



GARANTOVANÁ NABÍDKA SLUŽEB

Domova sociální péče Tmavý Důl

RESUMÉ

V tomto dokumentu se dozvíte základní informace o organizaci, cílové skupině a dostupnosti služby. Dozvíte se také, jaký rozsah služby Vám garantujeme.

Základní zásady poskytování sociálních služeb

Základní zásady poskytování sociálních služeb v Domově sociální péče Tmavý Důl se řídí § 2 zákona č. 108/2006 Sb. v platném znění. Těmi jsou:

- Každá osoba má nárok na bezplatné poskytnutí základního sociálního poradenství (§ 37 odst. 2) o možnostech řešení nepříznivé sociální situace nebo jejího předcházení.
- Rozsah a forma pomoci a podpory poskytnuté prostřednictvím sociálních služeb musí zachovávat lidskou důstojnost osob. Pomoc musí vycházet z individuálně určených potřeb osob, musí působit na osoby aktivně, podporovat rozvoj jejich samostatnosti, motivovat je k takovým činnostem, které nevedou k dlouhodobému setrvávání nebo prohlubování nepříznivé sociální situace, a posilovat jejich sociální začleňování. Sociální služby musí být poskytovány v zájmu osob a v náležitě kvalitě takovými způsoby, aby bylo vždy důsledně zajištěno dodržování lidských práv a základních svobod osob.

To znamená, že pokud budete potřebovat, naše sociální pracovnice Vám nabídnou bezplatné poradenství, které se může týkat např. výběru vhodné pobytové nebo jiné sociální služby. Rády Vám také poradí, kam se obrátit v případě potřeby překlenutí období, kdy bude možné žadatele přijmout.

Pokud se stanete naším uživatelem, budeme dbát na to, aby při veškeré pomoci, kterou Vám budeme poskytovat, byla zachována Vaše důstojnost, Vaše práva a základní svobody.

Aby bylo poskytování pomoci efektivní pro každého jednotlivce, ve spolupráci s uživatelem vytváříme individuální plán, podle kterého se v poskytování pomoci řídíme. Individuální plán je sestaven tak, aby řešil nepříznivou sociální situaci uživatele, ne ji prohluboval. Pomoc Vám proto poskytneme pouze do míry ztráty Vašich schopností a možností. Zároveň se také budeme při poskytování pomoci snažit o to, abyste ztracené dovednosti znovu získali zpět.

Základní informace o organizaci

Naše organizace se nachází v Trutnovském kraji a katastrálně spadá pod Rtyň v Podkrkonoší. Jsme příspěvkovou organizací, jejím zřizovatelem je Královehradecký kraj. Najdete nás v klidné části po cestě z Malých Svatoňovic nebo Rtyně v Podkrkonoší směrem na Jívku či Radvanice. Prostředí našeho Domova budou milovat především lidé, kteří mají rádi přírodu a klid. Budovy Domova i celý venkovní areál stále zdokonalujeme tak, aby se zde všichni mohli cítit co nejvíce jako doma.

IČ: 00194913

Identifikátor služby: 9593192

Druh služby: Pobytová sociální služba - § 49 Domov pro seniory

Adresa: Tmavý Důl 958, Rtyně v Podkrkonoší, 542 34 p. M. Svatoňovice

Telefon: 499 859 008

Webové stránky: www.ddtmavydul.cz

Kapacita: 72 lůžek

Komu je služba určena: osobám, které mají sníženou soběstačnost zejména z důvodu věku a jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné osoby (dle § 49 zákona 108/2006 Sb. o sociálních službách v platném znění).

Věková skupina: 65 let a více

Služba je poskytována ve dvou ubytovacích objektech s kapacitou 72 lůžek – ubytovací objekty II. a III. oddělení. Uživatelům nabízíme ubytování v jednolůžkových a dvojlůžkových. Žádné pokoje nejsou vybaveny vlastním sociálním zařízením. Pro všechny pokoje je sociální zařízení společné na chodbě. Každý pokoj je viditelně označen jménem uživatele a číslem pokoje.

Na jednotlivá oddělení a pokoje jsou uživatelé přijímáni vždy na základě kladného přijetí nabídky. Nabídku uživatel dostává na základě sociálního šetření, dle pohlaví, zdravotního stavu, mobility a míry potřeby ošetrovatelské péče.

Všechny prostory Domova sociální péče Tmavý Důl včetně pohybu po jednotlivých odděleních a přístupy do zahrady jsou bezbariérové. V obou ubytovacích budovách je k dispozici prostorný výtah upravený i pro osoby se zrakovým postižením.

Cílová skupina

Dle registrace číslo 9593192 jsou cílovou skupinou služby mladší senioři: 65-80 let a starší senioři: nad 80 let.

Cílovou skupinou jsou osoby, které se ocitly v nepříznivé sociální situaci z důvodu věku nebo zdravotního stavu a vyžadují pravidelnou pomoc jiné osoby.

Domov sociální péče Tmavý Důl poskytuje pobytovou sociální službu seniorům, kteří mají bydliště v Královéhradeckém kraji, případně mají prokazatelnou vazbu na Královéhradecký kraj. Službu poskytujeme nepřetržitě.

Neposkytujeme službu:

Odmítnutí poskytnutí sociální služby se řídí zákonnými požadavky pro odmítnutí zájemce. Jedná se o důvody uvedené v § 91 odstavec 3 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění, kdy poskytovatel:

- neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá – vymezení okruhu osob v registru poskytovatelů sociálních služeb,
- nemá dostatečnou kapacitu k poskytování sociální služby, o kterou osoba žádá,
- zdravotní stav osoby, která žádá o poskytnutí pobytové sociální služby, vylučuje poskytnutí takové sociální služby; tyto zdravotní stavy stanoví prováděcí právní předpis: vyhláška MPSV č. 505/2006 Sb., § 36, odst. a), b), c) a nebo
- osobě, která žádá o poskytnutí sociální služby, vypověděl v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí o smlouvu o poskytnutí téže sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících z uzavřené smlouvy.

Poslání a cíle služby

Posláním naší organizace je poskytování pobytových služeb osobám, které vzhledem k věku a zdravotnímu stavu potřebují pravidelnou pomoc a poskytnutí takové podpory, která zajistí důstojný život v bezpečném prostředí.

Cílem služby je řešení nepříznivé sociální situace uživatele poskytováním kvalitních služeb kvalifikovaným a vzdělaným personálem, což vede k udržení nebo zlepšení kvality života. Snažíme se také o podporu nekonfliktního soužití mezi uživateli a zajištění jejich bezpečnosti.



Principy služby

Dodržování práv uživatelů

Poskytování služby v Domově sociální péče Tmavý Důl je postaveno na rovnoprávném vztahu mezi poskytovatelem služby a uživatelem. Pracovníci vždy dodržují práva uživatelů dané Listinou základních práv a svobod.

Zachování důstojnosti

Přiznat si, že potřebuji pomoc a naučit se takovou pomoc přijímat, může být pro většinu lidí velmi těžké. V člověku mohou převažovat pocity méněcennosti či zbytečnosti. Proto se snažíme jakoukoliv pomoc poskytovat tak, aby nebyla narušena důstojnost člověka. Respektování práv a zachování soukromí uživatele je pro nás samozřejmostí.

Respektování soukromí

Naši pracovníci vždy dodržují soukromí uživatele a nikdy nevstupují do jeho pokoje bez jeho vědomí (nejedná-li se o život ohrožující stav). Pokud uživatel potřebuje pomoci např. s udržení pořádku v jeho osobních věcech a nemůže mu to zajistit rodina či blízcí, poskytnou mu tuto podporu pracovníci, ale pouze za jeho přítomnosti.

Možnost individuální volby dle potřeb uživatele

Každý člověk má své individuální potřeby. V Domově sociální péče Tmavý Důl proto poskytujeme služby dle Vašich individuálních potřeb a v rámci Garantované nabídky služeb.

Jak již bylo řečeno, cílem naší služby je řešení nepříznivé sociální situace. Abychom toho mohli dosáhnout, je třeba tuto situaci správně identifikovat. Nepříznivá situace je zapisována do individuálního plánu průběhu sociální služby, kde jsou dále stanoveny cíle, které vedou k řešení této situace, a popsána spolupráce - co udělá uživatel, co udělá pracovník, co udělá rodina,...) pro to, aby se těchto cílů dosáhlo. Tento individuální plán pomáhá pracovníkům v tom, aby byla služba co nejefektivnější.

Podpora kontaktů s rodinou

Dalším naším principem je zapojení rodiny či blízkých uživatele do poskytnutí pomoci, pokud je to alespoň trochu možné. Před poskytnutím spolupráce při jednotlivých úkonech se ptáme, zda by nebylo možné, aby daný úkon zajistila rodina či blízcí (např. využití veřejných služeb, pomoc s osobními záležitostmi a další).

Náš Domov je otevřeným zařízením bez návštěvních hodin. Návštěvy však musí respektovat potřeby a přání uživatelů s přihlédnutím k běžnému dennímu režimu a k úkonům poskytované služby dle individuálního plánu uživatele.

Dostupnost služby

Díky dvousměnnému provozu Vám jsme schopni zajistit kvalitní službu 24 hodin denně.

Dopravní dostupnost

Před bránou Domova má svou zastávku linkový autobus, který přijíždí z Úpice, přes Malé Svatoňovice, Petrovice. Autobus jezdí pravidelně ve všední den 6x denně do DD Tmavý Důl a 6x denně z DD Tmavý Důl. V Malých Svatoňovicích je možné přestoupit na vlakovou dopravu.

Dostupnost zdravotní péče

Cílem zdravotní péče je podpora, udržení a rozvoj zdraví, zachování soběstačnosti a uspokojování základních lidských fyziologických a psychosociálních potřeb uživatelů.

Ošetrovatelská péče je poskytována uživatelům prostřednictvím pracovníků zařízení, kteří mají odbornou způsobilost k výkonu zdravotnického povolání podle zákona č. 96/2004 Sb., o nelékařských zdravotních povoláních, ve znění pozdějších předpisů. Jedná se o všeobecné sestry, které mají registraci a mohou pracovat bez odborného dohledu.

Naše zařízení má uzavřeny zvláštní smlouvy se zdravotními pojišťovnami, týkající se poskytování a úhrady ošetrovatelské péče poskytované našim uživatelům. Výkon ošetrovatelské péče se řídí zákonem č. 48/1997 Sb., o veřejném zdravotním pojištění, ve znění pozdějších předpisů, zákonem č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování a zákonem č. 96/2004 Sb., o nelékařských zdravotních povoláních, ve znění pozdějších předpisů.

Výkony zdravotní péče jsou prováděny na základě indikací lékaře. Praktický lékař, který je smluvním lékařem zařízení, dochází do zařízení za uživateli 1x týdně. Do zařízení rovněž pravidelně 1x měsíčně dochází lékař – psychiatr.

Základní odborné výkony, které zajišťují všeobecné sestry v našem zařízení ve spolupráci s lékařem, jsou:

- ošetření dekubitů a chronických ran (prevence a léčba proleženin, ošetřování bérceových vředů, ošetření pooperačních ran, hojení ran),
- klyzma,
- péče o permanentní katetr a výměna permanentního katetru u žen,
- ošetření stomií,
- péče o PEG,
- aplikace léků per os, i. m., s. c.,
- sledování fyziologických funkcí,
- vyšetření glykémie pomocí glukometru,
- odběr biologického materiálu (odběr krve, odběr moči včetně orientačního vyšetření, výtěry a stěry)

Rehabilitace:

K poskytování rehabilitace, která není indikována lékařem, patří provádění nácviku chůze v chodítku a nácvik udržení rovnováhy, polohování uživatelů v lůžku – základní pohyby v klubech, pohyby aktivní i pasivní a nácvik sedu, stoje a různá dechová cvičení.

