

Popis realizace poskytování sociálních služeb

Název poskytovatele	Sociální služby pro osoby se zdravotním postižením, příspěvková organizace
Druh služby	Domovy pro osoby se zdravotním postižením
Identifikátor	5277371
Forma služby	Pobytová
Název zařízení a místo poskytování	Domov pro osoby se zdravotním postižením Zlín Dolní dědina 2, Příluky, 760 01 Zlín

Poslání

Posláním Domova pro osoby se zdravotním postižením Zlín je poskytnout dospělým lidem s mentálním či kombinovaným postižením přiměřenou a individuální péči a podporu. Klienty podporujeme v začleňování do běžného způsobu života. Klientům pomáháme při osvojování a upevňování pracovních a společenských návyků. Službu poskytujeme v přirozeném prostředí s charakterem domácnosti.

Poskytovaná podpora a péče vychází z individuálních potřeb klientů a současně směřuje k co nejdelšímu zachování jejich dovedností.

Cílová skupina

Sociální služba je určena osobám ve věku **od 18 let s neomezenou horní věkovou hranicí**, které mají sníženou soběstačnost z důvodu mentálního a kombinovaného postižení a jejichž situace vyžaduje vysokou míru podpory a péče jiné fyzické osoby. Za kombinované postižení se považuje kombinace mentálního postižení s přidruženým dalším postižením.

Zásady poskytování sociální služby

Individuální přístup

Při plánování služby vycházíme z individuálních potřeb a přání klienta tak, abychom s ohledem na možnosti služby směřovali k co nejvyšší samostatnosti klienta.

Podpora v budování soběstačnosti a samostatnosti klientů

Klienti jsou vedeni k co nejvyšší možné samostatnosti při zvládání každodenních činností. Pracovníci poskytují klientům potřebnou míru podpory s ohledem na to, co klient ještě zvládá sám, případně co by zvládnout mohl. Celková péče je poskytována pouze v případě, že spoluúčast klienta není možná. Klienty vedeme k co možná nejvyššímu využívání běžně dostupných služeb mimo prostředí domova. Tím klientům napomáháme v navazování přirozených kontaktů s běžnou společností, a také při osvojování a upevňování pracovních a společenských návyků.

Podpora práv klientů

Při práci s klienty respektujeme jejich vůli a podporujeme je v prosazování jejich cílů a potřeb. Nepřebíráme přitom za klienty nadměrnou odpovědnost, čímž je učíme pracovat s riziky a respektujeme jejich přiměřenou míru. Tím klientům napomáháme v přebírání odpovědnosti za svou domácnost a svůj život.

Rovněž přijímáme partnerský život a sexualitu jako nedílnou a podstatnou součást plnohodnotného života klientů. V této oblasti pracujeme s klienty citlivě a individuálně. K daným tématům poskytujeme osvětu a vedeme klienty k patřičné zodpovědnosti.

