

## **PRŮVODCE POSKYTOVANOU SLUŽBOU**



**DOMOV PRO SENIORY VRBNO, p. o.**  
**Mnichov 262, Vrbno pod Pradědem 792 23**  
**Tel.: 554 751 823**

Vážení uživatelé, případní žadatelé o službu,

dovolujeme si vám předložit našeho Průvodce poskytovanou službou, ve kterém naleznete řadu užitečných informací souvisejících s využíváním sociální služby a pobytem v našem Domově pro seniory Vrbno.

Doufáme, že tento Průvodce poskytovanou službou vám usnadní orientaci a případně pomůže při adaptaci v novém prostředí.

Rádi přijmeme vaše případné podněty či připomínky k jeho obsahu či celkovému způsobu poskytování sociální služby.

Mgr. Jan Vavřík, ředitel DPS

## INFORMACE O SLUŽBĚ

Vrbno se nachází v malebné zalesněné oblasti podhůří Hrubého Jeseníku, necelé 3 km od města Vrbna pod Pradědem a 9 km od lázní Karlova Studánka. Poskytování péče seniorům zde má tradici od padesátých let minulého století.

DPS je příspěvkovou organizací, která je zřízena Městem Vrbno pod Pradědem a vystupuje jako právní subjekt, v čele se statutárním zástupcem.

Domov má vlastní stravovací provoz, prádelnu, kotelnu a výtah z přízemí do 1. poschodí. Služba je pobytová, poskytována celoročně, 24 hodin denně.

Objekt Domova je čtyřpodlažní, a to včetně sklepu a půdních prostor. Kolem budovy se nachází velká zahrada se záhony, okrasnými keři, posezením pro klienty, ohništěm, kuželkami a trenažery pro cvičení. Vstup do zahrady i celé budovy Domova je bezbariérový.

Mezi základní činnosti poskytované služby patří:

- Poskytnutí ubytování, úklid, praní a drobné opravy ložního a osobního prádla a ošacení, žehlení
- Poskytnutí stravy
- Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu
- Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu
- Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
- Sociálně terapeutické činnosti
- Aktivizační činnosti
- Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí
- Zdravotní péče

## PERSONÁLNÍ ZAJIŠTĚNÍ SLUŽBY

O Vaše přání a potřeby se postará kvalitně a odborně vyškolený personál. Pracujeme na základě rovnocenného partnerství, to znamená, že s Vámi spolupracujeme ve všech oblastech a Váš názor a Vaše požadavky jsou pro nás důležité. Respektujeme Váš názor a snažíme se Vám vyjít vstříc v souladu s poskytovanou službou.

Zdravotní péči přímo v zařízení zajišťují zdravotní sestřičky, které spolupracují s lékařem a zajišťují Vám veškerý potřebný zdravotnický materiál včetně léků. Budou dohlížet, příp. pomáhat s dodržováním léčebného režimu, připraví a podá Vám léky dle ordinace lékaře. Způsob užívání léků záleží na tom, jak se rozhodnete – zda léky bude mít u sebe a budete je užívat sami, nebo přenecháte tuto záležitost zdravotním sestřím. Je ve však ve Vašem zájmu dodržovat dietní a léčebný režim. Podle individuálních potřeb zajišťujeme zdravotní lékařskou péči u privátních lékařů z Vrbna pod Pradědem. Lékař pravidelně do zařízení dochází.

Pracovníci přímé péče Vám zase poskytují podporu a pomoc ve všech oblastech sebeobsluhy, pomáhají Vám s hygienou, oblékáním, stravováním apod. Při nástupu Vám bude přidělen tzv. klíčový pracovník, který se bude zajímat o vaše potřeby, požadavky a přání a bude vám nápomocen při jejich dosažení či plnění. Společně budete plánovat poskytování služby, hodnotit a přehodnocovat její průběh. Tento pracovník Vám zajistí všechno, co budete potřebovat, bude Vám rádcem a průvodcem.

O Vaše sociálně právní záležitosti se bude starat sociální pracovník. Ten s Vámi projedná a sepíše smlouvu o poskytování služby, zajistí administrativní úkony spojené s poskytováním služby, pomůže Vám při vyplňování formulářů, po domluvě Vám poskytne podporu či pomoc při jednáních s různými institucemi, pomůže Vám v oblasti hospodaření s finančními prostředky.

Mezi povinnosti sociálního pracovníka patří také poskytování bezplatného základního sociálního poradenství všem uživatelům, žadatelům o službu i jejich rodinným příslušníkům tak, aby byli srozumitelně informováni o možnostech řešení nepříznivé sociální situace uživatelů zařízení i žadatelů o službu.