Dostupnost ošetrovatelské/pečovatelské péče

Ošetrovatelská péče je poskytována pracovníky v sociálních službách a je poskytována nepřetržitě dle individuálního plánu uživatele.

Dostupnost péče sociálních pracovníků

Sociální pracovníci jsou dostupní každý všední den od 6:00 do 14:30, mimo tento čas dle předchozí domluvy.

Dostupnost jednotlivých úkonů služby je podrobně popsána v rozsahu základních činností a úkonů.

Jak Vám pomůžeme, pokud nemůžete být přijati

V poskytování služeb se řídíme zákonnými požadavky. Pokud tyto požadavky nejsou splněny, nemůžeme službu poskytnout ani v případě, že je služba požadována.

Těmito limity jsou:

Limit daný okruhem osob

- služba nemůže být poskytnuta osobě, která nespadá do definovaného okruhu osob.

Limit daný základními zásadami poskytování sociálních služeb

- podporujeme pouze do výše ztráty schopnosti činit sám (míra nepříznivosti situace),
- podporujeme aktivní přístup k řešení situace,
- snažíme se o nevytváření závislosti na poskytovaných službách.

Limit daný dostupností jiných zdrojů zájemce nebo uživatele

- neposkytujeme služby tam, kde je prokazatelně dostupná podpora rodiny, blízkých osob, komunity, dalších komerčních, veřejných služeb nebo služeb sociálních s nižší intenzitou podpory nebo vhodnější strukturou podpory.



Pobytová zařízení řeší mnoho problémů, ale jejich využití, by mělo být zařazeno až jako poslední možnost řešení nepříznivé sociální situace, neboť ani ti nejkvalifikovanější pracovníci a nejpříjemnější prostředí člověku nenahradí to, že není doma a že mu potřebnou pomoc neposkytují jeho nejbližší. Pokud se v rámci sociálního šetření, po případě krátce po něm dozvíte, že nyní nespadáte do okruhu potenciálních uživatelů a vaše žádost bude zamítnuta, nemusíte se ničeho bát. Pokud budete chtít, naše sociální pracovnice Vám v rámci poradenství po identifikaci nepříznivé sociální situace nabídnou využití dalších služeb, které jsou méně drastickým zásahem do života člověka (a to i v případě, že jste potenciálním uživatelem, ale chtěl byste svou nepříznivou soc. situaci řešit jinak, než pobytovou službou).

Tento princip však není uplatňován pouze před přijetím uživatele, ale v průběhu celé služby. Naši pracovníci Vám vždy poskytnou pomoc a spolupráci pouze v tom, co doopravdy sami nezvládnete. Zároveň se budou snažit o to, abyste získali své ztracené dovednosti zpět (alespoň pokud je to možné – v rámci garantované nabídky). Pokud se stane, že se Vaše nepříznivá sociální situace natolik zlepší, že již nebudete potřebovat pobytovou sociální službu, ve spolupráci s Vámi a Vaší rodinou se budeme snažit o to, abyste se vrátili do svého přirozeného sociálního prostředí – domů.

Proces vyjednání služby

V okamžiku, kdy zájemce o službu podá žádost o přijetí do domova pro seniory, provede sociální pracovnice ve spolupráci se zdravotním pracovníkem sociálního šetření. Zájemce o službu je seznámen s rozsahem poskytovaných služeb a s rozsahem zdravotní a ošetrovatelské péče. Dále je zájemce o službu seznámen s prostředím domova pro seniory – buď pomocí fotografií, nebo vlastní návštěvou zařízení. Jsou mu také předány informační letáky s podrobným popisem Domova. Sociální šetření probíhá většinou doma u zájemce, popř. ve zdravotnickém zařízení. Záznam je zanesen do formuláře „Sociální šetření“.

Po provedeném sociálním šetření je žádost projednána týmem pracovníků DDTD, kde se shrnou všechny dostupné informace, a je rozhodnuto, zda bude či nebude žádost zařazena do evidence žadatelů. Tým je složen ze dvou sociálních pracovníků zařízení a vedoucí sociálního a zdravotního úseku.

Pokud žadatel splňuje podmínky pobytové sociální služby a není volné místo, je žádost z důvodu nedostatečné kapacity zařízení odmítnuta a zařazena do Evidence odmítnutých zájemců z důvodu nedostatečné kapacity Domova sociální péče Tmavý Důl. Tuto evidenci vedou sociální pracovníci zařízení. Žadatel je o této skutečnosti písemně informován, včetně lhůty, po kterou bude v evidenci zařazen, nejpozději do 7 pracovních dnů od provedení sociálního šetření.

Pokud žadatel nesplňuje podmínky pobytové sociální služby je jeho žádost o přijetí zamítnuta, resp. sociální pracovník zařízení písemnou formou sdělí žadateli, že s ním odmítá uzavřít smlouvu o poskytování sociální služby z důvodu, který musí být v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb. ve znění pozdějších předpisů a s platnou registrací zařízení. Žadatel je o této skutečnosti sociálním pracovníkem písemně informován. Zároveň je žadateli poskytnuto základní sociální poradenství – doporučení vhodných zařízení zaměřených na potřebnou cílovou skupinu žadatele.

Při uvolnění vhodného místa je žadateli podána nabídka na přijetí, kterou může přijmout nebo odmítnout. Pokud žadatel nabídku přijme, domluví se sociální pracovníci termín návštěvy, na které bude mít možnost na pokoj se podívat. Pokud se žadatel nebude moci návštěvy zúčastnit, předá sociální pracovnice fotografie pokoje osobě, která je vedena jako kontaktní osoba. Kontaktní osoba fotografie ukáže žadateli. Pokud bude žadateli pokoj vyhovovat (a nebude se moci účastnit návštěvy), návštěvu provede kontaktní osoba.

Při návštěvě zařízení je se žadatelem, nebo prostřednictvím kontaktní osoby, domlouvám termín nástupu do zařízení a vyjednání jemnějších specifik služby, jako jsou různé zvyky a denní rituály, které chce nastupující zachovávat, dohodnutí lékařské péče, dohodnutí spolupráce s rodinou. Žadateli či kontaktní osobě je předán návrh smlouvy o poskytování sociální služby a popř. seznam doporučených věcí.

Smlouva o poskytování sociální služby obsahuje informace o způsobu a rozsahu služeb, o platebních podmínkách, o právech a povinnostech uživatele i poskytovatele, o místě a času poskytování sociální služby, o výpovědních důvodech a výpovědních lhůtách a době platnosti smlouvy. Smlouva vychází z ustanovení zákona č. 108/2006 Sb., a prováděcí vyhlášky č. 505/2006 Sb., k tomuto zákonu, v platném znění.

Do podpisu smlouvy může uživatel z jednání kdykoliv odstoupit. Jeho žádost je poté z evidence vyřazena nebo v evidenci ponechána (záleží na konkrétní situaci). Po podpisu smlouvy se odstoupení – ukončení poskytované služby- řídí sjednanými skutečnostmi, které jsou zapsány ve Smlouvě o poskytování sociální služby.

Úhrada služby

V našem zařízení se hradí ubytování, strava a služby. Výše úhrady za ubytování se odvíjí od druhu pokoje. Poskytujeme ubytování na jednolůžkovém a dvojlůžkovém pokoji. V našem zařízení poskytujeme dietu normální (D3), žlučnickovou (D4), diabetickou (D9) a smíšenou (D9/4). Úhrada za sociální službu (úhrada za péči) je hrazena z Vašeho příspěvku na péči. To znamená, že při přijetí do pobytového zařízení Vám již příspěvek na péči nebude vyplácen.

Úhrada za pobyt a stravu je odečtena z Vašeho důchodu v den jeho doručení. Je-li Vám důchod doručován Českou poštou, je možné Váš důchod zařadit na hromadný seznam. V takovém případě se mění datum splatnosti Vašeho důchodu na 15. kalendářní den. Po doručení důchodu je Vám odečtena úhrada a vyplacen zůstatek důchodu.

Máte také možnost platit úhradu převodem z Vašeho účtu na účet zařízení nejpozději k 25. dni kalendářního měsíce, za který úhrada náleží.

Pokud nejste příznivcem bezhotovostních plateb, můžete úhradu za pobyt a stravu hradit v kanceláři sociálních pracovníků nejpozději k 25. dni měsíce, za který náleží.

Pokud by Vám po odečtení úhrady za pobyt a stravu za kalendářní měsíc nezůstala částka ve výši alespoň 15% Vašeho měsíčního příjmu, bude Vám měsíční částka úhrady snížena.

V případě předem hlášené nepřítomnosti v zařízení (návštěva příbuzných atd.) celý kalendářní den (tedy 0:00 – 24:00) Vám náleží vratka 20% za ubytování a 100% za hodnotu potravin. Pobyt ve zdravotnickém zařízení se považuje vždy za předem oznámený.

Minimální garance

Minimální garance je garance takové služby v takovém časovém rozmezí, abychom byli schopni poskytnout službu všem uživatelům, kteří projdou již zmiňovanými limity (jinak totiž službu nemůžeme poskytnout vůbec). Garance jsou stanovovány z důvodu zajištění stálé a transparentní kvality smlouvaných služeb i v případě nízkého stavu personálu či mimořádné situace. Garance transparentně informují zájemce, uživatele, pracovníky a další zainteresované strany o tom, jaký rozsah nebo množství lze u jednotlivých základních činností / služeb sjednat.

Garance jsou stanovovány časem, frekvencí a / nebo délkou. Pokud je garance plně u uživatele v dané základní činnosti vyčerpána, nemůže dojít k navýšení služby ani nemůže být služba vyžadována, pokud nebude dostupná volná kapacita přímého výkonu personálu poskytujícího sociální služby (zde nemluvíme o kapacitě lůžek v pobytových zařízeních, kde bývá mylně tato kapacita udávána jako jediná rozhodující).

To však neznamená, že Vám danou službu (např. pomoc při použití WC) budeme poskytovat pouze tolikrát a na takovou smlouvanou dobu, která je zapsána v garanci nabídky. Pokud dojde k mimořádnému skokovému zhoršení zdravotního stavu uživatele (např. střevní infekce), nebo mimořádné situaci vyžadující zajištění základních životních potřeb (podpora při podávání jídla, pití, podpora při využití toalety / popřípadě pomoc s výměnou inkontinentních pomůcek/, podpora při mytí apod.), rádi Vám pomoc poskytneme vícekrát, než jen v rozmezí minimální garance. V jakém rozmezí Vám bude pomoc a spolupráce poskytována, budete mít zapsáno ve Vašem individuálním plánu.

Garance jsou automaticky na přechodnou dobu navyšovány, pokud je v týmu identifikována volná kapacita pracovníků a v tomto případě je tato kapacita využita v oprávněných případech (potřeba je již uvedena v Individuálním plánu a nemohla být doposavad z důvodu malé kapacity naplněna) ve prospěch nejpotřebnějších klientů.



GDPR

Tak jako ostatních zařízení, i nás se týká nové obecné nařízení na ochranu osobních údajů, které nahrazuje směrnici 95/46/ES a související zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů.

Abychom mohli poskytovat kvalitní službu, potřebujeme znát vaše osobní údaje jako je jméno, příjmení, rodné číslo (a datum narození), trvalé bydliště a další identifikační údaje. Naši služby se zároveň týká i skupina „Citlivé osobní údaje“, mezi které se řadí Váš zdravotní stav a schopnost zvládání základních životních potřeb.