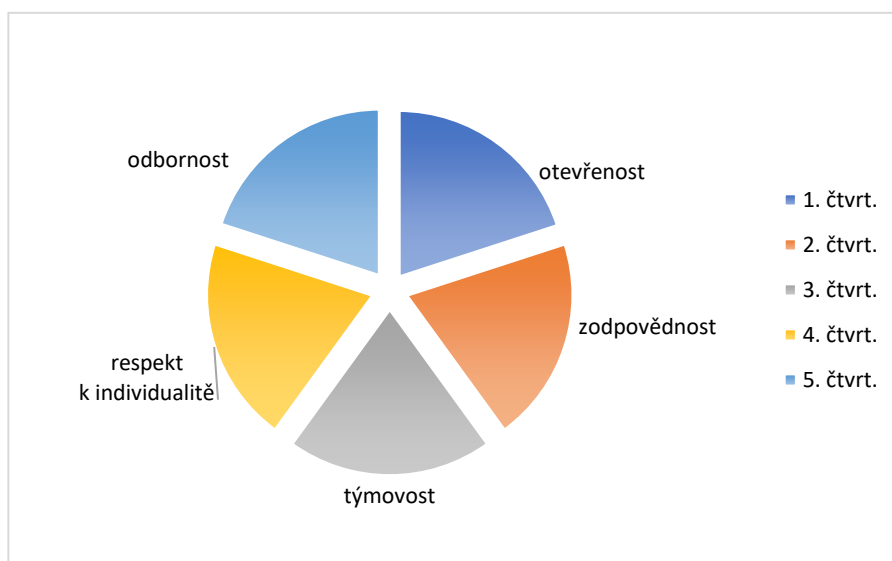
Partnerský přístup

S klientem jednáme jako s rovnocenným partnerem, jehož práva, zájmy a vůli respektujeme a podporujeme ho v jejich prosazování. Klient má také možnost podílet se na rozvoji služby a zvyšování její kvality prostřednictvím podaných stížností, návrhů a připomínek.

Zvyšování kvality

Domov pro osoby se zdravotním postižením Zlín se snaží o neustálé zvyšování kvality poskytované služby. Pracovníci přímé péče jsou průběžně vzděláváni v oblastech zaměřených na poskytování kvalitní péče i jejich osobní růst.

Naplnění základního poslání domova vychází z následujících hodnot organizace:



Jednání se zájemcem o službu, vstup klienta do služby

V případě zájmu o poskytování sociální služby může zájemce o službu potřebné informace získat:

- Přímou v místě poskytování sociální služby: Dolní Dědina 2, Příluky, 760 01 Zlín.
- Telefonicky na mobilním čísle: (+420) 730 598 509.
- Prostřednictvím internetových stránek poskytovatele www.ssozp.cz.
- Prostřednictvím *Registru poskytovatelů sociálních služeb MPSV a Katalogu sociálních služeb ve Zlínském kraji*.

Jednání se zájemcem o sociální službu je zahájeno na základě přijaté Žádosti o poskytnutí sociální služby (dále jen „Žádost“) nebo na základě osobní, písemné nebo telefonické domluvy. Jednání se zájemcem o sociální službu by mělo probíhat primárně v zařízení z důvodu možnosti prohlídky prostor. Jednáním se zájemcem/žadatelem o službu je pověřen sociální pracovník zařízení. V případě potřeby se jednání může účastnit i další pověřený pracovník (např. zdravotnický personál).

Sociální pracovník dojedná osobní jednání = sociální šetření v aktuálním místě pobytu zájemce/žadatele o sociální službu. Zpravidla se uskuteční v místě bydliště osoby, která žádá o sociální službu, ve zdravotnickém zařízení, v jiné sociální službě, v Psychiatrické nemocnici aj., resp. v místě, kde se zájemce/žadatel aktuálně nachází.

U jednání je vždy přítomen, pokud je to možné, zájemce o sociální službu. Jestliže je zájemce/žadatel omezen ve svéprávnosti, zpravidla u jednání bývají přítomny další osoby, jako např. rodina, příbuzní, přátelé, opatrovník aj. Osobní jednání se zájemcem je podmínkou pro rozhodnutí o zařazení Žádosti do služby.

Jednání se zájemcem/žadatelem probíhá obvykle v několika etapách.

Prvotním cílem jednání se zájemcem/žadatelem = sociálního šetření je zjistit:

- Zda splňuje zákonem stanovené požadavky pro přijetí do sociální služby, tzn., zda **splňuje cílovou a věkovou skupinu dané sociální služby** (dle platného Rozhodnutí o registraci).
- Zda zájemce **splňuje požadavky na nepříznivou sociální situaci** v souladu s § 3 písm. b) zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.
- Zda **služba dokáže naplnit potřeby, očekávání a osobní cíle zájemce, který žádá o poskytnutí sociální služby.**

Dále se zjišťují informace:

- Důvody, které vedly zájemce/žadatele k rozhodnutí požádat o pomoc či podporu.
- Zvažované alternativy před rozhodnutím využít pobytovou sociální službu.
- Potřeby zájemce o službu v jednotlivých oblastech jako např. stravování, chod domácnosti, hospodaření s financemi, využívání návazných a jiných služeb, užívání léků, orientace, mobilita, trávení volného času, způsob komunikace aj.
- Přání zájemce o službu.

