

Číslo:

DOZPBRT-01908/2023

SQSS:

3. Jednání se zájemcem o sociální službu

Název:

**Průvodce pro zájemce o službu Domovy pro osoby se zdravotním
postížením**

Datum vydání:

31. 8. 2023

Účinnost od:

1. 9. 2023

Datum revize:

1. 9. 2025

Odpovědný za revizi:

sociální pracovníci DOZP

Registrovaná služba:

Domovy pro osoby se zdravotním postížením

Zpracoval:

Mgr. Kateřina Brožová, Renata Grundzová, DiS., Bc. Jana Zedníková

Schválil:

Mgr. Ilona Trojanová

Závazné pro:

Všechny zaměstnance ve službě DOZP, zájemce o službu DOZP

Počet stran celkem:

13

Počet příloh:

0

Verze směrnice:

1.

Místo uložení:

Ředitelna, kanceláře sociálních pracovníků, interní elektronické úložiště Domova
Brtníky, p. o., IS Cygnus 2, webové stránky Domova



PRŮVODCE PRO ZÁJEMCE o službu

Domovy pro osoby se zdravotním
postižením

(dále jen DOZP)

Obsah

• Hlavní kontakty	4
• Komu službu poskytujeme?	4
• Jak se stát klientem naší služby?	5
• Co může být důvodem Vašeho nepřijetí do služby?	5
• Kde službu poskytujeme?	6
• Jak bude vypadat Vaše ubytování?	7
• Jak Vám bude zajištěno stravování?	8
• Co Vám můžeme ještě nabídnout? Jaké další služby poskytujeme?	9
• Čím se při poskytování služby řídíme?	10
• Jaké mají naši klienti povinnosti?	10
• Co se stane, když budete porušovat stanovená pravidla?	11
• Co dělat, když nejste spokojen.....	11
• Jak to je, pokud potřebujete pomoc s hospodařením s penězi?	11
• Jak uhradit ubytování, stravu a péči?	11
• Jak zajišťujeme zdravotní a ošetrovatelskou péči?	12
• Jak je to s odpovědností za škodu?	12
• Jak bude nakládáno s Vašimi osobními doklady?	12
• Jak to bude s Vaším pobytem mimo objekt Domova?	13
• Jak můžete poskytování služby ukončit?	13

Vážená paní, vážený pane,

velice si vážíme Vašeho zájmu o službu Domovy pro osoby se zdravotním postižením v Domově Brtníky.

V našem průvodci se seznámíte se službou, kterou Vám můžeme poskytnout. Pokud byste měli nějaké další otázky, rádi Vám je zodpovíme. Při jakémkoliv dotazu nás proto neváhejte okamžitě kontaktovat.

Další informace můžete nalézt i na našich webových stránkách www.dozpbrtniky.cz, kde si lze prohlédnout i fotografie našeho Domova.

- **Hlavní kontakty**

Korespondenční adresa:

Domov Brtníky, příspěvková organizace (dále jen Domov)
Brtníky 119, 407 60 Brtníky

tel. v pracovní dny: 412 336 137

e-mail.: dozp@dozpbtrtniky.cz

ID datové schránky: yubkii2

Ředitelka Domova

Mgr. Ilona Trojanová, MBA

tel.: 734 751 222

e-mail: trojanova@dozpbtrtniky.cz

Vedoucí sociálního a zdravotního úseku/Zástupce ředitelky

Bc. Marcela Králová

tel.: 736 482 650

e-mail: kralova@dozpbtrtniky.cz

Vedoucí služby DOZP

Bc. Jana Zedníková

tel.: 773 988 315

e-mail: zednikova@dozpbtrtniky.cz

Sociální pracovnice

Mgr. Kateřina Brožová

tel.: 770 112 403

e-mail: brozova@dozpbtrtniky.cz

Sociální pracovnice/Vedoucí sociálních pracovníků

Renata Grundzová, DiS.

tel.: 773 988 327

e-mail: grundzova@dozpbtrtniky.cz

- **Komu službu poskytujeme?**

Naše služba je určena pro osoby ve věku 18 let s mentálním postižením, případně kombinovaným postižením, kterým hrozí sociální vyloučení a jsou převážně či zcela závislé na pomoci druhé osoby.

- **Jak se stát klientem naší služby?**

Můžete nás kontaktovat telefonicky, písemně nebo nás osobně navštívit.

Bude se Vám věnovat sociální pracovník, který zodpoví Vaše dotazy a bude zjišťovat, jaké jsou Vaše požadavky, přání a osobní cíle, a zda Vám naše služba může pomoci při řešení Vaší nepříznivé sociální situace.