Tyto údaje uchováváme v písemné i elektronické podobě a bez Vašeho souhlasu je nezveřejňujeme. Údaje jsou dostatečně zabezpečeny proti zneužití.

Spolupráce při zvyšování kvality služeb, podněty, připomínky, stížnosti

V rámci zvyšování kvality služeb budeme velmi rádi za Vaše připomínky. Připomínky a nápady ohledně poskytované služby, prostředí, kde je služba poskytována a dalších náležitostech, můžete sdělovat na schůzích s vedením organizace, které se konají několikrát ročně. Připomínky a nápady ohledně stravování můžete prostřednictvím vybraných členů z uživatelů a pracovníků Domova sdělovat na pravidelných schůzích stravovací komise.

Máte-li jakékoliv další připomínky, které nechcete sdělovat veřejně, můžete je vhodit do schránek důvěry, které jsou umístěné na chodbách na každém oddělení v blízkosti inspekčních pokojů. Vaším připomínkám se bude věnovat sociální pracovník a prokonzultuje je s vedením organizace na pravidelných schůzích vedení.

Pokud nejste spokojeni s poskytovanou službou, nebo se stalo něco, s čím nesouhlasíte, stěžujte si! Stížnost je nutné podat písemně, ale nebojte se. Pokud potřebujete pomoc s psaným vyjádřením, pomůže Vám váš klíčový pracovník. Oslovit můžete také sociálního pracovníka. Stížnost prosím odevzdejte sociálnímu pracovníkovi, nebo vedoucí sociálně-zdravotního úseku. Vaše stížnost bude poté probrána s vedením organizace a osobami,

kterých se stížnost týká, na mimořádné schůzi, které se můžete zúčastnit. O způsobu vyřízení stížnosti Vás budeme informovat. Pokud se způsobem vyřízení stížnosti nesouhlasíte, můžete podat stížnost přímo u zřizovatele, kterým je Královehradecký kraj.

Další práva a povinnosti uživatele

Tak, jako existují určité ochrany pro naše klienty v případě, že by docházelo k výše zmíněným nepříjemnostem, tak i naše zařízení má právo od klientů vyžadovat určitou spolupráci a je-li klient v těchto oblastech orientovaný tak, jak je vymezeno v jeho individuálním plánu, je očekáváno následující:

1. Klient svým chováním vědomě nenarušuje chod zařízení a hrubě neporušuje soužití,
2. Klient může navštěvovat pokoje jiného klienta pouze s jeho souhlasem,
3. Klient je povinen chovat se k pracovníkům, ostatním klientům a návštěvám zařízení slušně. Mezi nevhodné chování patří zejména slovní nebo fyzické agrese, vyvolávání konfliktů a hádek, hrubé chování. (např. sexuální obtěžování, vyhrožování...). To neplatí opět v případě, plynou-li uvedené znaky chování z projevů zdravotního postižení.

Za hrubé porušení povinností klienta se považuje:

- Klient se chová k ostatním v zařízení vědomě způsobem, jehož záměr nebo důsledek vede ke snížení důstojnosti nebo k vytváření nepřátelského, ponižujícího či diskriminujícího prostředí,
- Prokázané vědomé fyzické napadení jiného klienta nebo zaměstnance,
- Prokázaná šikana mezi jednotlivými klienty,
- Porušování listiny základních práv a svobod,
- Prokázaná krádež finančních prostředků nebo cenností,
- Opakov. narušování soužití či nočního klidu např. pod vlivem alkoholu a omamných látek,
- Klient vědomě porušuje bezpečnostní předpisy, neřídí se pokyny pro požární ochrany a ochrany bezpečnosti zdraví,
- Klient opakovaně vědomě neumožní výkon úkonů sociální služby bez předchozího oznámení.

Jestliže však klient chod zařízení a soužití v domově vědomě porušuje, je porušení řešeno vedením zařízení následovně:

1. **Domluva** službu konajícího personálu a SZP příslušného oddělení s hlášením e-mailovou formou vedoucím zdravotního a sociálního úseku, příp. záznam do Cygnus 2
2. **Domluva s výtkou** vedoucí soc. a zdr. úseku společně se sociálním pracovníkem se záznamem do Cygnus 2 – Záznamy péče – 2x vytisknutý záznam s podpisem všech srozuměných stran obdrží klient + sociální pracovnice, která jej založí do soc. dokumentace

3. **Opakovaná domluva s výtkou** vedoucí soc. a zdr. úseku se srozuměním následujícího kroku, pokud k porušení znovu dojde – záznam do Cygnus 2 – Záznamy péče – 2x vytisknutý záznam s podpisem všech srozuměných strany obdrží klient + sociální pracovnice, která jej založí do soc. dokumentace.
4. **Výpověď** – ukončení poskytované služby (pobytu), popř. přestupkové řízení, trestní oznámení – v obou případech i výpověď – ukončení poskytované služby

Rozsah základních činností a úkonů

V rozsahu poskytovaných služeb se řídíme dle §3 a §15 Vyhlášky 505/2006 Sb. v platném znění. Konkrétní poskytování pomoci v jednotlivých činnostech se řídí individuálním plánem, který je pravidelně přehodnocován.

a) Poskytnutí ubytování

a) 1. Ubytování

Velmi rádi pro Vás zajistíme celoroční ubytování ve vybavených jednolůžkových a dvoulůžkových pokojích. Samozřejmostí je TV a rozvod TV signálu do každého pokoje a připojení na wifi. Součástí ubytování jsou WC a koupelny, které jsou pro všechny uživatele společné na chodbách. Zároveň pro Vás máme připravené společenské prostory, které Vám jsou k dispozici včetně jejich vybavení. Celé vnitřní i vnější prostředí je bezbariérové, každá patrová budova má svůj vlastní výtah, kterým se bezpečně dostanete ven do zahrady nebo v případě nepřízně počasí na útulnou terasu. Kuřáci mají k dispozici určené prostory na terase a ve venkovních prostorech. Všechny prostory k ubytování a užívání pro Vás udržujeme ve způsobilém stavu upravené k bezpečnému užívání.

Název úkonu	Podmínky ze strany uživatele	Garance
Ubytování	Pokud plánujete pobyt mimo zařízení, je třeba ho nahlásit alespoň jeden den dopředu, aby Vám mohla být vrácena částka 20% za ubytování (v případě nepřítomnosti 1 celého dne (00:00 – 24:00))	Čas poskytnutí: nepřetržitě Přibližná doba trvání činnosti: nepřetržitě Kdy činnost poskytujeme: pracovní dny, svátky, víkendy: 365 dní v roce

Nouzové opuštění pokoje/budovy

Při mimořádné události, kterou je např. požár, je možné, že budete nuceni nouzově opustit pokoj a následně i budovu. Mimořádná událost je vždy oznámena. V takovémto případě se budete řídit pokyny, které vám dá určený pracovník oddělení (vedoucí péče daného oddělení či její zástup). Evakuaci řídí ředitel či jeho zástupce, který dává pokyny jednotlivým pracovníkům. Při opuštění budovy se řiďte únikovými cestami, které jsou graficky znázorněny na jednotlivých podlažích. K evakuaci uživatelů se používají invalidní vozíky. K evakuaci uživatelů, kteří jsou upoutáni na lůžko, se používají evakuační podložky, které jsou instalovány předem každému uživateli, který je upoután na lůžko.

Pokud uživatel zůstane v zamčeném pokoji, koupelně či toaletě, a není schopen sám pokoj odemknout a opustit (např. z důvodu pádu), použijí pracovníci generální klíč a dveře opatrně otevrou (tak, aby nezranili uživatele, který může za dveřmi případně ležet).

a) 2. Úklid, praní a drobné opravy ložního a osobního prádla a ošacení, žehlení

V našem zařízení pro Vás zajistíme pravidelný úklid všech vnitřních a vnějších prostorů, pomůžeme Vám s pravidelným pvlékáním lůžka našimi vlastními lůžkovinami, zároveň zajišťujeme praní lůžkovin a Vašeho osobního prádla přímo v zařízení. Prádlo a oblečení k vyprání je každý den v dopoledních hodinách sváženo pracovníky přímé péče do prádelny. Prádlo a oblečení k vyprání se na oddělení ukládá do sběrného pytle, který je umístěn na oddělení v odmáčávně. Máte samozřejmě možnost odložit špinavé prádlo do sběrného pytle kdykoliv během dne, pokud to však nezvládnete, je Vám personál přímé péče nápomocen. Pokud potřebujete, tak Vám rádi osobní prádlo poopravíme, pomůžeme Vám i s označením Vašeho prádla tak, aby se Vám vždy v pořádku vyprané vrátilo zpět. V zimě odklidíme sníh, abyste se mohli jít ven projít.

Název úkonu	Podmínky ze strany uživatele	Garance
Úklid pokoje – setření podlahy, vynesení odpadkového koše	Je nutné, abyste pracovníkům úklidu umožnili přístup do Vašeho pokoje.	- min. 1x denně Čas poskytnutí: 6,30 hod. až 14,00 hod. Přibližná doba trvání činnosti: 15 min. Kdy činnost poskytujeme: pracovní dny, svátky, víkendy: 365 dní v roce Počet pracovníků: max. 1
Úklid pokoje – setření prachu na skříních, parapetech, poličkách	Úkon je prováděn pouze v případě, že ho nezvládnete sami.	- min. 1 x měsíčně Čas poskytnutí: 9,00 hod. až 11,00 hod. Přibližná doba trvání činnosti: 10 min. Kdy činnost poskytujeme: pracovní dny, svátky, víkendy: 365 dní v roce Počet pracovníků: max. 1
Úklid pokoje – úklid nočního stolku	Úkon je prováděn pouze v případě, že ho nezvládnete sami. Při úklidu nočního stolku je důležitá Vaše přítomnost.	- min. 1 x týdně Čas poskytnutí: 9,00 hod. až 11,00 hod. Přibližná doba trvání činnosti: 5 min. Kdy činnost poskytujeme: pracovní dny, svátky, víkendy: 365 dní v roce Počet pracovníků: max. 1
Úklid pokoje – úklid skříně	Úkon je prováděn pouze v případě, že ho nezvládnete sami. Při úklidu skříně je důležitá Vaše přítomnost.	- min. 1 x ročně Čas poskytnutí: 13,00 hod. až 15,00 hod. Přibližná doba trvání činnosti: 30 min. Kdy činnost poskytujeme: pracovní dny, svátky, víkendy: 365 dní v roce Počet pracovníků: max. 1
Úklid ostatních vnitřních prostorů – koupelna, chodby, společenské místnosti, jídelna, kuřárna, kino		- min. 1 x denně - min. 2 x denně (jídelna, WC) Čas poskytnutí: 6,30 hod. do 14,00 hod., Přibližná doba trvání činnosti: 15 min. Kdy činnost poskytujeme: pracovní dny, svátky, víkendy: 365 dní v roce Počet pracovníků: max. 4
Mytí oken, dveří, výměna záclon		- min. 2 x za rok Čas poskytnutí: 06,30 hod. – 14,00 hod. Přibližná doba trvání činnosti: 30 min.

