
Příloha č. 4 ke standardu č. 4

Výtah ze Standardů
Domov pro seniory OASA Petřvald

Název registrované sociální organizace a základní údaje o provozovateli:

Kdo: Seniorcentrum OASA, s.r.o.
Adresa: Petřvald – 2, Petřvaldík 68, 742 60
IČ: 278 57 018
Telefon: 556 785 111, mobil: 608 350 525
e-mail: boreka@seznam.cz
e-mail: petr.slany@seznam.cz
www.agentura-oasa.cz
registrační číslo: 3411698 ze dne 04.09.2008

Poslání poskytované služby

Posláním Domova pro seniory OASA je poskytnout seniorům s kombinovaným postižením, závislým na péči jiné osoby individuální sociálně-zdravotní služby podporující jejich samostatnost a umožňující prožití plnohodnotného, aktivního a důstojného života.

Sociální služba je poskytována

- Sídlo Domova pro seniory OASA je umístěno v malé obci Petřvaldík, která je součástí obce Petřvald u Nového Jičína.
- Služby, které poskytuje jsou určeny občanům v rámci celé České republiky.
- Přírozeným spádovým regionem jsou především následující okresy:
Nový Jičín
Ostrava
Opava
Frýdek-Místek
- Plánujeme přednostní umístování těch obyvatel obcí, se kterými provozovatel uzavře dohodu o zajištění sociální služby v rámci komunitního plánu regionu

Celková kapacita zařízení je:

Domov pro seniory OASA je umístěn v 1.NP až 3.NP budovy **SENIORCENTRA OASA Petřvald**:

Tato budova má následující členění

- **část A** – 28 míst - **Domov pro seniory – 1.NP až 3.NP**
- **část B** – 12 bytových jednotek - **4.NP**

Cíle poskytované sociální služby

- poskytovat kvalitní sociální službu, která bude „ šita na jednotlivého uživatele“
- plánování služby dle individuálních potřeb uživatelů
- zkvalitňovat, podporovat a udržovat schopnosti uživatelů
- po nástupu do zařízení podporovat dosavadní způsob života
- vytvářet příjemné domácí prostředí (vybavenost pokojů, např. vlastním nábytkem)
- podporovat udržování kontaktu s rodinou, blízkými - neomezené denní návštěvní hodiny
- Posilovat sociální začleňování uživatelů.
- v maximální možné míře zachovat nebo obnovit soběstačnost uživatele a schopnost samostatně se pohybovat na veřejných místech a využívat místní instituce
- vzdělávání personálu
- zprostředkovávat návazné služby - seniorům, kteří neodpovídají naší cílové skupině
- poskytovat sociální poradenství
- podporovat uživatele v dosažení běžného způsobu života srovnatelného s životem majoritní společnosti.
- odbourávat předsudky vůči cílové skupině
- vytvořit podmínky respektující intimitu a soukromí.

Vize

- Pro zvýšení kvality sociální služby v **Domově pro seniory OASA** jsou zřízeny jednolůžkové a dvojlůžkové pokoje.
- K dalšímu zkvalitnění služby napomůže navázání spolupráce s dobrovolníky, kteří budou odborně vedeni tak, aby smysluplně vyplnili volný čas uživatelů.

Rozvojové dlouhodobé cíle zařízení

Zajišťovat poskytování sociálních služeb prostřednictvím :

- prohloubení týmové spolupráce všech pracovníků zařízení včetně předávání zpětné vazby od pracovníků – prosazení změny v myšlení, chování personálu
- prohloubení poskytování služeb na základě potřeb uživatelů
- částečná bezbariérovost
- vybudování prostorů pro pracovní terapii
- podporovat dobrovolnictví
- vytvořit stabilní kádr kvalifikovaných pracovníků, profesní rozvoj zaměstnanců
- vytvořit prostředí co nejpodobnější běžnému způsobu života
- modernizovat zázemí zaměstnanců i klientů domova
- společně s týmem pracovat na plnění strategického plánu organizace
- účast na komunitním plánování v regionu

Krátkodobé cíle zařízení

- aktualizace webových stránek (4x ročně, příp. dle aktuálnosti)
- informace o poskytované sociální službě formou reklamy na služebních automobilech
- rozšíření kulturně – zájmové činnosti dle individuálních plánů uživatelů
- vypracovat plán vzdělávání pracovníků v zařízení
- spolupráce s Mateřskou školou, Základní školou, různých společenských příležitostech (např. velikonoční, vánoční svátky, apod.)
- účinně pomáhat uživatelům při zapojení do života společnosti mimo naše zařízení
- udržovat a rozvíjet individuální schopnosti, vědomosti a dovednosti uživatelů
- zajistit a udržet spokojenost uživatelů s kvalitou poskytované služby, vytvořit a rozvíjet důvěry vhodný vztah mezi uživatelem a pracovníkem
- aktivní přístup k řešení nepříznivé situace uživatelů bez ohledu na barvu pleti, rasu, politické či náboženské přesvědčení a společenské postavení uživatele služby