Na základě tohoto jednání Vám sociální pracovník předá formulář žádosti a rád Vám pomůže s vyplněním. Pokud pro Vás naše služba není určena, doporučí Vám jinou vhodnou službu.

Žádost si můžete podat i bez předchozího kontaktování. Povinnou přílohou žádosti je i Vyjádření lékaře. Žádost včetně Vyjádření lékaře je dostupná ke stažení na našich webových stránkách.

Na základě podané žádosti o poskytnutí sociální služby s Vámi bude domluveno sociální šetření, které nám slouží k bližšímu zmapování Vašich požadavků a potřeb, které mají být za pomoci naší služby naplňovány. Zároveň Vám na této schůzce podáme veškeré informace, které budete potřebovat k rozhodnutí, zda naši službu budete chtít využívat.

V případě splnění podmínek pro poskytování naší služby budete o tomto písemně vyrozuměni. Žádost je zařazena do Evidence žadatelů a v případě volné kapacity Vás vyzveme k sepsání smlouvy o poskytnutí služby. O jednotlivých krocích Vás budeme průběžně informovat.

- **Co může být důvodem Vašeho nepřijetí do služby?**

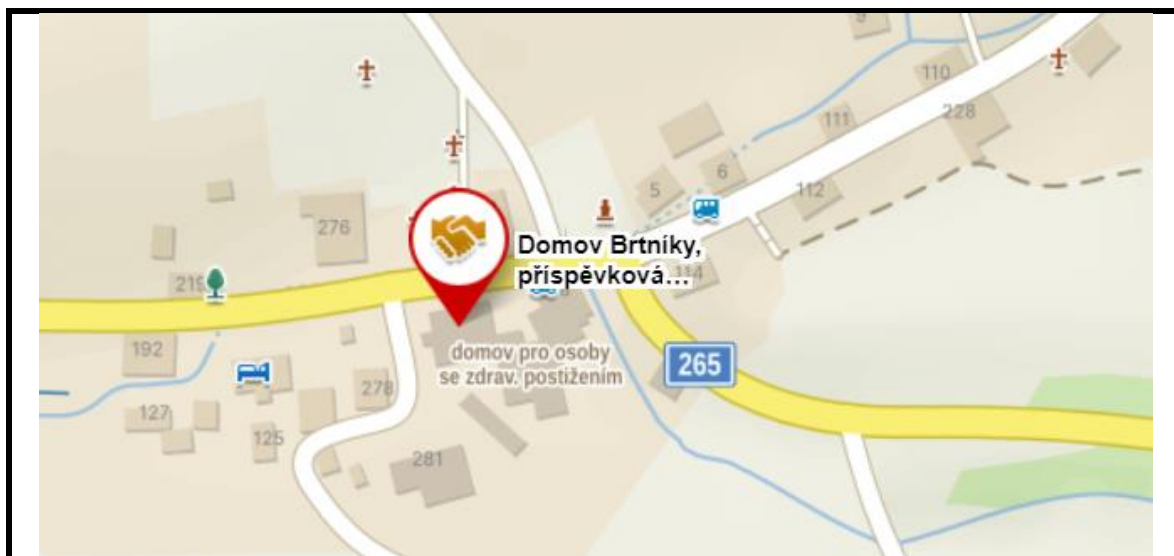
Smlouvu s Vámi nebudeme moci uzavřít, pokud:

- a) Neposkytujeme sociální službu, o kterou žádáte, či jsme se s Vámi nedohodli na podmínkách poskytování služby. V tomto případě Vás budeme písemně informovat o důvodu zamítnutí žádosti a nemožnosti uzavření smlouvy, případně Vám doporučíme poskytovatele, který poskytuje druh sociální služby, jejímž prostřednictvím mohou být Vaše očekávání a potřeby naplněny.
- b) Váš zdravotní stav vylučuje poskytnutí takové sociální služby (§ 36, vyhl. 505/2006 Sb. v platném znění, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách), viz příloha žádosti – Vyjádření lékaře.
- c) Vypověděli jsme Vám v době kratší než 6 měsíců před podáním nové žádosti smlouvu o poskytnutí stejné sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy.