		Kdy činnost poskytujeme: pracovní dny, svátky, víkendy: 365 dní v roce Počet pracovníků: max. 5
Úklid lůžka – převlékání ložního povlečení		- min. 1 x týdně (imobilní uživatel) - min. 1 x za tři týdny (mobilní uživatel) Čas poskytnutí: 09,00 hod. – 11,00 hod. Přibližná doba trvání činnosti: 20 min. Kdy činnost poskytujeme: pracovní dny, svátky, víkendy: 365 dní v roce Počet pracovníků: max. 2
Úklid vnějších prostor – terasa, pergoly, venkovní odpadkové koše		- min. 1 x týdně Čas poskytnutí: 06,30 hod. až 14,00 hod. Přibližná doba trvání činnosti: 30 min. Kdy činnost poskytujeme: pracovní dny, svátky, víkendy: 365 dní v roce Počet pracovníků: max. 4
Značení osobního prádla	Pokud nechcete využívat možnosti značení osobního prádla, je rozhodnutí jen na Vás. Je však nutné, abyste si v takovém případě zajistili vyprání a odvoz Vašich osobních věcí sami, neboť hrozí jejich ztráta.	- vždy při přijetí - min. 1 x měsíčně Čas poskytnutí: 13,00 hod. až 15,00 hod. Přibližná doba trvání činnosti: 30 min. Kdy činnost poskytujeme: pracovní dny, svátky, víkendy: 365 dní v roce Počet pracovníků: max. 1
Praní a žehlení ložního a osobního prádla	Pokud nechcete využívat možnosti praní a žehlení prádla v naší prádelně, je rozhodnutí jen na Vás. Je však nutné, abyste si v takovém případě zajistili vyprání a odvoz Vašich osobních věcí sami.	- min. 5 x týdně Čas poskytnutí: 06,00 hod. až 14,30 hod. Přibližná doba trvání činnosti: 60 min. Kdy činnost poskytujeme: pracovní dny Počet pracovníků: max. 3

Drobné opravy ložního a osobního prádla	Pokud nechcete využívat možnosti opravy prádla v naší prádelně, je rozhodnutí jen na Vás. Je však nutné, abyste si v takovém případě zajistili vyprání a odvoz Vašich osobních věcí sami.	- min. 2 x týdně Čas poskytnutí: 06,00 hod. až 14,30 hod. Přibližná doba trvání činnosti: 30 min. Kdy činnost poskytujeme: pracovní dny Počet pracovníků: max. 3
Úklid sněhu		- min. 2 x denně Čas poskytnutí: 04,00 hod. až 20,00 hod. Přibližná doba trvání činnosti: 120 min. Kdy činnost poskytujeme: pracovní dny, svátky, víkendy Počet pracovníků: max. 2
Sečení trávy		- min. 1 x za dva týdny Čas poskytnutí: 08,00 hod. až 18,00 hod. Přibližná doba trvání činnosti: 180 min. Kdy činnost poskytujeme: pracovní dny, svátky, víkendy - Počet pracovníků: max. 2

b) Poskytnutí stravy



b) 1. Zajištění celodenní stravy

V našem zařízení pro Vás zajistíme celodenní stravu, kterou podáváme v jídelnách popř., pokud Vám cokoliv nedovolí se stravovat na jídelně, tak na pokoji. Způsob a místo stravování je s Vámi dohodnuto v individuálním plánu. Naši kuchaři pro Vás připravují čtyři základní diety, které jsou pro Vás stanoveny buď dle předpisu lékaře či po dohodě s Vámi, diety jsou následující: D3 – normální, D4 – žlučnicková dieta, D9 – diabetická dieta, D9/4. Zajištění stravy je v rozsahu tří hlavních jídel a jednoho vedlejšího. V případě diety D9 a D9/4 dvou vedlejších jídel. Stravu jsme pro Vás schopni zajistit ve třech konzistencích – mleté, mixované a normální. Samozřejmostí je zajištění celodenního pitného režimu.

Název úkonu	Podmínky ze strany uživatele	Garance
Zajištění celodenní stravy	Uživatel zajišťuje spolupráci v rámci jeho schopností a možností. Pokud plánujete pobyt mimo zařízení, je třeba ho nahlásit alespoň jeden den dopředu, aby Vám mohla být vrácena částka 100% za hodnotu potravin (v případě nepřítomnosti 1 celého dne (00:00 – 24:00)).	- min. 4x denně, v případě diety D9, D9/4 5x denně Čas poskytnutí: snídaně + dopolední svačina: 7:30 – 9:00 oběd: 11:30 – 13:00 odpolední svačina: 15:00 – 16:00 večeře: 17:00 – 18:00 druhá večeře: 20:00 – 21:00 Přibližná doba trvání činnosti: 11 hodin (kuchyň), 15 min. přímá péče Kdy činnost poskytujeme: pracovní dny, svátky, víkendy: 365 dní v roce Počet pracovníků: min. 2 (kuchyň), max. 4 (přímá péče – servírování a roznáška)
Příprava pitného režimu	Uživatel zajišťuje spolupráci v rámci jeho schopností a možností.	- min. 1x denně Čas poskytnutí: 7:30 hod. Přibližná doba trvání činnosti: 15 min. Kdy činnost poskytujeme: pracovní dny, svátky, víkendy: 365 dní v roce Počet pracovníků: max. 1

c) Pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu

c)1. Pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek

Velmi rádi pro Vás zajistíme asistenci, dopomoc či pomoc při oblékání z nočního prádla do denního a naopak, pomůžeme Vám s oblékáním ven či do společnosti s přihlédnutím k aktuálnímu počasí. To vše Vám pomůžeme doladit s navléknutím šperků. Zároveň Vám pomůžeme použité oblečení uložit do Vaší šatní skříně. Do Vaší skříně Vám pomůžeme uložit i oblečení vyprané. Pokud si oblečení během dne znečistíte nebo budete chtít navléci/sundat speciální pomůcku či vyměnit oblečení v jinou dobu, než je uvedená v garanci této činnosti, budeme se snažit Vám vyhovět dle aktuálního stavu a zaměstnanosti pracovníků na daném oddělení. Negarantujeme však, že reakce bude vždy bezprostřední, vyjma mimořádných situací, kdy dojde k vážnému znečištění oděvu ze zdravotních důvodů.

Pokud používáte speciální pomůcky, jako jsou brýle, naslouchadla, protézy či bandáže končetin pomůžeme Vám i s nimi.

Zároveň pro Vás velmi rádi zajistíme označení Vašeho oblečení nažehlovacím štítkem (PP a)2. Úklid, praní a drobné opravy ložního a osobního prádla a ošacení, žehlení). Zajistíme pro Vás i antidekubitní podložky do lůžka a pomůcky pro navlékání ponožek a zapínání zipu.

Název úkonu	Podmínky ze strany uživatele	Garance
Oblékání, svlékání včetně šperků a speciálních pomůcek, uložení oblečení	Uživatel si musí zajistit své oblečení minimálně v rozsahu seznamu doporučených věcí, popřípadě si musí zajistit pomůcky, které potřebuje – mimo antidekubitních pomůcek.	- min. 2x denně z nočního prádla do denního a naopak + 2x týdně oblékání na ven či do společnosti Čas poskytnutí: od – do: 7:00 – 8:30; 16:30 – 17:30 + 9:00 – 10:30; 13:30 – 17:30 Přibližná doba trvání činnosti: 17 min. Kdy činnost poskytujeme: pracovní dny, svátky, víkendy: 365 dní v roce Počet pracovníků: max 2
Značení oblečení nažehlovacím štítkem	Pokud nebudete souhlasit s nažehlením štítku, hrozí riziko ztráty Vašeho oblečení.	- min. 1x za tři měsíce v množství cca 40ks oblečení Čas poskytnutí: 13:30 – 14:30 Přibližná doba trvání činnosti: 1 hod. Kdy činnost poskytujeme: pracovní dny, svátky, víkendy Počet pracovníků: max. 1

c) 2. Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík

Velmi rádi Vám pomůžeme zajistit bezpečný přesun na invalidní vozík či polohovací křeslo s vysokým opěradlem, na vozík používaný při sprchování, na mobilní zvedací zařízení (taktéž používané při sprchování), na WC křeslo a na polohovací lůžko.

Ve spolupráci s pracovníky záchranné služby, Vám pomůžeme s přesunem na vozík či mobilní lůžko sanity také mimo zařízení při návštěvě lékaře.

S přesunem na vozík Vám pomůžeme také na různých výletech a návštěvách zajímavých míst či různých akcí mimo naše zařízení.

Při jakémkoliv přesunu dbáme na to, aby uživatel věděl, co bude pracovník provádět. Dbáme také na to, abychom eliminovali či snížili bolest uživatele na minimum. Své tempo přizpůsobíme tak, aby bylo uživateli co nejpříjemnější. Podporu poskytujeme tak, aby byla zachována co největší míra soběstačnosti.

Název úkonu	Podmínky ze strany uživatele	Garance
Bezpečný přesun uživatele z lůžka na invalidní vozík či polohovací křeslo s vysokým opěradlem a zpět	Podpora je poskytována dle míry Vašich možností a schopností.	- min. 2x denně z lůžka na vozík a zpět Čas poskytnutí: 6:30 – 18:30 dle individuálního plánu Přibližná doba trvání činnosti: 10 min. Kdy činnost poskytujeme: pracovní dny, svátky, víkendy: 365 dní v roce Počet pracovníků: max. 2
Bezpečný přesun uživatele na vozík používaný při sprchování, na mobilní zvedací zařízení (taktéž používané při sprchování) a zpět	Podpora je poskytována dle míry Vašich možností a schopností.	- min. 1x týdně Čas poskytnutí: 6:30 – 18:30 dle individuálního plánu Přibližná doba trvání činnosti: 10 min. Kdy činnost poskytujeme: pracovní dny, svátky, víkendy: 365 dní v roce Počet pracovníků: max. 2
Bezpečný přesun na WC křeslo	Podpora je poskytována dle míry Vašich možností a schopností.	- 24 hod. denně Čas poskytnutí: nepřetržitě Přibližná doba trvání činnosti: 3 min. Kdy činnost poskytujeme: pracovní dny, svátky, víkendy: 365 dní v roce Počet pracovníků: max. 2

c)3. Pomoc při vstávání z lůžka, uléhání, změna poloh

Pokud sami nedokážete změnit polohu, rádi Vám poskytneme systematické pravidelné polohování s pomocí pomůcek pro polohování tak, abychom zamezili či zmírnili riziko vzniku otlaků a dekubitů. Frekvence polohování jsou popsány ve Vašich zdravotních záznamech a v individuálním plánu. K dispozici budete mít také polohovací lůžko, se kterým Vás naučíme manipulovat, nebo Vám s touto manipulací rádi pomůžeme. Pokud budete chtít změnit polohu vsedě (něco Vás bude tlačit, bude se Vám sedět nepohodlně), pomůžeme Vám se posunout, s pomocí různých pomůcek se budeme snažit zamezit padání ke straně atd. Pokud je pro Vás obtížné sedět na klasickém invalidním vozíku (například k sezení potřebujete mít opřenou hlavu nebo k sezení potřebujete větší úhel, než 90°), můžete využít naše mobilní polohovací křesla, na které se dá umístit i jídelní stoleček. Se změnou polohy Vám pomůžeme také před stravováním tak, abyste se pokud možno mohli najíst bez či s minimální pomocí druhé osoby a aby Vám kvůli špatné poloze nehrozilo, že jídlo či nápoj vdechnete.

Pomůžeme Vám také se vstáváním z lůžka a uléháním.

Naši pracovníci jsou pravidelně proškolení v úkonech, které se týkají změn poloh tak, aby byla zachována bezpečnost a efektivnost polohování.