Sociální pracovník informuje zájemce o službě a o jejích možnostech, o podmínkách pro přijetí a o důvodech odmítnutí, způsobu podání Žádosti, úhradách za službu a další.

Sociální pracovník při jednání se zájemcem/žadatelem postupuje vždy tak, aby **zájemce/žadatel porozuměl všem důležitým sděleným informacím**. Služba má k dispozici materiály v alternativní a augmentativní verzi pro snadnější porozumění.

Žadatel je ze strany poskytovatele sociálních služeb **písemnou formou vyrozuměn o způsobu vyřízení Žádosti.**

- **Splňuje-li** žadatel kritéria pro poskytnutí sociální služby, ale poskytovatel nemá aktuálně volnou kapacitu, Žádost bude zařazena do **Evidence žadatelů o sociální službu odmítnutých z kapacitních důvodů.**
- **Nesplňuje-li** žadatel daná kritéria pro poskytnutí sociální služby, Žádost bude odmítnuta.

Žadatel může být odmítnut z následujících důvodů:

- Kapacitní důvody.
- Žadatel žádá o službu, kterou organizace neposkytuje.
- Žadatel není cílovou skupinou služby.
- Zdravotní stav žadatele vyžaduje poskytnutí ústavní péče ve zdravotnickém zařízení.
- Žadateli byla vypovězena Smlouva o poskytnutí sociální služby v naší organizaci v době kratší než 6 měsíců před podáním Žádosti.

Poskytnutí pobytové sociální služby se vylučuje, jestliže:

- a) Zdravotní stav osoby vyžaduje poskytnutí ústavní péče ve zdravotnickém zařízení.
- b) Osoba není schopna pobytu v zařízení sociálních služeb z důvodu akutní infekční nemoci.
- c) Chování osoby by z důvodu duševní poruchy závažným způsobem narušovalo kolektivní soužití; to neplatí, jde-li o poskytnutí pobytové sociální služby v domově se zvláštním režimem.

Pokud poskytovatel není schopen zajistit sociální službu, kterou zájemce/žadatel požaduje, tak je mu **poskytnuto základní sociální poradenství o možnostech řešení jeho nepříznivé sociální situace nebo jejího předcházení**. Jsou mu předány informace o jiných druzích či formách sociálních služeb – terénních a ambulantních služeb včetně poskytnutí kontaktů, případně poskytnutí dalších informací, které by mohly směřovat k řešení jeho situace.

Postup při obsazování uvolněného lůžka:

Z **Evidence žadatelů o sociální službu odmítnutých z kapacitních důvodů** jsou vybráni potencionální klienti. Při výběru poskytovatel postupuje v souladu s danými vnitřními písemnými pravidly. Mimo jiné je zde zohledněna řada souvisejících kritérií, jako např. prostory pro poskytování péče vzhledem ke zdravotnímu stavu, složení domácnosti, kde se uvolnila kapacita (muž/žena), domácnost s event. požadavky na spolubydlícího, specifika v chování žadatele, míra poskytované podpory, materiálně technické zázemí apod.

Na základě těchto kritérií dojde k vytipování žadatelů z **Evidence žadatelů o sociální službu odmítnutých z kapacitních důvodů**, kteří splňují dané požadavky, a u nichž je poskytnutí péče nejvíce akutní s ohledem na vyhodnocení jejich nepříznivé sociální situace.

Výsledkem jednání mezi žadatelem a poskytovatelem je, v případě dohody, uzavření písemné Smlouvy o poskytnutí sociální služby (dále jen „Smlouva“) a zahájení poskytování sociální služby.