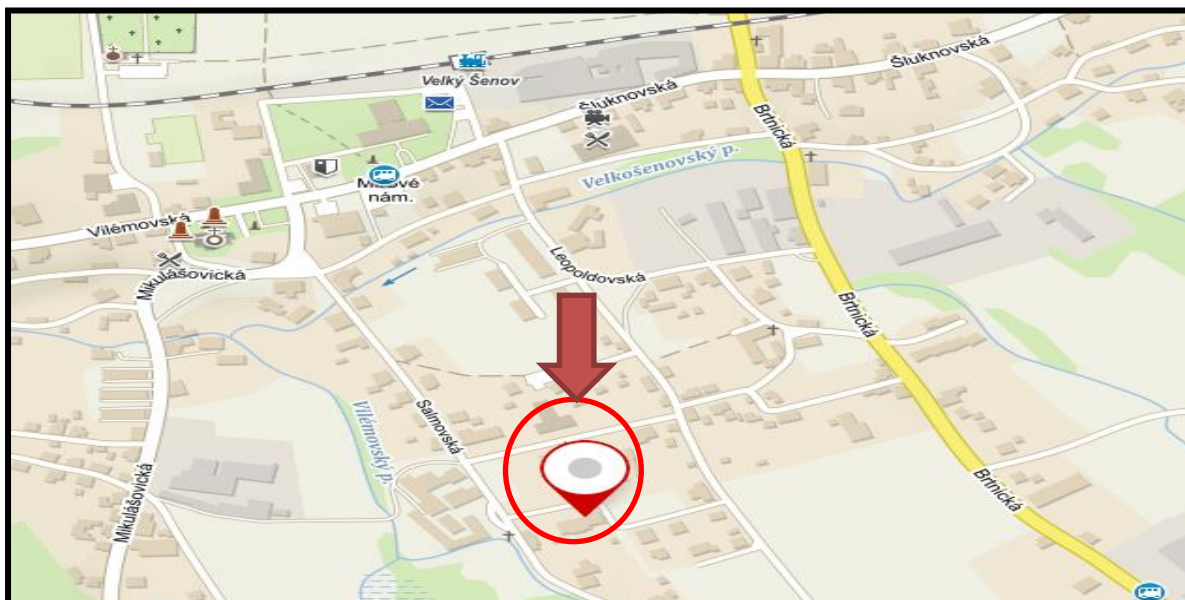
- Kde službu poskytujeme?

Službu DOZP poskytujeme v obci Brtníky a městě Velký Šenov. Máte-li zájem o naši službu, můžete se po předchozí domluvě na místa poskytované služby přijet podívat.

Brtníky č. p. 119, č. p. 118, č. p. 278, č. p. 281, 407 60 Brtníky



Leopoldka 98, 407 78 Velký Šenov



- Jak bude vypadat Vaše ubytování?

Domácnosti v jednotlivých objektech mají jedno až čtyřlůžkové pokoje a každá domácnost je určena pro skupinu osob dle míry potřebné podpory.

Váš pokoj bude vybaven základním nábytkem (lůžko, šatní skříň, noční stolek). Svůj pokoj si můžete dovybavit vlastními drobnými dekoračními předměty a se souhlasem ředitelky Domova i vlastním nábytkem (poličky, skříňky apod.).

Ubytování dále zahrnuje topení, teplou a studenou vodu, elektrický proud, opravy na pokoji (pokud zničení úmyslně nezaviníte), dále praní a žehlení prádla, včetně drobných oprav prádla (např. přišití knoflíku), běžný úklid.

Platná úhrada za ubytování je vyvěšena na našich webových stránkách.

Máte právo požádat o **přestěhování** na jiný pokoj. Bude vám vyhověno, pokud to provozní podmínky Domova dovolují.

Můžete používat vlastní běžné **elektrospotřebiče** (např. varné konvice, televizory, radiopřijímače, video nebo DVD rekordéry, počítače apod.). Elektrospotřebiče ve Vašem vlastnictví podléhají pravidelným revizím, které si hradíte ze svých prostředků. Revize není nutná u nových elektrospotřebičů v záruční době při doložení dokladu o koupi. U ostatních nových elektrospotřebičů, které Vám někdo daruje, a nemáte k nim doklad o koupi, je nutná revize.

Kouření je povoleno pouze ve vymezených prostorách na balkoně či ve venkovních prostorech Domova k tomu určených.

Úklidy společných prostor – obývací pokoj, WC, koupelna, chodby - provádí uklízečka. S úklidem Vašeho pokoje Vám pomohou pracovníci v sociálních službách, pokud nebudete moci, úklid Vám zajistíme.