Název úkonu	Podmínky ze strany uživatele	Garance
Systematické pravidelné polohování uživatele, veškeré změny poloh na lůžku		- min. 6x denně a min. 1x v noci Čas poskytnutí: nepřetržitě Přibližná doba trvání činnosti: 10 min. Kdy činnost poskytujeme: pracovní dny, svátky, víkendy: 365 dní v roce Počet pracovníků: max. 2
Úpravy polohy lůžka během dne	Podpora je poskytována dle míry Vašich možností a schopností.	- min. 5x denně a min. 1x v noci Čas poskytnutí: nepřetržitě Přibližná doba trvání činnosti: 2 min. Kdy činnost poskytujeme: pracovní dny, svátky, víkendy: 365 dní v roce Počet pracovníků: max. 1
Pomoc se vstáváním a uléháním	Podpora je poskytována dle míry Vašich možností a schopností.	- min. 3x denně Čas poskytnutí: 6:30 – 18:30 Přibližná doba trvání činnosti: 5 min. Kdy činnost poskytujeme: pracovní dny, svátky, víkendy: 365 dní v roce Počet pracovníků: max. 2

c)4. Podávání jídla a pití

V našem zařízení Vám zajistíme naplnění základní lidské potřeby – poskytnutí celodenní stravy a celodenního pitného režimu s potřebným rozsahem dopomoci, asistence nebo úplného provedení činnosti. Stravu Vám zajistíme dle Vaší potřeby ve třech formách konzistence. Pokud jste uživatelem se specifickými odlišnostmi stravování (PEG, PEJ) umíme zajistit a podat potřebný druh formy stravy.

Název úkonu	Podmínky ze strany uživatele	Garance
Zajištění podání stravy	Podpora je poskytována dle míry Vašich možností a schopností (donáška, podání stravy do úst, úprava stravy pro snadnější konzumaci).	- min. 4x denně, v případě diety D9, D9/4 5x denně Čas poskytnutí: snídaně + dopolední svačina: 7:30 – 9:00 oběd: 11:30 – 13:00 odpolední svačina: 15:00 – 16:00 večeře: 17:00 – 18:00 druhá večeře: 20:00 – 21:00 Přibližná doba trvání činnosti: 15 min. Kdy činnost poskytujeme: pracovní dny, svátky, víkendy: 365 dní v roce Počet pracovníků: max. 1
Zajištění dietního a specifického stravování	Podpora je poskytována dle míry Vašich možností a schopností.	- min. 4x denně, v případě diety D9, D9/4 5x denně Čas poskytnutí: viz „Zajištění celodenní stravy i s podáním“ Přibližná doba trvání činnosti: 15 min. Kdy činnost poskytujeme: pracovní dny, svátky, víkendy: 365 dní v roce Počet pracovníků: servírování a roznáška stravy: max. 4, podání stravy: max. 2

Zajištění pitného režimu	Podpora je poskytována dle míry Vašich možností a schopností.	- min. 4x denně, v případě diety D9, D9/4 5x denně Čas poskytnutí: nepřetržitě Přibližná doba trvání činnosti: Kdy činnost poskytujeme: Počet pracovníků:
--------------------------	---	--

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

d)1. Pomoc při úkonech osobní hygieny

Pokud tyto úkony nevládnete sami a budete s nimi potřebovat pomoci, rádi vám zajistíme pomoc s částečnou či celkovou hygienou – pomůžeme vám dostat se do koupelny, připravit potřebné pomůcky a oblečení. Pomůžeme Vám s péčí o chrup či zubní náhradu – s čištěním, použitím fixačního gelu a nasazením protézy. Trpíte-li inkontinencí, pomůžeme Vám s omytím intimních partií a výměnou inkontinenčních pomůcek. Pokud je pro Vás obtížné či nemožné provádět hygienu v koupelně ani za pomoci druhé osoby, může být částečná, ale i celková hygiena prováděna na lůžku (stejně jako výměna inkontinenčních pomůcek). Vždy však dbáme na zachování Vaší důstojnosti a Vašeho soukromí – pracovníci používají zástěny, dbají na to, abyste nezůstali dlouho odkrytí a nazí. Při jakémkoliv přesunu a manipulaci dbáme na to, abyste věděli, co bude pracovník provádět. Dbáme také na to, abychom eliminovali či snížili Vaší případnou bolest na minimum. Své tempo přizpůsobíme tak, aby Vám bylo co nejpříjemnější. Podporu poskytujeme tak, aby byla zachována co největší míra soběstačnosti.

Název úkonu	Podmínky ze strany uživatele	Garance
Zajištění ranní a večerní hygieny	Podpora je poskytována dle míry Vašich možností a schopností.	- min. 2x denně Čas poskytnutí: 7:00 – 8:00 a 16:15-17:00 Přibližná doba trvání činnosti: 15 min. Kdy činnost poskytujeme: pracovní dny, svátky, víkendy: 365 dní v roce Počet pracovníků: max. 2
Zajištění celkové hygieny	Podpora je poskytována dle míry Vašich možností a schopností.	- min. 1x týdně Čas poskytnutí: dle dohody v IP Přibližná doba trvání činnosti: 30 minut Kdy činnost poskytujeme: pracovní dny, svátky, víkendy: 365 dní v roce Počet pracovníků: max. 2
Výměna inkontinenčních pomůcek	Podpora je poskytována dle míry Vašich možností a schopností. Pokud Vám nestačí předepsaný počet inkontinenčních pomůcek, je nutné zajistit je z Vašich finančních prostředků.	- min. 2x denně, dále dle potřeby Čas poskytnutí: 7:00 - 8:00 a 16:15 - 17:00 Přibližná doba trvání činnosti: 5 minut Kdy činnost poskytujeme: pracovní dny, svátky, víkendy: 365 dní v roce Počet pracovníků: max. 2

d)2. Pomoc při základní péči o vlasy a nehty

Pokud tyto úkony nezvládnete sami, rádi Vám pomůžeme s omytím vlasů, použitím kondicionéru či balzámu na vlasy a s použitím natáček či fénu. Pokud jste zvyklí, že Vám péči o vlasy (nebo nehty) zajišťuje rodina či blízký, budeme to samozřejmě respektovat a budeme si toho cenit. V případě, že je pro Vás jakýkoliv přesun z lůžka velmi obtížný či bolestivý, můžeme Vám pomoci s umytím vlasů (a ostříháním nehtů na rukou) přímo na lůžku. Použijeme k tomu buď plastové umyvadlo, nebo speciální čepice na mytí vlasů (se suchým šamponem). Na pokoji Vás může navštívit také pedikérka či kadeřnice.

Nejsme odborníky při ošetření nehtů (především u uživatelů, kteří trpí diabetem) či stříhání vlasů, to znamená, že na tyto úkony máme domluvenou veřejnou službu, kterou samozřejmě budete moci využít - více v kartě e 1). Pokud však netrpíte žádným onemocněním, kvůli kterému by bylo pro Vaši bezpečnost lepší využít odborné služby, naši pracovníci Vám rádi pomohou s ostříháním nehtů na rukou.

Pokud potřebujete pomoc s oholením, rádi Vám takovou pomoc zajistíme s použitím žiletek či strojků na holení, podle toho, co vlastníte a na co jste zvyklí.

Název úkonu	Podmínky ze strany uživatele	Garance
Zajištění omytí vlasů, jejich následné vysušení	Šampon a další pomůcky pro vlasovou kosmetiku nejsou zajišťovány. Je nutné zajistit je z Vašich finančních prostředků.	- min. 1x týdně Čas poskytnutí: 9:00 – 11:00 a 13:00–16:00 Přibližná doba trvání činnosti: 30 min. Kdy činnost poskytujeme: pracovní dny, svátky, víkendy: 365 dní v roce Počet pracovníků: max. 1
Zajištění oholení vousů, popř. jejich úprava	Pomůcky pro holení je rovněž nutné zajistit z Vašich prostředků. Podpora je poskytována dle míry Vašich možností a schopností.	- min. 1x denně Čas poskytnutí: 9:00 – 11:00 a 13:00 – 16:00 Doba trvání činnosti: 30 minut Kdy činnost poskytujeme: pracovní dny, svátky, víkendy: 365 dní v roce Počet pracovníků: max. 1
Zajištění úpravy nehtů na ruku	Podpora je poskytována dle míry Vašich možností a schopností.	- min. 1x za dva týdny Čas poskytnutí: 9:00 – 11:00 a 13:00 – 16:00 Doba trvání činnosti: 10 minut Kdy činnost poskytujeme: pracovní dny, svátky, víkendy: 365 dní v roce Počet pracovníků: max. 1

d)3. Pomoc při použití WC

Rádi Vám pomůžeme s doprovodem na WC, popřípadě s provedením očisty. Pokud je pro Vás chůze na WC obtížná, můžete využít WC křeslo. Při využití WC křesla Vám zajistíme pomoc s použitím, pravidelnou dezinfekci a výměnu mísy. Pokud potřebujete využívat močovou lahev či podložnou mísu, také Vám pomůžeme s jejím použitím a udržováním v čistotě. Problémem není ani to, když jste uživatelem permanentního katetru. O jeho pravidelnou výměnu se

postará náš zdravotní personál, nebo Vám takovou službu zprostředkuje. Pracovníci Vám mohou také pomoci s vypouštěním a výměnou sběrného pytlíku.

Čistotu mís a lahví udržujeme pomocí speciální myčky, která pracuje na bázi omývání párou, která se tvoří ze speciálního roztoku, který je do této myčky dle potřeby doplňován.

Název úkonu	Podmínky ze strany uživatele	Garance
Zajištění doprovodu na WC	Podpora je poskytována dle míry Vašich možností a schopností.	- 24 hod. denně Čas poskytnutí: nepřetržitě Přibližná doba trvání činnosti: 15 min. Kdy činnost poskytujeme: pracovní dny, svátky, víkendy: 365 dní v roce Počet pracovníků: max. 1
Zajištění pomoci při využití WC křesla	Podpora je poskytována dle míry Vašich možností a schopností.	- 24 hod. denně Čas poskytnutí: nepřetržitě Přibližná doba trvání činnosti: 10 minut Kdy činnost poskytujeme: pracovní dny, svátky, víkendy: 365 dní v roce Počet pracovníků: max. 2
Zajištění pomoci při využití močové lahve a podložní mísy	Podpora je poskytována dle míry Vašich možností a schopností.	- 24 hod. denně Čas poskytnutí: nepřetržitě Přibližná doba trvání činnosti: 5 min. Kdy činnost poskytujeme: pracovní dny, svátky, víkendy: 365 dní v roce Počet pracovníků: max. 1
Zajištění péče o močový katetr	Podpora je poskytována dle míry Vašich možností a schopností. Výměna permanentního katetru je v zařízení poskytována pouze ženám.	- Viz pracovní postup „Zajištění péče o permanentní katetr“

e) Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

e) 1. Podpora při využívání služeb a běžně dostupných informačních zdrojů

Služby, které potřebujete využít, můžete využít několika způsoby. Rádi poradíme Vám či Vaším blízkým, kam se můžete obrátit, pokud budete potřebovat využít služby mimo naše zařízení nebo využít jiné informační zdroje. Rádi Vám v rozsahu naší nabídky zajistíme doprovod i

dopravu za určitou službou (např. zdravotní, právní, sociální a další), nebo Vám službu zprostředkujeme přímo v našem Domově (např. ověření podpisu, praktický lékař, nákupy a další). Podmínkou pro poskytnutí našich služeb a podpory v této oblasti je situace, kdy si tyto potřeby nemůžete zajistit sami (pomocí vašich dovedností) nebo s pomocí Vašich blízkých osob, rodiny nebo jiných přirozených a dostupných služeb.