Popis služby

Naplnění základních činností ze zákona

Služba domov pro osoby se zdravotním postižením poskytuje tyto základní činnosti dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů:

a) **Poskytnutí ubytování**

- Ubytování v jednolůžkových pokojích.
- Úklid, praní a drobné opravy ložního a osobního prádla a ošacení, žehlení.

b) Poskytnutí stravy

- Zajištění celodenní stravy odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování, minimálně v rozsahu 3 hlavních jídel.

c) Pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu

- Pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek.
- Pomoc při přesunu na lůžko a vozík.
- Pomoc při vstávání z lůžka, uléhání, změna poloh.
- Pomoc a podpora při podávání jídla a pití.
- Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním i vnějším prostoru.

d) Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu

- Pomoc při úkonech osobní hygieny.
- Pomoc při základní péči o vlasy a nehty.
- Pomoc při použití WC.

e) Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti

- Pracovně výchovná činnost.
- Nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností.
- Vytvoření podmínek pro zajištění přiměřeného vzdělávání nebo pracovního uplatnění.
- Volnočasové a zájmové aktivity.

f) Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

- Podpora a pomoc při využívání běžně dostupných služeb a informačních zdrojů.
- Pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob.

g) Sociálně terapeutické činnosti

- Socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob.

h) Pomoc a podpora při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

- Pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů.

Základní sociální poradenství se poskytuje jak klientům, tak i zájemcům o sociální službu a jeho poskytnutí je vždy bezplatné, např. poskytnutí informací o organizacích a dalších sociálních službách apod. Vyjma výše uvedených základních činností poskytovatel zajišťuje i zdravotní péči.

Metody práce

Míra pomoci a podpory v jednotlivých činnostech je klientům **poskytována podle jejich individuálních potřeb, možností a schopností**. Klientům je nabízena a poskytována podpora ve využívání běžně dostupných a návazných služeb, ve vytváření přirozených mezilidských vztahů, při vyhledávání a využívání aktivit, které odpovídají jejich možnostem a věku.

Je věnována pozornost na udržování, prohlubování a získávání schopností a dovedností klientů, které jsou nezbytné a potřebné pro život. Pro svůj osobní rozvoj si klienti osvojují každodenní běžné činnosti, jako je např. praní, vaření, úklid, péče o osobní věci, manipulace s elektrospotřebiči aj. Tyto činnosti probíhají individuálně v bytech klientů. U některých klientů je **více podpory zaměřeno na rozvoj dovedností spojených s péčí o svou osobu**, jako např. hygienické návyky, stravovací návyky, oblékání, komunikaci atd. **Klienti jsou vedeni k větší samostatnosti v péči o sama sebe**, rovněž **jsou podporováni v otevřenosti svých názorů a vlastním rozhodování**, ale vždy s důrazem na zachování autonomie.

Klienti jsou **začleňováni do společnosti běžným způsobem**. Pracovníci klienty doprovází mimo domov pro zajištění běžných aktivit. Rovněž je podpora klientů zaměřena na smysluplné trávení volného času klientů a zkvalitnění jejich života.

Ke zkvalitnění jejich života velkou měrou **přispívá rozvoj komunikačních schopností** prostřednictvím funkčního systému alternativní a augmentativní komunikace (AAK).

Pravidla pro vyřizování stížností

Každý klient má právo si stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby. S postupem podání a vyřizování stížnosti jsou klienti seznamováni sociálním pracovníkem již při uzavírání Smlouvy. V průběhu poskytování sociální služby jsou opakovaně o možnosti podat si stížnost seznamováni sociálním pracovníkem nebo klíčovým pracovníkem.

Stížnost na poskytování služby může podat:

- Klient.
- Opatrovník nebo podpůrce klienta.
- Blízká osoba klienta.
- Osoba zmocněná klientem.
- Člen domácnosti klienta.
- Zaměstnanec poskytovatele.

Stížnost lze podat **ústně, písemně i anonymně, případně jinou formou komunikace**, a to několika způsoby:

- Kterémukoli zaměstnanci.
- Vložením do *Schránky pro podněty a stížnosti*, která je umístěna v zařízení ve vstupní chodbě na pravé straně před výtahem.
- Zasláním poštou na adresu zařízení: Dolní Dědina 2, Příluky, 760 01 Zlín.
- Elektronickou formou prostřednictvím e-mailu na e-mailovou adresu: podatelna@ssozp.cz.
- U klientů s obtížemi v komunikaci je velká pozornost věnována především pozorování a následnému vyhodnocování. Projevy, kterými daný klient dává najevo svoji nespokojenost, jsou zaznamenávány a následně vyhodnoceny. Rovněž se v rámci komunikace využívá funkční systém alternativní a augmentativní komunikace – piktogramy, obrázky aj.