Sociální pracovník poskytuje tyto základní sociální služby uvedené v § 44, § 48 a § 49, odst. 2, zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách: zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, sociálně terapeutické činnosti, aktivizační činnosti, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a obstarávání osobních záležitostí

## UBYTOVÁNÍ

DPS disponuje převážně dvou až třílůžkovými pokoji. Před nástupem do služby s Vámi individuálně dojednáme požadavky na ubytování a v co nejvyšší možné míře se Vám pokusíme vyjít vstříc. V každém pokoji je vám kromě lůžka k dispozici skříň, noční stolek, židle, jídelní stolek, v případě potřeby toaletní křeslo. Ke společnému užívání s ostatními spolubydlícími slouží jídelní stůl, případně zástěna. Pokoj si můžete vyzdobit podle vlastního přání a dovybavit si jej drobným nábytkem či věcmi, ke kterým máte vztah. Pokoje jsou uzamykatelné, máte nárok na svůj vlastní klíč od pokoje, na osobní věci Vám zajistíme uzamykatelnou skříň či noční stolek.



Sociální zařízení máme společné, pouze některé pokoje jsou vybaveny umyvadlem. Společné WC a koupelna je k dispozici na každém oddělení a lze si je při používání kdykoliv zevnitř uzamknout.

Součástí bydlení jsou také společné prostory. V přízemí budovy se nachází televizní místnost, dílna, jídelna, zahrada. V I. poschodí kuchyňka, klubovna, televizní koutek. K přepravě mezi jednotlivými podlažími slouží osobní výtah, případně pojízdná schodišťová sedačka.

Kouříte-li, je pro vás vyhrazena kuřárna v přízemí budovy a venkovní prostory v areálu zahrady. Nelze kouřit v pokoji, na chodbách, WC a v jiných prostorách Domova.

Budova se uzamyká z důvodu bezpečnosti v letním období ve 20:00 hod., v zimním období v 19:00 hod. V době uzamčení budovy vám na požádání odemkne budovu kterýkoliv pracovník přímé péče, zvenku můžete použít zvonek.



Zjistíte-li v průběhu pobytu, že vám bydlení v pokoji nevyhovuje, je možné podat si žádost o přestěhování na jiný pokoj. Během vašeho pobytu v Domově vám doporučujeme (pokud nejste upoutáni na lůžko) nosit přes den pohodlné domácí oblečení a bezpečnou obuv, není vhodné pyžamo ani župan.

## STRAVOVÁNÍ

V Domově je podávána celodenní strava, včetně stravy dietní. Stravujeme se ve společné jídelně. V pracovní dny je možné vybrat si ze tří druhů obědů. Jídelníčky jsou vyvěšeny na nástěnkách na jednotlivých odděleních.

Strava se vydává obvykle v tomto čase:

- Snídaně + dopolední svačina: od 08:00 hod.
- Oběd: od 12:00 hod.
- Svačina odpolední: od 14:30 hod.
- Večeře: od 17:00 hod.
- Večeře II. (dia): od 20:00 hod.

Nicméně je na vašem rozhodnutí, co a kdy budete jíst a pít, můžete se domluvit s personálem, který Vám bude stravu rozvážet na pokoj.

Potraviny, které si nakoupíte (uzeniny, saláty, apod.) si můžete uložit v lednici v kuchyňce nebo v denní místnosti. Potraviny označí personál Vaším jménem a příjmením, datem uložení do lednice a sleduje dobu použitelnosti výrobku.



V návštěvních a v televizních koutcích a v kuchyňce v 1. poschodí je vám k dispozici rychlovarná konvice, kterou můžete kdykoliv používat za dodržení bezpečnostních opatření. V kuchyňce v 1. patře je rovněž k dispozici mikrovlnná trouba, pracovníci v sociálních službách Vám na požádání dopomohou s ohřevem stravy.

## **ÚHRADA POBYTU, VÝPLATA DŮCHODŮ A HOSPODAŘENÍ S FINANČNÍMI PROSTŘEDKY**

Dle zákona o sociálních službách musí každému uživateli zařízení zůstat po zaplacení ubytování a stravy alespoň 15 % z jeho příjmů (důchodu a jiných pravidelných příjmů, např. z pronájmu nemovitosti). Úhrady za ubytování, stravu a fakultativní služby jsou stanoveny platným ceníkem poskytovaných služeb. Pokud výše Vašeho důchodu nepokryje náklady na ubytování a stravu, má zařízení sociálních služeb ze zákona právo požadovat podíl na úhradě za poskytované služby od rodinných příslušníků uživatele, ti však nemají povinnost podílet se na úhradě nákladů za pobyt v zařízení. Pokud výše Vašeho důchodu nepokryje náklady na ubytování a stravu, řešíme tyto případy vždy individuálně a ředitel zařízení může schválit sníženou úhradu pobytu. Ze svého důchodu platíte ubytování a stravu, potřebné léky, případné fakultativní služby, nákupy, které si vyžádáte apod. Úkony péče jsou hrazeny z příspěvku na péči. V případě, že nejste příjemcem příspěvku na péči, pomůžeme Vám s podáním příslušné žádosti a zahájením řízení ve věci přiznání příspěvku na péči. Úkony péče pak hradíte ze zpětně přiznaného příspěvku na péči.