Cílová skupina

- osoby s kombinovaným postižením
- senioři

Věková struktura cílové skupiny

- dospělí od 55 - 64 let
- mladší senioři od 65 - 80 let
- starší senioři nad 80 let

Osoby, které mají **sníženou soběstačnost**, jsou závislí na péči jiné osoby při zvládnání úkonů péče o vlastní osobu, avšak jejich zdravotní stav je kompenzovaný.

Pravidla pro přijetí zájemce ve výjimečných případech

Psychosomatický stav zájemce je vážný, **sociální situace je bezvýsledná**, rodinní příslušníci nemají dostatečný prostor k zajištění potřebné péče.

Služby poskytované v jiných zařízeních nemají volnou kapacitu pro danou cílovou skupinu.

Negativní vymezení cílové skupiny:

- alkoholici
- osoby drogově závislé
- osoby závislé na patologickém hráčství
- psychotici
- osoby s poruchou chování ohrožující sebe a okolí
- osoby s poruchou chování znemožňující soužití v kolektivu
- osoby s dekompenzovaným zdravotním stavem
- stav uživatele vyžaduje kompletní bezbariérovost

Základní principy poskytovaných sociálních služeb

- Garance dodržování základních lidských a občanských práv a svobod u všech uživatelů služeb.
- Uplatňování stejných práv a povinností všech uživatelů vůči sobě navzájem. Partnerství uživatele ve vztahu ke službám s respektem k jeho důstojnosti, osobnosti a akceptaci jeho volby.
- Individuální přístup ke každému uživateli na základě jedinečnosti jeho potřeb a zájmů.
- Poskytování služeb v rozsahu a intenzitě oprávněných sociálních a zdravotních potřeb uživatele.
- Celostní přístup (bio-psycho-sociální-spirituální) při poskytování sociálních služeb a péči o uživatele.
- Aktivní podíl uživatele, využití vlastní soběstačnosti a zodpovědnosti při naplňování svých oprávněných zájmů a potřeb, na účelném a plnohodnotném využívání služeb v závislosti na jeho zdravotním a psychickém stavu.

Zásady poskytování služby

Služby poskytované v zařízení Domova pro seniory Petřvald jsou poskytovány na základě principu:

- Personál dodržuje etický kodex sociálních pracovníků a etický kodex zdravotnických pracovníků
- Úcta k člověku, zachování lidské důstojnosti
- Plné respektování a uznání práv uživatelů
- Zaměření na individuální potřeby uživatelů
- Podpora flexibility a minimalizace rutinního jednání v rámci ošetrovatelského procesu
- Podpora samostatnosti a nezávislosti, respektování vlastní volby
- Respektování soukromí uživatele
- Podpora socializace uživatelů, zamezení sociálního vyloučení
- Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
- Pomoc při obstarávání osobních záležitostí, uplatňování práv, oprávněných zájmů
- Ohleduplný, laskavý a vstřícný přístup k uživatelům
- Vzájemná tolerance a důvěra
- Zvyšování kvalifikace, odbornosti a informovanosti personálu
- Zamezit diskriminaci uživatele z důvodu vyznání, přesvědčení, pohlaví, sociálního a ekonomického postavení

Příležitost k uplatnění vůle uživatelů

- Zařízení vytváří příležitosti k tomu, aby uživatelé mohli uplatňovat vlastní vůli, jednat na základě vlastního rozhodnutí, aby mohli být sami sebou, pokud to není v rozporu s platnou legislativou a metodikou Vnitřních pravidel mající vztah k jejich potřebám při zajišťování služby, připomínají a schválené respektují (fakultativní služby)
- Uživatelé mohou nabízenou službu kdykoliv odmítnout nebo ji přerušit. Pokud o ní znovu požádají, bude poskytnuta ve stejné kvalitě
- Uživatelé mají možnost kdykoliv opustit budovu, chodit nakupovat, rozhodují o svém volném čase
- Na základě vlastního rozhodnutí se účastní pořádaných akcí
- Uživatelé mají možnost dle zájmu navštěvovat společenské akce i mimo zařízení
- Soukromé prostory jsou na pokojích uživatelů limitovány prostorem - mohou si přinést obrázky, oblíbené drobné předměty. Pokud to dovolují technické podmínky, mohou si se souhlasem ředitele zařízení přinést televizor, lednice apod.
- Návštěvy v denních hodinách nejsou časově omezeny
- Uživatelům je nabízena služba praktického lékaře, který na požádání zdravotnického personálu provádí vizity.