Každý všední den je do zařízení dovážena pošta. Pokud potřebujete s přijetím nebo přečtením, či napsáním a odesláním pošty pomoci, pomůže Vám s tím pracovníce pro aktivizaci, sociální či klíčový pracovníci. Dochází k nám také jednou za měsíc kadeřnice a zpravidla jednou za dva týdny pedikérka. Budete-li mít v této oblasti individuální potřeby, rádi Vám je v rozsahu naší nabídky zajistíme. Rádi Vám také domluvíme schůzku s duchovním.

V Domově můžete s pomocí využít PC prostřednictvím sociálních pracovníků, máte-li své soukromé PC, jsme schopni Vám zajistit Wi-fi připojení.

Sledujete-li rádi televizi, jistě Vás potěší, že na každém z pokojů je umístěna televize se základními programy. Pokud jste odběratelem denního, týdenního či měsíčního tisku, nemusíte mít strach, s objednáním i doručením Vám pomůže sociální pracovník. Pokud Vám čtení dělá problémy, pracovníci přímé péče či pracovníci pro aktivizaci Vám rádi nabídnou svou pomoc.

Název úkonu	Podmínky ze strany uživatele	Garance
Podpora a pomoc při využívání služeb kadeřnice	Vaším úkolem je zajistit si finanční prostředky na využití služeb kadeřnice. Pokud nezvládnete manipulaci s penězi, pomůže Vám sociální pracovník uschováním či výběrem financí z depozitního účtu.	- min. 1x za 2 měsíce Čas poskytnutí: 8:30 – 11:30, 12:00 – 14:00 Přibližná doba trvání činnosti: 20 min./ 1 uživatel Kdy činnost poskytujeme: pracovní dny Počet pracovníků: max. 1
Podpora a pomoc při využívání služeb pedikérky	Vaším úkolem je zajistit si finanční prostředky na využití služeb pedikérky. Pokud nezvládnete manipulaci s penězi, pomůže Vám sociální pracovník uschováním či výběrem financí z depozitního účtu.	- min. 1x za měsíc Čas poskytnutí: 8:30 – 11:30, 12:00 – 14:00 Přibližná doba trvání činnosti: 20 min./ 1 uživatel Kdy činnost poskytujeme: pracovní dny Počet pracovníků: max. 1

Podpora a pomoc při využití služeb obvodního lékaře	Pokud chcete, můžete si ponechat svého obvodního lékaře. V takovém případě je důležitá spolupráce s lékařem kvůli včasnému předepisování léků a inkontinenčních pomůcek. Pokud chcete změnit lékaře za smluvního lékaře zařízení, budeme potřebovat výpis ze zdravotní dokumentace.	- min. 1x za měsíc Čas poskytnutí: 9:00 – 11:30 Přibližná doba trvání činnosti: 15 min. / 1 uživatel Kdy činnost poskytujeme: středa Počet pracovníků: max. 1
Podpora a pomoc při využití matričních služeb, služeb jiných úřadů, ověření podpisu, podpora a pomoc při využití jiných /nespecifikovaných/ dostupných služeb	Preferujeme, aby Vám tuto podporu poskytla rodina či blízcí. Pokud to není možné, podporu poskytneme my, dle míry Vašich schopností a možností.	- min. 1x za měsíc Čas poskytnutí: 9:00-11:00, 12:00-15:00 Přibližná doba trvání činnosti: 1hod. Kdy činnost poskytujeme: pracovní dny Počet pracovníků: max. 2
Podpora a pomoc při využití duchovních služeb		- min. 1x za měsíc Čas poskytnutí: 9:00-18:00 dle času duchovního Přibližná doba trvání činnosti: 1 hod. Kdy činnost poskytujeme: pracovní dny Počet pracovníků: max. 1
Podpora a pomoc při využití dopravních služeb	Pokud se jedná o placenou službu, je nutné ji uhradit z Vašich finančních prostředků.	- min. 1x za 3 měsíce Čas poskytnutí: 9:00 – 22:00 (zajištění sanity nepřetržitě) Přibližná doba trvání činnosti: 1 hod. Kdy činnost poskytujeme: pracovní dny, víkendy, svátky (zajištění sanity 365 dní v roce) Počet pracovníků: max. 1

Podpora a pomoc při využití dalších služeb	Pokud se jedná o placenou službu, je nutné ji uhradit z Vašich finančních prostředků.	- min. 1x za měsíc Čas poskytnutí: 9:00-16:00 Přibližná doba trvání činnosti: 1 hod. Kdy činnost poskytujeme: pracovní dny Počet pracovníků: max. 2
Podpora při využití běžně dostupných informačních zdrojů		- min. 1x za týden Čas poskytnutí: 8:30-17:00 Přibližná doba trvání činnosti: 30 min. Kdy činnost poskytujeme: pracovní dny, svátky, víkendy – 365 dní v roce Počet pracovníků: max. 2

e)2. Pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících další začleňování osob

Snažíme se o to, aby pro Vás nebylo využití pobytové sociální služby něčím, co vás „odtrhává“ od Vaší rodiny, vašich přátel. Dveře našeho Domova jsou proto téměř stále otevřeny. Vaše rodina či přátelé za Vámi mohou přijít kdykoliv na návštěvu, samozřejmě s ohledem na noční dobu a režim dne v zařízení (pokud Vás bude chtít rodina navštívit ve večerních hodinách, je lepší využít společné prostory – s ohledem na spolubydlícího).

Pořádáme také různé akce, na které zveme širokou veřejnost a Vaše rodina se o těchto akcích může dozvědět na webových stránkách či našem facebooku .

Podporujeme také to, když vyjedete se svou rodinou či přáteli na výlet mimo náš Domov. A vůbec nevadí, chcete-li se zdržet i více dní. Naši pracovníci Vám pomohou se vším potřebným. Pokud se s rodinou či přáteli vídáte méně často, není nikdy na škodu využít ke spojení telefon či PC s internetem. Pokud máte zájem být v tomto ohledu samostatní, rádi Vám ukážeme, jak se s přístroji zachází. Možné je také využít služeb České pošty, která k nám do zařízení dojíždí zpravidla každý všední den.

Název úkonu	Podmínky ze strany uživatele	Garance
Pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou	Pokud chcete jet na výlet s rodinou či přáteli mimo zařízení, je na Vás, jak se spolu domluvíte. Pro nás je důležité pouze vědět, že na výlet vyrážíte a na jak dlouho vyrážíte. Nejlepší je podat zprávu s minimálně jednodenním předstihem kvůli zajištění odhlášky stravy.	- min. 1x za 3 měsíce (společenské akce pořádané v Domově) - max. 1x denně (dálkové spojení s rodinou – mail, telefon, dopis) Čas poskytnutí: 9:00 – 22:00 Přibližná doba trvání činnosti: 1 hod. (kromě společenských akcí)

	Je také nutné, aby byl z Vašich financí zajištěn chod Vašeho mobilního telefonu (zakoupení telefonu, kreditu, oprava telefonu). Pokud chcete ke spojení využívat Českou poštu, její služby je nutné také uhradit z Vašich finančních prostředků.	Kdy činnost poskytujeme: pracovní dny, svátky, víkendy: 365 dní v roce Počet pracovníků: max. 1
Pomoc při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob (viz „Zprostředkování kontaktu jednotlivce se spolky“, ... zapsané v činnosti g)2.)	V určitých případech je nutné, abyste si zajistili financování vstupu či občerstvení na různých akcích (kulturních, společenských a dalších).	- min. 1x za 2 měsíce (pomoc se sehnáním dopravy na místo, přichystání všeho potřebného) - max. 1x za půl roku v okruhu 30 km od DD TD (doprava vozem DD TD, doprovod na akci) Čas poskytnutí: 13:00 – 17:00 Přibližná doba trvání činnosti: 3 hod. Kdy činnost poskytujeme: pracovní dny, víkendy, svátky, 365 dní v roce Počet pracovníků: max. 2

f) Sociálně – terapeutické činnosti

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

Máme pro Vás připravený bohatý program aktivit, které mohou být pro jednoho pouze zpříjemněním dne či zahnáním nudy a pro druhého mohou mít blahodárný účinek, který mu pomůže udržet si své dosavadní schopnosti. Se sociálním začleněním Vám také pomůžeme rozvíjením Vašich osobních schopností. V rámci volnočasových aktivit se Vám budeme individuálně věnovat.

Zajišťujeme vhodné a vhodně vybavené prostředí pro aktivity (pomůcky, nábytek,...). Náš tým pracovníků pro aktivizaci Vám připravuje bohatý program aktivit, které Vám pomohou s nácvikem či udržením Vašich osobních a sociálních schopností a dovedností. Na dané aktivity Vám rádi zajistíme doprovod.

Při veškerých činnostech Vám poskytneme takovou pomoc, abychom Vás podpořili v nácviku či udržení dané činnosti/aktivitě, dle Vašeho individuálního plánu.

Název úkonu	Podmínky ze strany uživatele	Garance
Sociálně-terapeutické aktivity skupinové – opakující se	Při všech sociálně-terapeutických činnostech je potřeba Vaše spolupráce.	- min. 1x týdně Čas poskytnutí: 9:00 – 11:00, 13:00 – 14:00 Přibližná doba trvání činnosti: 2 hod. Kdy činnost poskytujeme: pracovní dny Počet pracovníků: min. 1, max. 3
Canisterapie		- min. 1x za 2 měsíce Čas poskytnutí: 10:00 – 11:00 Přibližná doba trvání činnosti: 1 hod. – 1 část/ 3 - 5 min. 1 uživatel Kdy činnost poskytujeme: všední den Počet pracovníků: max. 2+1 canisterapeut + 2 psy
Sociálně-terapeutické aktivity - individuální		- min. 1x za 3 týdny Čas poskytnutí: 13:00 – 14:30 Přibližná doba trvání činnosti: 30 min. (1 uživatel) Kdy činnost poskytujeme: všední den Počet pracovníků: max. 1
Sociálně-terapeutické aktivity – neopakující se		- min. 1x za 2 týdny Čas poskytnutí: 9:00 – 11:00, 13:00 – 14:00 Přibližná doba trvání činnosti: 2 hod. Kdy činnost poskytujeme: všední den, svátek, víkend Počet pracovníků: max. 3

g) Aktivizační činnosti

g) 1. Volnočasové a zájmové aktivity

Naše zařízení Vám rádo poskytne pravidelné i nepravidelné aktivity, aktivity v zařízení či mimo něj a aktivity skupinové i individuální. Tyto aktivity slouží pro jednoho pouze jako zpestření dne či zahnání nudy, ale pro někoho mají terapeutický význam (viz karta činnosti f).

Mezi tyto aktivity patří:

Veselý pondělek

- jedná se o aktivitu zaměřenou na ruční práce, výrobu výzdoby na různé svátky a různá témata. Aktivita je zaměřená individuálně podle toho, jak je daný senior manuálně zručný. Aktivita se pravidelně opakuje každý týden.

Cvičení a zpívání

- při této aktivitě mají uživatelé možnost se rozcvičit tělo, paměť i hlasivky. Aktivita se pravidelně opakuje každý týden.

Promítání filmů v kině

- v našem zařízení máme k dispozici místnost, která je upravená jako kino pro uživatele se vším potřebným vybavením. Navíc od nás můžete dostat popcorn, colu a chipsy, aby se navodila ta správná atmosféra. Aktivita se pravidelně opakuje každý týden.

Šipky

- při této aktivitě máte možnost procvičit si svou mušku hodem šipky na terč a zasoutěžit si. Pokud třeba hůře vidíte, nebo při hodu musíte sedět, nemějte strach. Síly se vyrovnají tím, že můžete házet z kratší vzdálenosti. Tato aktivita se pravidelně opakuje.