Můžete si sami zvolit, zda se svými finančními prostředky budete hospodařit sami, či pověříte pracovníky našeho zařízení. Pokud budete provádět úhradu za bydlení, stravu nebo péči bezhotovostně převodem na účet organizace nebo platit tyto úhrady přímo v pokladně zařízení, budete informováni, že tyto platby je nutné provést nejpozději k 20. dni v kalendářním měsíci, za který má být úhrada zaplacená.

Pokud se rozhodnete svěřit hospodaření se svými finančními prostředky našemu zařízení, zahrneme Vás do hromadného výplatního seznamu, což znamená, že Váš důchod bude přicházet na náš účet, my za Vás každý měsíc provedeme úhradu pobytu a zůstatek důchodu Vám vyplatí pracovníci úseku sociální péče vždy 15. den v měsíci. V případě, že 15. den v měsíci případně na sobotu, zůstatek důchodu se vyplácí v pátek, pokud tento den připadne na neděli, vyplácí se v pondělí.

Dále máte na výběr uložit zůstatek důchodu do depozitní pokladny zařízení, což znamená, že pověření pracovníci budou evidovat všechny Vaše finanční prostředky v průběhu celého měsíce, zajistí Vám všechny potřebné úhrady a na vyžádání předloží přehledné vyúčtování.

## **VRÁCENÍ PŘEPLATKŮ ZA POBYT, STRAVU A PÉČI**

Vyúčtování úhrady za pobyt, stravu a péči při Vašem předem oznámeném pobytu mimo zařízení Vám bude vyplaceno v hotovosti až po uzávěrce daného měsíce, nejpozději však do 15. dne následujícího měsíce.

- **přeplatky za ubytování** - vracíme pouze v případě, že máte řádně zaplacenou úhradu pobytu a nejste uživatelem služby po celý kalendářní měsíc
- **přeplatky za neodebranou stravu** – vracíme pouze za předem oznámenou neodebranou celodenní stravu a to bez režijních nákladů, které jsou směrnici stanoveny na 60,- Kč/ den
- **přeplatky za příspěvek na péči** – vracíme pouze v případě, že o Vás po dobu Vaší nepřítomnosti pečuje rodinný příslušník, nebo osoba blízká.

## AKTIVIZAČNÍ A ZÁJMOVÁ ČINNOST V ZAŘÍZENÍ

Přestože můžete nakládat se svým volným časem dle vlastního uvážení, jsou našim uživatelům nabízeny aktivity, které organizuje naše zařízení. Pro využití vašeho volného času máme připravenou řadu zájmových aktivit a aktivizačních programů. Záleží jen na vás, co si z nabídky vyberete. Týdenní program aktivit je také vyvěšen na nástěnkách na jednotlivých poschodích. Informaci o volnočasových aktivitách vám předá i každý pracovník přímé péče. Imobilním uživatelům poskytne informace o všech aktivitách klíčový pracovník. Všichni uživatelé jsou tak pravidelně informováni o možnostech trávení volného času nejen v zařízení, ale také o kulturních, sportovních a jiných akcích konaných ve městě a přilehlém okolí.

Budete-li si přát některých aktivit zúčastnit či se zúčastňovat pravidelně (i mimo zařízení), pracovníci jsou ochotni vám poskytnout kdykoliv potřebnou pomoc nebo podporu.

V prostorách Domova můžete navštěvovat některou ze sociálně terapeutických dílen, kde Vám aktivizační pracovníci připraví zajímavý program.

## HYGIENA

K provádění ranní a večerní hygieny, sprchování apod., máte k dispozici společné koupelny. V případě, že se neobejdete bez cizí pomoci, pomáhají Vám s hygienickou péčí pracovníci přímé péče. K dodržování osobní hygieny patří holení, stříhání, úprava vlasů, manikúra a pedikúra. Muži mají pro svou potřebu vlastní holicí strojek (výhodou je elektrický holicí strojek), všichni uživatelé vlastní hygienické pomůcky (sprchový gel, hřeben, šampon na vlasy, toaletní papír, dle potřeby tělové mléko a krém na ošetření obličeje a rukou). Uživatelé mohou využít k péči o vlasy placených služeb kadeřnictví. Profesionální péči o nehty a kůži na chodidlech zajišťuje zařízení prostřednictvím pedikérky, která pravidelně dochází do zařízení každý měsíc.