Praní prádla a žehlení zajišťuje Domov v centrální prádelně, s praním drobného prádla Vám můžou pomáhat pracovníci v sociálních službách přímo na domácnostech. Na každé domácnosti je k dispozici pračka, sušička, sušáky na prádlo, žehlicí prkno a žehlička.

Návštěvy můžete přijímat neomezeně s výjimkou doby nočního klidu 22:00 do 06:00 hodin. Návštěvy nesmí rušit klid a pořádek a musí respektovat soukromí ostatních klientů. Jen při mimořádných událostech mohou být návštěvy omezeny nebo zakázány, a to na základě rozhodnutí či doporučení orgánů hygienické služby. Návštěvy se musí ohlásit u služby konajícího pracovníka. Doporučujeme návštěvu ohlásit předem na telefonní číslo příslušného střediska či vedoucího služby.

Doba nočního klidu je stanovena od 22:00 do 06:00 hodin. V době nočního klidu můžete používat audio a video techniku na svém pokoji, eventuálně ve společných prostorách, ale vždy jen tak, abyste nerušili ostatní spolubydlící. V době nočního klidu Vás nebudou pracovníci rušit, výjimku tvoří pouze nutnost užití léků nebo poskytnutí nutné ošetrovatelské nebo zdravotní péče.

Uzamykání pokojů – máte právo uzamykat si svůj pokoj a mít od něj klíč.

Domácí zvířata můžete chovat pouze se souhlasem ředitelky Domova.

- **Jak Vám bude zajištěno stravování?**

Celodenní stravování Vám zajistíme z centrální kuchyně Domova. Obsahuje minimálně 3 hlavní jídla denně – snídani, oběd a večeři. Zajistíme Vám dietní stravu, máte-li ji lékařem doporučenou. Výběr je ze dvou různých jídel k obědu. O

víkendu a svátcích se vaří jedna varianta jídla. Stravu si můžete předem odhlásit u služby konajícího personálu. V případě celodenní nepřítomnosti Vám v kuchyni Domova můžou připravit „balíček“. V případě hospitalizace ve zdravotnickém zařízení Vám stravu odhlásíme.

Vlastní potraviny můžete přechovávat jen na místech k tomu určených, potraviny podléhající zkáze je doporučeno uchovávat v chladničkách, které jsou na domácnostech k dispozici.

Platná úhrada za stravování je vyvěšena na našich webových stránkách.

- **Co Vám můžeme ještě nabídnout? Jaké další služby poskytujeme?**

Základní činnosti

V rámci základních činností Vám pomáháme v oblastech, které sami nezvládáte. Kromě ubytování a stravování se jedná například o pomoc při hygieně, při oblékání a svlékání, při podávání stravy, při pohybu po domácnosti i mimo ni, s organizací volného času, při obstarávání nákupů, při vyřizování záležitostí na úřadech, při kontaktu s vašimi blízkými a další činnosti stanovené zákonem a vyhláškou.

Základní činnosti jsou hrazeny z Vašeho příspěvku na péči. Přiznaný příspěvek náleží v plné výši Domovu a péči Vám budeme poskytovat i v případě, že za péči vyčerpáte vyšší částku, než Vám byla přiznána.

Základní sociální poradenství

Rádi Vám pomůžeme se zorientovat ve Vaší aktuální životní situaci a nabídneme možnosti řešení. Poskytneme informace o tom, jak Vám může naše služba pomoci, o Vašich právech a povinnostech při čerpání služby, informace o jiných vhodných sociálních službách, o finančních dávkách a příspěvcích.

Sociální poradenství je poskytováno sociálním pracovníkem, a to jak při zahájení služby, tak kdykoliv při pobytu u nás.

Fakultativní služby

Jsou to služby, které nejsou hrazeny z příspěvku na péči, a musíte si je hradit ze svých finančních prostředků. Jako fakultativní služby poskytujeme dopravu automobilem. Informace o poskytování fakultativní služby Vám podá sociální pracovníce nebo vedoucí služby podle platných směrnic Domova.

Směrnice Poskytování fakultativních služeb je přílohou Smlouvy.

Rehabilitace

V Domově působí kvalifikovaný fyzioterapeut, který Vám připraví plán cvičení, masáží a dalších pohybových aktivit podle Vašeho fyzického stavu a Vašich možností a schopností. V rámci rehabilitace můžete využívat bazén, multismyslovou místnost, interaktivní tabuli, rotopedy, balanční míče, overbally a další pomůcky. Rehabilitaci Vám poskytujeme zdarma.