Canisterapie

- Do našeho zařízení dochází pravidelně 1x za 14 dní školená canisterapeutka se svými psy a individuálně navštěvuje uživatele na jejich pokojích. Aby se dostalo na každého, střídají se návštěvy podle oddělení a pater.

Individuální aktivity

- Máme pro vás připravené aktivity, jako je předčítání, pouštění vaší oblíbené hudby, různé aktivity zaměřené na rozpomínání (například rozhovory o tom, jak vypadal váš dům, vaše zahrada, kam jste nejraději chodili a další – vše v takové míře, aby vám to bylo příjemné).
- Individuální mohou být také procházky.

Výlety mimo Domov

- S uživateli jezdíme na různá vystoupení, zábavy, výstavy, na zajímavá místa, ale také do jiných Domovů či zařízení.

Dalšími aktivitami jsou: procvičování paměti pomocí různých kvízů a rozhovorů, hraní společenských a deskových her, vaření či pečení v kuchyňce na oddělení, osazování květin, grilování v zahradě, zpívání s kytarou, akce pořádané v Domově pro vaše pobavení (s přizváním rodiny/veřejnosti) – např. koncerty, vystoupení, zábavy, návštěvy čarodějnic, Mikuláše.

Název úkonu	Podmínky ze strany uživatele	Garance
Volnočasové a zájmové aktivity skupinové – opakující se		- min. 1x týdně Čas poskytnutí: 9:00 – 11:00, 13:00 – 14:00 Přibližná doba trvání činnosti: 2 hod. Kdy činnost poskytujeme: pracovní dny Počet pracovníků: min. 1, max. 3

Canisterapie		- min. 1x za 2 měsíce Čas poskytnutí: 10:00 – 11:00 Přibližná doba trvání činnosti: 1 hod. – 1 část/ 3 - 5 min. 1 uživatel Kdy činnost poskytujeme: všední den Počet pracovníků: max. 2+1 canisterapeut + 2 psy
Volnočasové a zájmové aktivity - individuální		- min. 1x za 3 týdny Čas poskytnutí: 13:00 – 14:30 Přibližná doba trvání činnosti: 30 min. (1 uživatel) Kdy činnost poskytujeme: všední den Počet pracovníků: max. 1
Aktivity mimo DD Tmavý Důl (malé výlety)	Pokud půjde o návštěvu restaurace či kavárny, nebo se bude platit vstupné, budou tyto výdaje hrazeny z Vašich finančních prostředků.	- min. 1x za 2 měsíce Čas poskytnutí: 9:00 – 22:00 Přibližná doba trvání činnosti: 2 – 3 hod. Kdy činnost poskytujeme: pracovní dny, víkendy, svátky – 365 dní v roce Počet pracovníků: min. 2, max. 3
Volnočasové aktivity skupinové – neopakující se		- min. 1x za 2 týdny Čas poskytnutí: 9:00 – 11:00, 13:00 – 14:00 Přibližná doba trvání činnosti: 2 hod. Kdy činnost poskytujeme: všední den, svátek, víkend Počet pracovníků: max. 3
Akce v Domově (vystoupení, koncerty, zábavy)		- min. 1x za 3 měsíce Čas poskytnutí: 9:00 – 11:00, 13:00 – 18:00 Přibližná doba trvání činnosti: 4 hod. Kdy činnost poskytujeme: pracovní dny, víkendy, svátky- 365 dní v roce Počet pracovníků: min. 2, max. 12
Celodenní skupinové výlety	Pokud půjde o návštěvu restaurace či kavárny, nebo se bude platit vstupné, budou tyto výdaje hrazeny z Vašich finančních prostředků.	- 1x za rok Čas poskytnutí: 8:00 – 19:00 Přibližná doba trvání činnosti: 9 hod. Kdy činnost poskytujeme: všední den Počet pracovníků: max. 11

g) 2. Pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s přirozeným sociálním prostředím

Pečujeme o uživatele tak, aby je jejich imobilita neomezovala a nevedla ke vzniku sociální izolace. Proto Vás rádi doprovodíme s kompenzačními pomůckami, na invalidním vozíku nebo na polohovacím křesle do vnitřních společných prostor nebo do zahrady či na terasu. Rádi Vám pomůžeme i s přípravou – úpravou oděvu, zajištění nezbytných potřeb s sebou je samozřejmostí – umístění na pohodlné místo, umístění do stínu, zajištění tepla a samozřejmě i zajištění doprovodu zpět na pokoj. Máte možnost se účastnit společenských a kulturních akcí konaných přímo v zařízení. Pokud jste mobilní minimálně pomocí invalidního vozíku, máte možnost se zúčastnit i akcí konaných mimo zařízení, kam Vás opět rádi doprovodíme.

Všechny úkony, které provádíme, provádíme se zachováním soukromí a maximální míry soběstačnosti – řídíme se heslem: „Pomoz mi, abych si pomohl sám“.

Máte také možnost individuálně navštívit různá místa. Pokud například chcete strávit příjemný den (nebo několik dní) s rodinou či přáteli mimo DD Tmavý Důl, rádi Vám zajistíme a zabalíme vše potřebné, co s sebou potřebujete.

Pokud chcete navštěvovat různá sdružení či setkání (např. zahrádkáři atd.), pomůžeme Vám zajistit dopravu na takovou akci – např. najdeme vhodnou linkovou dopravu, zajistíme doprovod, pomůžeme zkontaktovat rodinu. Pokud nic z řečeného není možné, nabízíme variantu, že zajistíme odvoz pomocí vlastního vozového parku. Toto však může být garantováno max. 1 x za půl roku a v okruhu 30 km od Domova.

Název úkonu	Podmínky ze strany uživatele	Garance
Volnočasové a zájmové aktivity skupinové – opakující se		- min. 1x týdně Čas poskytnutí: 9:00 – 11:00, 13:00 – 14:00 Přibližná doba trvání činnosti: 2 hod. Kdy činnost poskytujeme: pracovní dny Počet pracovníků: min. 1, max. 3
Pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s přirozeným sociálním prostředím		- min. 1x za 3 měsíce (společenské akce pořádané v Domově) - max. 1x denně (skupinové aktivity v Domově) Čas poskytnutí: 9:00 – 22:00 Přibližná doba trvání činnosti: 4 hod. Kdy činnost poskytujeme: pracovní dny, svátky, víkendy: 365 dní v roce Počet pracovníků: min. 2, max. 12

Volnočasové a zájmové aktivity		- min. 1x za 2 týdny Čas poskytnutí: 9:00 – 14:30 Přibližná doba trvání činnosti: 2 hod. Kdy činnost poskytujeme: pracovní dny Počet pracovníků: min. 1, max. 3
Aktivity mimo DD Tmavý Důl	Pokud půjde o návštěvu restaurace či kavárny, nebo se bude platit vstupné, budou tyto výdaje hrazeny z Vašich finančních prostředků.	- min. 1x za 2 měsíce Čas poskytnutí: 9:00 – 22:00 Přibližná doba trvání činnosti: 2-3 hod. Kdy činnost poskytujeme: pracovní dny, víkendy, svátky – 365 dní v roce Počet pracovníků: min. 2, max. 3
Akce v Domově		- min. 1x za 3 měsíce Čas poskytnutí: 9:00 - 11:00, 13:00 – 18:00 Přibližná doba trvání činnosti: 4 hod. Kdy činnost poskytujeme: pracovní dny, víkendy, svátky, 365 dní v roce Počet pracovníků: min. 2, max. 12
Jiné zprostředkování kontaktu s rodinou a přáteli		- min. 3x týdně Čas poskytnutí: 13:00 – 18:30 Přibližná doba trvání činnosti: 15 min. Kdy činnost poskytujeme: pracovní dny, víkendy, svátky, 365 dní v roce Počet pracovníků: max. 1
Zprostředkování kontaktu jednotlivce se spolky, skupinou přátel atd. mimo DD TD		- min. 1x za 2 měsíce (pomoc se sehnáním dopravy na místo, přichystání všeho potřebného) - max. 1x za půl roku v okruhu 30km od DD TD (doprava vozem DD TD, doprovod na akci) Čas poskytnutí: 13:00 – 17:00 Přibližná doba trvání činnosti: 3 hod. Kdy činnost poskytujeme: pracovní dny, víkendy, svátky, 365 dní v roce Počet pracovníků: max. 2

g) 3. Nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností

Nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností probíhá při jakékoliv činnosti týkající se oblasti základních životních potřeb. Naši pracovníci Vám rádi

pomohou znovu získat ztracené dovednosti, pokud je to možné, či si tyto dovednosti zlepšit či udržet.

Dovednosti jsou nacvičovány jak pomocí běžných sebe obslužných činností, tak i cvičeními, které jsou zaměřené přímo na danou oblast dovedností.

Nácvik a upevňování motorických dovedností

Nácvik a upevňování motorických dovedností probíhá při jakékoliv běžné činnosti. Naši pracovníci Vám v těchto situacích rádi poskytnou takovou pomoc, abyste měli dostatek příležitosti ke zlepšení svých motorických schopností a dovedností.

K nácviku těchto dovedností slouží také aktivity speciálně věnované procvičování jemné i hrubé motoriky (ruční práce, cvičení), rehabilitační cvičení, nácvik pohybových dovedností (chůze, pohyb na invalidním vozíku).

Nácvik a upevňování psychických dovedností

Nácvik a upevňování psychických dovedností probíhá za pomoci pracovníka pro aktivizaci či za pomoci klíčového pracovníka. Společně s pracovníky můžete hrát různé hry a kvízy věnované právě této oblasti dovedností. Všechny hry a aktivity se snažíme uzpůsobit Vaším individuálním potřebám (např. zvětšené písmo pro slabozraké, kontrastní barvy, hmatové hry, kvízy optimálně uzpůsobené psychickým dovednostem atd.).

Nácvik a upevňování sociálních dovedností

S nácvikem a upevňování sociálních dovedností Vám můžeme pomoci především na kulturních a společenských akcích konaných jak v našem Domově, tak mimo něj. Můžete navštěvovat divadla, různé kulturní akce a vystoupení, účastnit se akcí, které pořádají jiné organizace a na těchto akcích se seznamovat.

Máme pro Vás také připravené různé společenské hry či skupinové práce, při kterých si můžete procvičit spolupráci a komunikaci s ostatními.

Pokud je Vaším cílem zlepšení či udržení nějaké konkrétní dovednosti, která spadá do výše jmenovaných kategorií, a potřebujete pro zlepšení či udržení této dovednosti podporu druhé osoby, klíčový pracovník a sociální pracovník s Vámi zpracuje „Plán dosažení rozvojových cílů spolupráce“, který Vám pomůže jasně si naplánovat kroky k dosažení Vašeho cíle, případné překážky a vyhodnocení, zda se Vám daří daného cíle dosahovat.