## ÚKLID A PÉČE O OSOBNÍ PRÁDLO

V našem zařízení v co nejvyšší možné míře pečují uživatelé o osobní čistotu, o čistotu šatstva, obuvi, udržují pořádek ve svých pokojích a sociálních zařízeních, stejně jako o pořádek ve společných prostorách zařízení. Uživatelé dle svého aktuálního zdravotního stavu mohou provádět denní úklid svých pokojů (větrání příkrývek a polštářů, úpravu lůžka, utírání prachu apod.). Úklid pokojů provádí pracovnice úklidu dle individuální domluvy s Vámi tak, aby Vám to vyhovovalo a nebylo narušeno Vaše soukromí. Velký úklid probíhá každý měsíc a zhruba jednou za čtvrtletí se myjí okna.

Praní osobního prádla, žehlení a opravy prádla se provádí v našem prádelenském provozu. Pracovníci přímé péče Vám podle potřeby pomohou s převlékáním, výměnou

osobního prádla a předáváním nečistého prádla k praní. Všechno Vaše osobní prádlo a oblečení pracovníci označí Vaší jmenovkou na skrytém místě tak, aby se zamezilo případné záměně či ztrátě.

Povlečení – ložní prádlo je měněno podle potřeby, nejméně však 1x za 2 týdny. Můžete mít i své vlastní ložní prádlo. Praní veškerého ložního prádla zajišťuje prádelenský provoz. Po příchodu do Domova vám bude vaše prádlo označeno jmenovkou na skrytém místě.

## **POUŽÍVÁNÍ VLASTNÍCH ELEKTROSPOTŘEBIČŮ**

V našem zařízení můžete používat vlastní elektrospotřebiče. Je nutné nechat provést jejich revizi. Pokud nemáte možnost zajistit si revizi elektrospotřebičů, zajišťujeme pravidelné revize, které jste povinni hradit ze svých finančních prostředků. Při používání vlastní televize či rádia je také nutné uhradit televizní a rozhlasový poplatek a v rámci fakultativních služeb paušální poplatky za využívání vlastních elektrospotřebičů podle druhu.

## **ÚSCHOVA CENNÝCH A JINÝCH VĚCÍ**

Budete-li mít potřebu zajistit své doklady, vkladní knížky, popř. jiné cennosti před ztrátou nebo odcizením, lze je dát do úschovy. Proti potvrzení budou uloženy sociálním pracovníkem do trezoru, odkud si je můžete kdykoliv vyzvednout. Peníze je možné uložit na vlastní účet v některém peněžním ústavu, na depozitní účet zařízení či na vkladní knížku.

## **POBYT MIMO ZAŘÍZENÍ**

Máte neomezenou možnost opustit naše zařízení. V zájmu Vaší bezpečnosti je však vhodné, aby nahlásili vedoucí úseku přímé péče nebo službu konajícímu personálu příslušného úseku přímé péče odchod ze zařízení s dobou předpokládaného návratu. Před odchodem Vám předáme potřebné léky a kartu zdravotní pojišťovny, v případě úschovy občanského průkazu vám bude vydán.

Plánované pobyta mimo zařízení oznamte personálu min. 2 dny předem, aby Vám mohla být odhlášena strava. V případě, že tak neučiníte, nemůže Vám být po skončení měsíce vrácen případný přeplatek za neodebranou stravu.

## **NÁVŠTĚVY V ZAŘÍZENÍ**

Své návštěvy můžete během dne v zařízení přijímat kdykoliv. Jen při mimořádných událostech (např. chřipková epidemie) mohou být návštěvy omezeny nebo zakázány. Pobývat se svou návštěvou můžete ve svém pokoji, v přízemí v televizní místnosti, v I. patře pak v klubovně, v návštěvním či televizním koutku. S návštěvou můžete posedět i na lavičkách v zahradním areálu.

## **PODNĚTY A STÍŽNOSTI**

Jestliže se v průběhu služby setkáte s nevhodným jednáním některého pracovníka zařízení či jiného uživatele, nebo jste nespokojeni se způsobem poskytování služby, můžete podat stížnost a to jak ústně, tak písemně (např. vhozením formuláře vyplněné stížnosti do schránky důvěry). Vaše stížnost bude vyřízena v souladu s pravidly pro vyřizování stížností. Tato pravidla jsou vám k dispozici na každém poschodí, kde zde přiloženy i formuláře pro podávání stížností.