- Praktického lékaře v místě předchozího pobytu mohou navštěvovat na vlastní náklady
- Doba podávání hlavních jídel je stanovena na základě rozhodnutí většiny klientů a to mezi 11:30 hod. – 13:00hod. V ostatních případech dle příchodu uživatele.
- Pro uživatele – „ kuřáky“ je vymezen označený prostor ke kouření (kouření je umožněno ve venkovních prostorech – altán)
- Zaměstnanci pracují v týmu
- Potřeby a přání uživatelů řeší klíčový pracovník nebo sociální pracovník.
- Podpora vztahu uživatel s uživatelem, uživatel- personál, uživatel – kolektiv.
- Podpora a péče v terminálním stadiu – intimita prostředí, spolupráce s rodinou

Druhy poskytovaných sociálních služeb

Zařízení poskytuje pobytové sociální služby podle zákona č.108/2006 Sb. o sociálních službách, v platném znění:

- **Domov pro seniory (§ 49)**

Metody sociální práce s uživatelem

Při poskytování sociální služby jsou uplatňovány přístupy a metody sociální práce - případová práce, práce s jednotlivcem, práce se skupinou, krizová intervence, supervize.

Jednání se zájemcem o službu

Informování zájemce o službě

Formy poskytování informací o službě:

- Informace na internetových stránkách: www.agentura-oasa.cz
- Informační materiál na nástěnkách v čekárnách a ordinacích lékařů, reklama na firemních automobilech.
- Podávání informací na dni otevřených dveří.
- Předávání informací o službě mezi vrstevníky.
- Informace na informačních tabulích města Kopřivnice a Nového Jičína.
- Adresář poskytovatelů sociálních služeb Moravskoslezského kraje.
- Dny sociálních služeb města Kopřivnice a Nového Jičína
- Elektronický katalog sociálních služeb města Nového Jičína

Telefonický kontakt se zájemcem o službu

- Podávat informace o službě po telefonu je oprávněn pouze ředitel organizace a sociální pracovníce
v pracovní dny a to:
po, st od 9 do 16:30 hod.
út, čt, pá od 7 do 15:30 hod.
- V případě nepřítomnosti těchto osob, sdělí kterýkoliv pracovník **Domova pro seniory OASA** dny a dobu, kdy může volající informace obdržet.
- Při telefonickém rozhovoru sdělují oprávněné osoby (**ředitel organizace, sociální pracovník**) pouze základní informace, a to:
 1. Zda je volná kapacita pro případné umístění zájemce
 2. Poslání organizace
 3. Informace o platbách
 4. Termín, kdy se zájemce může dostavit k prohlídce zařízení a ke konzultaci o případném umístění

Jednání se zájemcem

- Při poskytování informací je nejdůležitější osobní rozhovor, proto oprávněná osoba (sociální pracovník, ředitel) domluví při telefonickém rozhovoru osobní návštěvu, zájemce tedy osobně zařízení navštíví.
- Osobní návštěvy v přirozeném prostředí zájemce a nebo v nemocničním zařízení se účastní sociální pracovník a zdravotní sestra
- Dále jednání s kompenzovaným zájemcem o službu probíhá v kanceláři ředitele organizace či kanceláři sociálního pracovníka.
- Osoba, která rozhovor vede se snaží vytvořit klidnou a důvěrnou atmosféru, určí pracovníka, který bude v době rozhovoru vyřizovat telefonní hovory a případné další návštěvy doprovodí na místo, kde mohou vyčkat.
- Požádá ostatní pracovníky, aby je nerušili případným klepáním.

S ohledem na naši cílovou skupinu používá oprávněný pracovník při rozhovoru taková slova, výrazy a způsob komunikace, kterému zájemce rozumí, mluví srozumitelně, nahlas a pomalu, dá zájemci najevo, že má na něj čas a případně předem vymezení, kolik času může zájemci věnovat a pokud se jedná o imobilního zájemce, jede sociální pracovník, pečovatelka nebo zdravotní personál do místa jeho bydliště a poskytne mu potřebné informace přičemž provede i sociální šetření v bydlišti zájemce.