Dílny

V rámci Domova můžete trávit volný čas v dílnách při činnostech jako např. práce se dřevem, s keramikou, výtvarné práce a další rukodělné aktivity.

- Čím se při poskytování služby řídíme?

Respektujeme a dodržujeme vždy *Listinu základních práv a svobod* a *Mezinárodní úmluvu o právech osob se zdravotním postižením*.

Naše organizace má vypracovaný *Etický kodex*, který je závazný pro všechny zaměstnance.

- Jaké mají naši klienti povinnosti?

- ✓ Chovat se ohleduplně a s respektem k ostatním klientům i pracovníkům služby DOZP.
- ✓ Respektovat soukromí svých spolubydlících.
- ✓ Požádat o souhlas jiného klienta v případě vstupování a zdržování se v jeho pokoji.
- ✓ Nevstupovat do prostor určených pro zaměstnance.
- ✓ Respektovat navzájem své potřeby a možnosti.
- ✓ Udržovat čistotu a pořádek ve všech užívaných prostorách a v zájmu společného soužití dbát na osobní hygienu, čistotu ošacení, prádla a obuvi (dle potřeby s podporou pracovníka v sociálních službách). V případě nerespektování těchto pravidel je povinností klienta umožnit pracovníkům vstoupit na pokoj a provést potřebná opatření k odstranění špíny a zápachu.
- ✓ Odpovědnost za věci, které jsou jim zapůjčeny do užívání. Chovat se šetrně k majetku Domova, záměrně ho neničit a nepoškozovat.
- ✓ Dodržovat zákaz manipulovat s otevřeným ohněm ve všech objektech Domova.
- ✓ Spolupracovat s pracovníky Domova při řešení své nepříznivé sociální situace.
- ✓ Úhradu za ubytování, stravu a péči hradit dle platné Smlouvy o poskytnutí sociální služby.
- ✓ Hrubé verbální či fyzické napadání ostatních klientů či pracovníků, omezování práv jiných klientů, krádeže, vyhrožování fyzickým napadením, nepřiměřené projevy konzumace alkoholu nebo užívání návykových látek je považováno za hrubé porušování pořádku a pravidel společného soužití a může být důvodem k ukončení Smlouvy o poskytnutí sociální služby. Porušování pravidel, které spadají do pravomoci Policie ČR, jsou řešena jejím přivoláním.
- ✓ V Domově je zakázáno přechovávat nebezpečné předměty, zbraně, chemikálie, věci nebo látky hygienicky závadné či zdraví škodlivé.

- **Co se stane, když budete porušovat stanovená pravidla?**

Opakované porušování pravidel může být důvodem k vypovězení *Smlouvy o poskytování sociálních služeb* ze strany poskytovatele. Na porušení pravidel budete písemně upozorněni. K ukončení smlouvy může dojít po třetím písemném upozornění v průběhu 12 měsíců od 1. písemného upozornění.

- **Co dělat, když nejste spokojen**

Stížnost si můžete podat, pokud nejste spokojený s poskytováním sociální služby nebo s jednáním pracovníků či Vašich spolubydlících.

Stěžovat si můžete ústně u kteréhokoliv pracovníka, písemně (i anonymně) vhozením stížnosti do Schránky stížností. Schránky jsou umístěny na viditelně označených místech v budovách Domova. Vaše stížnost je vždy prošetřena a informace o způsobu řešení dostanete písemně nejdéle do 30 dnů od podání.

Je-li stížnost anonymní, je odpověď zveřejněna na nástěnce Domova u schránky stížností.

V případě nespokojenosti s řešením Vaší situace máte možnost se odvolat k nadřízenému orgánu Domova Brtníky, kterým je:

Krajský úřad Ústeckého kraje, odbor sociálních věcí, Velká Hradební 3118/48, 402 02 Ústí nad Labem, tel. 475 657 111 nebo na **Ministerstvo práce a sociálních věcí, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2, tel. 221 921 111.**

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti máte možnost obrátit se také na nezávislý (objektivní) orgán, instituce, které se zabývají ochranou lidských a občanských práv: **Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno, tel. 542 542 888** nebo **Český helsinský výbor, Štefánikova 21, 150 00 Praha 5, tel. 257 221 142.**

- **Jak to je, pokud potřebujete pomoc s hospodařením s penězi?**

Se svými penězi na osobní potřebu si můžete hospodařit sám, s pomocí opatrovníka nebo Vám můžeme pomáhat my. Pracovníci Vám pomohou při obstarávání Vašich požadavků na nákup drogerie, oblečení apod.