Schránka pro podněty a stížnosti je kontrolována v pravidelném intervalu 1 x týdně. O přijaté stížnosti provede sociální pracovník písemný zápis do knihy Evidence stížností.

Vyřizování stížností:

Stížnosti jsou řešeny zpravidla vedoucí zařízení. Vedoucí zařízení řeší stížnosti samostatně nebo určí osobu oprávněnou k vyřízení. V případě stížnosti na vedoucí zařízení vyřizuje stížnost ředitelka organizace. Stížnosti na poskytování sociálních služeb lze podat nejpozději do 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, jež je předmětem stížnosti.

Osoba pověřena vyřízením stížnosti je povinna:

- Stížnosti prošetřit neprodleně, nejpozději však do 30 dnů ode dne, kdy byla poskytovateli sociální služby doručena. Tato lhůta může být ze strany organizace ve výjimečných a v odůvodněných případech prodloužena o dalších 30 dnů.
- Zjistit veškeré skutečnosti týkající se projednávané věci.
- Učinit písemný zápis o řešení stížnosti s případnými nápravnými opatřeními.
- Seznámit stěžovatele o průběhu a způsobu šetření stížnosti, o závěrech a přijatých opatřeních.

Anonymní stížnosti jsou řešeny stejným způsobem, jen o výsledku řešení stížnosti není informován stěžovatel. Výsledek šetření anonymní stížnosti, která se týká kvality poskytované služby, je zveřejněn v suterénu vpravo u *Schránky pro podněty a stížnosti*, po dobu 14 dnů.

V případě, že **stěžovatel je nespokojený s vyřízením stížnosti**, může se obrátit na nadřízený orgán organizace nebo nezávislé instituce (např. Zlínský kraj, veřejného ochránce práv, MPSV aj.).

Kontaktní adresy, na které se může stěžovatel obrátit v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti v místě poskytování služby:

Písemně na adresu zřizovatele:

Zlínský kraj

Odbor sociálních věcí

třída Tomáše Bati 21

761 90 Zlín

Webové stránky: www.zlinskykraj.cz

Elektronické podání na e-mail: podatelna@zlinskykraj.cz (může být vyžadován elektronický podpis)

Telefon: (+420) 577 043 111

ID datové schránky: scsbwku

Veřejný ochránce práv (ombudsman):

Kancelář veřejného ochránce práv

Údolní 39

602 00 Brno

Webové stránky: www.ochrance.cz

E-mail pro podávání podnětů veřejnému ochránci práv a jejich doplnění: podatelna@ochrance.cz

Telefon: (+420) 542 542 888

ID datové schránky: jz5adky

Pokud **není s řešením stížnosti stěžovatel spokojen** či **nebyla stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě**, **může požádat stěžovatel** ve lhůtě do 60 dnů od doručení vyjádření organizace ke stížnosti nebo od uplynutí lhůty pro její vyřízení **Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR o prověření vyřízení této stížnosti**. V žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti.

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR

Na Poříčním právu 1/376

128 00 Praha 2

Webové stránky: www.mpsv.cz

E-mail: posta@mpsv.cz

Telefon: (+420) 950 191 111

ID datové schránky: sc9aavg

Pravidla pro ukončení služby

Poskytování sociální služby může být ukončeno písemnou dohodou obou smluvních stran, na základě ukončení Smlouvy, dále výpovědí Smlouvy, úmrtím klienta, zánikem poskytovatele nebo zrušením registrace poskytovatele. Klient může Smlouvu písemně vypovědět kdykoliv bez udání důvodu. Výpověď či dohoda musí být vždy písemná.