Název úkonu	Podmínky ze strany uživatele	Garance
Nácvik a upevňování motorických dovedností	Aby mohl proběhnout nácvik či upevnění těchto dovedností dobře, potřebujeme Vaši spolupráci a ochotu něco zlepšit/udržet. Pro poskytnutí rehabilitační péče je také nutné doporučení lékaře.	- min. 1x denně při sebe obslužných činnostech - min.1x týdně při aktivizačních činnostech Čas poskytnutí: 7:00 – 18:00 Přibližná doba trvání činnosti: 15 min. – 2 hod.. Kdy činnost poskytujeme: pracovní dny, svátky, víkendy: 365 dní v roce Počet pracovníků: max. 2

Nácvik a upevňování psychických dovedností	Aby mohl proběhnout nácvik či upevnění těchto dovedností dobře, potřebujeme Vaši spolupráci a ochotu něco zlepšit/udržet.	- min. 1x za dva týdny Čas poskytnutí: 9:00 – 11:00, 13:00 – 14:30 Přibližná doba trvání činnosti: 30 min. - 2 hod. Kdy činnost poskytujeme: pracovní dny Počet pracovníků: min. 1, max. 3
Nácvik a upevňování sociálních dovedností	Aby mohl proběhnout nácvik či upevnění těchto dovedností dobře, potřebujeme Vaši spolupráci a ochotu něco zlepšit/udržet.	- min. 1x za dva týdny Čas poskytnutí: 9:00 – 22:00 (viz karta g)1. – „Skupinové aktivity + aktivity mimo DD.“ Přibližná doba trvání činnosti: 30 min. Kdy činnost poskytujeme: pracovní dny, svátky, víkendy: 365 dní v roce Počet pracovníků: min. 1, max. 3

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

h) Pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů

Pokud je to pro Vás obtížné a nemohou Vám pomoci ani Vaši blízcí, rádi Vám pomůžeme s uplatňováním Vašich práv a oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí. Pokud chcete podat stížnost, pomůžeme Vám s jejím zhotovením do písemné formy a předáním na příslušná místa. Při negativním vyřízení žádosti či stížnosti, Vám rádi pomůžeme vytvořit a odeslat odvolání, pokud to daný akt umožňuje. Při závažném problému jsme schopni pomoci Vám s kontaktováním ochránce práv. Rádi Vás také doprovodíme a pomůžeme s jednáním při obstarávání Vašich osobních záležitostí např. na úřadech (viz karta činnosti e)1.). Pomůžeme Vám také s vyplněním potřebných formulářů.

Pokud potřebujete podporu při převzetí důchodu, hotovosti a zaplacení pohledávek, rádi Vám budeme asistovat a poradíme Vám.

Pokud jste Neslyšící a ovládáte Český znakový jazyk, rádi pro Vás sjednáme služby tlumočnicka.

Název úkonu	Podmínky ze strany uživatele	Garance
Podání žádostí a odvolání	Pokud chcete pomoci s podáním žádosti či odvolání, je nutné o tom informovat svého klíčového či sociálního pracovníka. My Vám tuto možnost můžeme doporučit.	- min. 1x za 2 týdny Čas poskytnutí: 7:00 – 16:00 Přibližná doba trvání činnosti: 15 min. Kdy činnost poskytujeme: pracovní dny Počet pracovníků: max. 1 Počet pracovníků: max. 2
Podání stížností	Pokud chcete pomoci s podáním stížnosti, je nutné o tom informovat svého klíčového či sociálního pracovníka. My Vám tuto možnost můžeme doporučit.	- min. 1x za 2 týdny Čas poskytnutí: 6:30 – 18:30 (formulace stížnosti) 7:00 – 16:00 (doručení stížnosti) Přibližná doba trvání činnosti: 15 min. Kdy činnost poskytujeme: pracovní dny (doručení), 365 dní v roce (formulace) Počet pracovníků: max. 1
Kontaktování ombudsmana	Pokud chcete pomoci s kontaktováním ochránce práv, je nutné o tom informovat svého klíčového či sociálního pracovníka. My Vám tuto možnost můžeme doporučit.	- min. 1x za 4 měsíce Čas poskytnutí: 7:00 – 16:00 Přibližná doba trvání činnosti: 20 min. Kdy činnost poskytujeme: pracovní dny Počet pracovníků: max. 1
Podpora v osobní komunikaci s úřady	Pokud k přesunu budete chtít využít placenou dopravu (taxi, autobus), je nutné, abyste si takovou dopravu uhradili ze svých finančních prostředků. Pokud je pro Vás obtížné manipulovat s penězi, pomůže Vám pracovník, který Vás doprovází (popř. sociální pracovník).	- min. 1x za měsíc Čas poskytnutí: 9:00-11:00, 12:00-15:00 Přibližná doba trvání činnosti: 2 hod. Kdy činnost poskytujeme: pracovní dny Počet pracovníků: max. 2

Podpora při manipulaci s financemi, důchodem	Pokud chcete pomoci při manipulaci s financemi typu převzetí poukázek apod., je nutné dát k tomu plnou moc sociálnímu pracovníkovi.	- min. 1x za den, důchod min. 1x za měsíc Čas poskytnutí: 7:00 - 16:00 Přibližná doba trvání činnosti: 10 min. Kdy činnost poskytujeme: pracovní dny Počet pracovníků: max. 2
Sjednání služeb tlumočnicka	Pokud chcete pomoci se sjednáním služby tlumočnicka, je nutné o tom informovat svého klíčového či sociálního pracovníka. Pokud se nebude jednat o bezplatnou službu, je nutné tuto službu uhradit z Vašich financí.	- min. 1x za 3 měsíce Čas poskytnutí: 7:00 – 16:00 Přibližná doba trvání činnosti: 2 hod. Kdy činnost poskytujeme: pracovní dny, víkendy, svátky (zajištění sanity 365 dní v roce) Počet pracovníků: max. 1

§ 2 odst. 1) Základní sociální poradenství

§3 Základní sociální poradenství

Základní sociální poradenství se při poskytování sociálních služeb zajišťuje v rozsahu těchto úkonů:

- a)** poskytnutí informace směřující k řešení nepříznivé sociální situace prostřednictvím sociální služby,
- b)** poskytnutí informace o možnostech výběru druhu sociálních služeb podle potřeb osob a o jiných formách pomoci, například o dávkách pomoci v hmotné nouzi a dávkách sociální péče,
- c)** poskytnutí informace o základních právech a povinnostech osoby, zejména v souvislosti s poskytováním sociálních služeb, a o možnostech využívání běžně dostupných zdrojů pro zabránění sociálního vyloučení a zabránění vzniku závislosti na sociální službě,
- d)** poskytnutí informace o možnostech podpory členů rodiny v případech, kdy se spolupodílejí na péči o osobu.

Dále Vám poradíme například jak vyplnit Žádost o přijetí, co vše je nutné zařídit před přijetím do pobytové sociální služby. Při prvním kontaktu s námi (popřípadě během pobytu v našem zařízení) ale můžete zjistit, že naše služba Vám nenabídne přesně to, co byste potřebovali, nebo nejsme schopni, poskytnout Vám službu v době, kdy jí potřebujete. V takovém případě Vám naši sociální pracovníci rádi poradí, na jakou službu se obrátit a předají Vám také seznamy zařízení poskytující tyto služby v Královéhradeckém (v případě potřeby i jiném) kraji. Také Vám

a vašim blízkým rádi poradíme, kam se obrátit, pokud chcete zůstat co nejdéle ve svém domácím prostředí (na jakou sociální službu, kde požádat o sociální dávky a na jaké byste mohli mít nárok).

Při úmrtí Vašeho blízkého Vám poradíme, co vše je v takové situaci nutné zařídit.

Zajistíme Vám seznam domovů se zvláštním režimem, domovů pro seniory, domovů pro osoby se zdravotním postižením, seznam pobytových i terénních odlehčovacích služeb, kontakty na pečovatelské služby, hospicovou péči a další potřebné služby, které by Vám pomohly vyřešit či zlepšit Vaši nepříznivou sociální situaci.

Poradíme Vám, co udělat pro získání určité sociální dávky popř. k čemu tato dávka slouží.

Poradíme Vám, co zařídit po úmrtí vašeho blízkého (např. kde požádat o vdovský/vdovecký důchod).

Název úkonu	Podmínky ze strany uživatele	Garance
Poskytnutí poradenství - osobně		- min. 2x za týden Čas poskytnutí: 7:00 – 16:00 Přibližná doba trvání činnosti: 30 min. Kdy činnost poskytujeme: pracovní dny Počet pracovníků: max. 1
Poskytnutí poradenství - telefonicky		- min. 1x denně Čas poskytnutí: 7:00 – 16:00 (pevná linka sociálních pracovníků) 16:00 – 19:00 (služební telefon sociálních pracovníků) Přibližná doba trvání činnosti: 5 min. Kdy činnost poskytujeme: pracovní dny Počet pracovníků: max. 1
Poskytnutí poradenství - e-mailem		- min. 1x denně Čas poskytnutí: 7:00 – 16:00 Přibližná doba trvání činnosti: 5 min. Kdy činnost poskytujeme: pracovní dny Počet pracovníků: max. 1

Kde získat další informace

Informace o našem zařízení a aktuality jsou přístupné na našem webu <http://www.ddtmavydul.cz/>. Nebo navštivte naší facebookovou stránku, kde se dozvíte, jaké akce budeme pořádat, nebo jaké akce u nás proběhly: <https://www.facebook.com/ddtmavydul/>.

Budete-li mít další otázky, neváhejte kontaktovat naše sociální pracovnice:

Bc. Veronika Krumpholzová

sociální pracovník

Tel: 724 885 844

E-mail: socialni2@ddtmavydul.cz

Jana Lelková, DiS.

sociální pracovník

Tel: 607 217 924

E-mail: socialni1@ddtmavydul.cz

Bc. Sabina Fuchsová

sociální pracovník

Tel.: 607 013 773

E-mail: socialni4@ddtmavydul.cz

Jméno	Funkce	e-mail	Tel. číslo	
Mgr. Antonín Stanislav, Ph.D.	ředitel	reditel@ddtmavydul.cz	603 371 213	
Petr Vaněk	Vedoucí úseku správy a provozu, zástupce ředitele	provoznitechnik@ddtmavydul.cz	499 859 000 606 832 678	39
Lada Zvarová	Vedoucí zdravotnického a sociálního úseku	zvarova@ddtmavydul.cz	499 859 004 724 885 846	24
Martina Krumpholzová	vedoucí oddělení přímé péče	vedouci.pece@ddtmavydul.cz	499 859 009 724 885 830	29
Eva Drbohlavová, DiS.	Vedoucí oddělení DZR	vedoucizr@ddtmavydul.cz	499 859 007 607 087 164	42
Jana Lelková, DiS.	sociální pracovník	socialni1@ddtmavydul.cz	499 859 008 607 217 924	28
Bc. Veronika Krumpholzová	sociální pracovník	socialni2@ddtmavydul.cz	499 859 008 724 885 844	30
Bc. Sabina Fuchsová	Sociální pracovník	socialni4@ddtmavydul.cz	499 859 008 607 013 773	45
Andrea Jirousková	koordinátor pracovníků pro aktivizaci	aktivizacni@ddtmavydul.cz	702 215 183	20
Lenka Pábllová	mzdová účetní a personalista	ucetni@ddtmavydul.cz	606 051 446	
Eva Draboňová	Ekonom	ekonom@ddtmavydul.cz	702 211 540	
Šárka Zárubová	Stravování	zarubova@ddtmavydul.cz	499 859 006 734 173 079	26
Ivana Dančová	Základní organizace odborového svazu zdr. soc. péče ČR	odbory@ddtmavydul.cz	499 886 614	
Petra Kábrtová	Centrální nákup	centralninakup@ddtmavydul.cz	499 859 001	
Helena Nápravníková	Rehabilitační pracovnice	rhb@ddtmavydul.cz		47
Úklid				49
Prádelna				33

Kuchyně				31
Jakub Červinka	Údržba		702 215 058	
Otto Kaválek	Údržba		607 087 351	
Sesterna na II. oddělení		sesterna2@ddtmavydul.cz	499 859 002	22
Sesterna na III. oddělení		sesterna3@ddtmavydul.cz	499 859 003	23
Sesterna na IV. oddělení DZR		sesterna4@ddtmavydul.cz	499 859 007	42
			499 859 091	40