Vaše finance je možné zaslat převodem na účet Domova nebo platbou v hotovosti do hlavní pokladny Domova. Výše vydávané hotovosti je určena domluvou s opatrovníkem nebo částkou určenou soudem a je závislá na Vašich finančních možnostech.

- **Jak uhradit ubytování, stravu a péči?**

Pobyt a stravu uhradíte z Vašeho pravidelného příjmu (důchod) splatnou vždy do konce měsíce, ve kterém čerpáte službu. Doložíte-li své příjmy, je Vám spočítána úhrada dle platného ceníku. Pokud by Vám po zaplacení úhrady za ubytování a

stravu za kalendářní měsíc nezůstala částka ve výši patnácti procent Vašeho měsíčního příjmu, částky úhrady se sníží.

Nedoložíte-li své příjmy, má se za to, že Váš příjem je dostatečný a platit budete plnou úhradu stanovenou platným ceníkem a v tom případě nejsme povinni Vám ponechat zákonem stanovený minimální zůstatek patnácti procent.

Úhradu za pobyt a stravu je možné zaplatit převodem na účet Domova nebo platbou v hotovosti do hlavní pokladny Domova.

Úhrada za péči je stanovena ve výši Vašeho přiznaného příspěvku na péči.

- **Jak zajišťujeme zdravotní a ošetrovatelskou péči?**

Bude Vám poskytována základní zdravotní a ošetrovatelská péče na základě ordinace Vámi zvoleného ošetrojícího lékaře. Zdravotní sestra Vám bude k dispozici 24 hodin denně. Na středisku ve Velkém Šenově je zdravotní sestra každý den od 7:00 do 19:00, v nočních hodinách je k dispozici na telefonu zdravotní sestra v Brtníkách.

Zdravotní sestra Vám bude zajišťovat přípravu a podávat léky na základě ordinace Vašeho praktického a odborného lékaře. Zajistí Vám potřebná ošetření, vyšetření, a také Vám může pomoci zajistit inkontinenční a zdravotní pomůcky.

- **Jak je to s odpovědností za škodu?**

Vybavení domácnosti, které Vám poskytneme ke každodennímu užívání, zůstává majetkem Domova. Při jejich používání jste povinen s nimi zacházet šetrně a hospodárně a dbát na to, aby na věcech nevznikla škoda.

Při ukončení pobytu jste povinen vybavení, které je majetkem Domova, vrátit ve stavu odpovídajícím době používání.

Úschovu cenných věcí Domov nezajišťuje. V případě plánované hospitalizace nebo pobytu mimo Domov můžete požádat depozitní účetní o úschovu. O úschově bude sepsán protokol.

- **Jak bude nakládáno s Vašimi osobními doklady?**

Můžete se rozhodnout, zda chcete mít své osobní doklady (občanský průkaz, průkaz ZTP, kartačka ZP, parkovací průkaz apod.) uloženy u sebe na pokoji nebo si je uložíte k nám do úschovy.

Osobní doklady, které nechcete mít u sebe, si můžete uložit u zaměstnanců v uzamykatelné skřínce/trezoru. O tomto uložení bude sepsán protokol.

- **Jak to bude s Vaším pobytem mimo objekt Domova?**

Je doporučováno, abyste při odchodu mimo areál Domova oznámil svůj odchod, místo pobytu a předpokládanou dobu návratu službu konajícímu personálu. Pokud potřebujete při pohybu mimo objekt Domova asistenci či doprovod, domluvíme se na četnosti a způsobu. Toto nelze zajistit vždy, je nutno se předem na asistenci domluvit s vedoucím služby.

Pobývat mimo službu např. z důvodu dovolené nebo návštěvy rodiny můžete. Tato doba je ale omezena na 120 dní v roce. Pokud přesáhnete stanovenou dobu, má se za to, že jde Vaše nepříznivá sociální situace řešit jinou, např. ambulantní nebo terénní službou, a může to být důvodem k ukončení poskytované služby v Domově. Hospitalizaci ve zdravotnickém zařízení do této doby nezapočítáváme.

- **Jak můžete poskytování služby ukončit?**

Služba může být ukončena výpovědí ze smlouvy z Vaší i z naší strany nebo dohodou. Podmínky ukončení smlouvy jsou uvedeny v platné Smlouvě o poskytnutí sociální služby. S řešením této situace Vám pomůže sociální pracovník.

V Brtníkách dne: 31. 8. 2023

Mgr. Ilona Trojanová, MBA
ředitelka Domova Brtníky, příspěvkové organizace