Poskytovatel může Smlouvu vypovědět pouze z důvodů, které jsou uvedeny i ve Smlouvě:

- a) Za hrubé porušení povinností se považuje zejména nezaplacení zálohy za poskytnuté sociální služby do konce kalendářního měsíce, který následuje po měsíci, v němž byl poskytovatelem k platbě vyzván.
- b) Jestliže klient i po opětovném napomenutí hrubě poruší povinnosti, které mu vyplývají z Domácího řádu.
- c) Zdravotní stav klienta se změní natolik, že klient nadále nepatří do cílové skupiny osob, kterým je sociální služba poskytována.
- d) Klient zvláště hrubým způsobem narušuje soužití ostatních klientů. Za zvláště hrubý způsob narušení soužití je považováno zejména opakované fyzické napadení jiného klienta nebo pracovníka poskytovatele.
- e) Klient odmítne podepsat dodatek Smlouvy nebo změnu přílohy Smlouvy, kterou se stanoví výše úhrady za poskytnutí sociální služby v rozsahu stanoveném v rámci platného právního předpisu.

Úhrada za služby

Sociální služba je v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů a jeho prováděcí vyhláškou č. 505/2006 Sb., poskytována za úhradu. Výše úhrady je stanovena v ceníku, který je vždy v aktuálním znění zveřejněn na webových stránkách poskytovatele www.ssozp.cz. Ceník úhrad je rovněž nedílnou součástí Smlouvy.

Klienti, kterým je poskytována sociální služba, si hradí úhradu za ubytování, stravu a za poskytovanou péči.

Další doplňující informace

Služba je poskytována nepřetržitě.

Podrobnější informace o zařízení jsou na internetových stránkách organizace www.ssozp.cz.

Fakultativní služby

Fakultativní služby nejsou poskytovány.

Prostory, materiální a technické vybavení (bezbariérovost)

Služba domova pro osoby se zdravotním postižením je poskytována jako bydlení v bytě ve třípodlažním objektu.

V 1. podlaží je umístěno zázemí pro zaměstnance.

Ve 2. podlaží a 3. podlaží se nachází celkem 4 byty (na podlaží dva byty – jeden pro 4 klienty a druhý pro 5 klientů) se společným hlavním vchodem, společným schodištěm a lůžkovým výtahem. Všechny prostory bytů, objektu a jeho okolí jsou bezbariérově upraveny pro umožnění pohybu lidem s vysokou mírou podpory.

Byt, který je určený pro 5 klientů, se skládá z 5 jednolůžkových pokojů, předsíně s úložnými prostory, obývacího pokoje s kuchyňským koutem, místnosti určené pro domácí práce, bezbariérového WC, koupelny s bezbariérovým sprchovým koutem a bezbariérovým WC.

Byt, který je určený pro 4 klienty, se skládá ze 4 jednolůžkových pokojů, předsíně s úložnými prostory, obývacího pokoje s kuchyňským koutem, místnosti určené pro domácí práce, bezbariérového WC, koupelny s bezbariérovým sprchovým koutem a bezbariérovým WC a šatny. V celém bytě je k dispozici stropní zvedací zařízení.

Všechny prostory celého objektu jsou vybaveny prvky signalizačního systému, které slouží k přivolání zaměstnance v případě klientů, kteří si nemohou nebo neumí přivolat pomoc jiným způsobem.

Pokoje pro klienty jsou vybaveny postelí s matrací, příkrývkou, polštářem, skříňí na ošacení, stolem k lůžku nebo konferenčním stolem s možností uzamknutí zásuvek, křeslem, židlí, psacím stolem.

Pokoje jsou uzamykatelné a klienti mají k dispozici klíč.

Kuchyňský kout v bytech je vybaven lednicí, myčkou nádobí, rychlovarnou konvicí, mikrovlnnou troubou, varnou deskou a pečicí troubou.

Každý byt je vybaven televizí, počítačem s připojením k internetu, automatickou pračkou, sušičkou prádla a žehličkou.

Datum aktualizace: 1. 9. 2025

Zpracovala: Mgr. Ing. Adéla Machalová, ředitelka