Při tomto pohovoru zjišťuje sociální pracovník situaci zájemce a jeho individuální potřeby a přání, poté seznamuje zájemce ústně a pomocí tištěných materiálů o:

- Poslání organizace
- Poskytovaných službách
- Platbách a cenách
- Vnitřním řádu

Z rozhovoru a nebo sociálního šetření vypracuje sociální pracovník stručný záznam, který je s žádostí o umístění evidován v evidenci žadatelů.

V případě zájmu a volné kapacity je zájemce umístěn do zařízení.

V případě nedostatečné kapacity je jeho žádost zařazena do pořadníku, zájemce je o této skutečnosti písemně informován, je mu sděleno pořadové číslo a skutečnost, že pokud se jeho zdravotní či sociální situace zhorší, má možnost o tom informovat zařízení osobně, telefonicky či písemně a po posouzení této situace ředitele, může být jeho žádost posunuta na přední místa.

Zásady jednání se zájemcem o službu:

- Zachovávat lidskou důstojnost
- Respektování individuálních potřeb zájemce v rámci možností zařízení
- Respektování soukromí zájemce – jednání vede sociální pracovník, v jeho nepřítomnosti ředitel organizace, jednání se účastní pouze osoby, které zájemce určí. V případě, že je zájemce omezen ve svéprávnosti, je přítomen při jednání i opatrovník. V případě jednání a rozhovoru se zájemcem v jeho domácnosti, určí zájemce, zda si přeje, aby byli přítomní i jiní rodinní příslušníci.
- Diskrétnost – sociální pracovník je vázán mlčenlivostí o zjištěných údajích.

Postup při odmítnutí zájemce o službu

Kritéria pro odmítnutí zájemce o službu

- Naplněná kapacita zařízení
- Zájemce o službu nespadá do cílové skupiny zařízení

Negativní vymezení cílové skupiny

- Alkoholici
- Osoby drogově závislé
- Osoby závislé na patologickém hráčství
- Osoby s dekompenzovaným zdravotním stavem
- Psychotici
- Osoby s poruchou chování ohrožující sebe, okolí
- Osoby s poruchou chování znemožňující soužití v kolektivu
- Osoby závislé na péči jiné osoby ve stupni závislosti I.
- Senioři mladší 65 let

Postup při odmítnutí zájemce z důvodu naplněné kapacity zařízení

- Zájemce o službu je i přes naplněnou kapacitu informován podle platného standardu č.3 – postup při jednání se zájemcem o službu.
- Pokud nemůže být zájemce z důvodu naplněné kapacity přijat, sociální pracovník s ním sepíše žádost, která je zaevidovaná do pořadníku.
- O odmítnutí je zájemce informován písemně.
- Sociální pracovník odešle bez odkladu dopis, ve kterém je důvod odmítnutí. V dopise je uveden také další postup a případy, kdy může dojít k upřednostnění jeho žádosti v pořadníku.
- Při uvolnění místa je odmítnutý zájemce opět kontaktován.

Postup při odmítnutí zájemce, který nespadá do cílové skupiny

- Zájemce o službu je při jednání informován o odmítnutí ústně a zaevidován do seznamu odmítnutých zájemců s udáním důvodu, datem a podpisem pověřené osoby.
- Sociální pracovník má k dispozici adresář sociálních služeb, při odmítnutí zprostředkuje kontakt na jinou službu, vhodnou pro odmítnutého zájemce.

Pravidla pro přijetí zájemce ve výjimečných případech, nespadá do cílové skupiny

- Stav zájemce je vážný, jeho sociální situace je bezvýsledná, rodinní příslušníci nemají dostatečný prostor k zajištění potřebné péče.
- Služby poskytované v jiných zařízeních nemají volnou kapacitu pro danou cílovou skupinu.

Důvody k upřednostnění v pořadníku žadatelů

- Rodinné poměry odmítnutého zájemce jsou natolik vážné, že může dojít k ohrožení jeho zdraví.
- S touto skutečností je zařízení seznámeno při jednání se zájemcem o službu, popř. v průběhu řízení o umístění od rodinných příslušníků, Obecních úřadu, sociálních odborů Magistrátů a Městských úřadů apod.
- O této skutečnosti provede sociální pracovník zápis a předá k posouzení řediteli zařízení v případě jeho nepřítomnosti vedoucí přímé péče.
- Na základě posouzení pověřené osoby je žádost posunutá na přední místa a zájemce, popř.opatrovník, informován.

V případě ukončení jednání ze strany zájemce jsou dokumenty týkající se jednání se zájemcem o službu uloženy u sociálního pracovníka a archivovány 10 let.