



Domov Seniorů

Vratislavice

**Garantovaná nabídka
domov pro seniory**

Domov seniorů Vratislavice, p. o.
U Sila 321, Liberec 30, 463 11

Obsah

Úvod.....	5
1. Základní sociální poradenství	9
2. Poskytnutí ubytování	11
2.1. Ubytování.....	11
2.2. Úklid, praní a drobné opravy ložního a osobního prádla a ošacení, žehlení	15
2.2.1. Úklid.....	15
2.2.2. Praní prádla	15
3. Poskytnutí stravy.....	17
4. Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu	19
4.1. Pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek	19
4.2. Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík.....	20
4.3. Pomoc při vstávání z lůžka, uléhání, změna poloh.....	20
4.4. Pomoc při podávání jídla a pití	21
4.5. Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním i vnějším prostoru ...	23
5. Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu.....	25
5.1. Pomoc při úkonech osobní hygieny.....	25
5.2. Pomoc při základní péči o vlasy a nehty.....	26
5.3. Pomoc při použití WC	27
6. Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím	29
6.1. Podpora a pomoc při využívání běžně dostupných služeb a informačních zdrojů.....	29
6.1.1. Holení.....	29
6.1.2. Pedikúra.....	29
6.1.3. Kadeřnice	30
6.1.4. Doprovod do Cukrárny	30
6.1.5. Zprostředkování informací.....	31
6.1.6. Pomoc při přijímání a odesílání poštovních zásilek.....	31
6.1.7. Zprostředkování praktického lékaře.....	32
6.1.8. Doprovod na odborná vyšetření u lékaře	32
6.2. Pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporující sociální začleňování osob	34
6.2.1. Výlety.....	34
6.2.2. Koncerty.....	34

6.2.3. Kino - promítání filmů v zařízení.....	35
6.2.4. Oslavy narozenin.....	35
6.2.5. Mezigenerační setkávání.....	36
6.2.6. Vystupování dětí z mateřských školek.....	36
6.2.7. Tematické akce.....	36
6.2.8. Možnost navštívit své blízké.....	37
6.2.9. Pobyty v domácím prostředí	38
7. Sociálně terapeutická činnost.....	40
7.1. Reminiscenční terapie.....	40
7.2. Bazální stimulace.....	40
7.3. Canisterapie	41
7.4. Trénování paměti	41
7.5. Arteterapie	42
8. Aktivizační činnosti.....	43
8.1. Volnočasové a zájmové aktivity	43
8.1.1. Procházky venku	43
8.1.2. Půjčování knih a časopisů	43
8.1.3. Zpívání a poslech hudby	44
8.1.4. Opékání špekáčků	44
8.1.5. Keramická dílna a dílna ručních prací	44
8.1.6. Kino - promítání filmů	45
8.1.7. Koncerty.....	46
8.1.8. Tematické akce.....	46
8.1.9. Práce na zahrádce.....	47
8.1.10. Pečení moučníků, cukroví.....	47
8.1.11. Setkávání se zvířátky.....	48
8.2. Pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s přirozeným sociálním prostředím.....	49
8.2.1. Možnost navštívit své blízké.....	49
8.2.2. Pobyty v domácím prostředí	50
8.2.3. Pomoc při přijímání a odesílání poštovních zásilek, telefonování.....	50
8.3. Návčiv a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností..	51
8.3.1. Cvičení	51
8.3.2. Trénování paměti a kognitivních funkcí	52

8.3.3. Procházky venku	52
8.3.4. Keramická dílna a dílna ručních prací	53
9. Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí	55
9.1. Pomoc s komunikací se soudy	55
9.2. Pomoc s komunikací s úřady a institucemi	56
9.3. Pomoc při změně dokladů	56
9.4. Pomoc s finančním hospodařením	57
9.5. Zajišťování volebního práva	57
9.6. Spolupráce s opatrovníky	57
9.7. Pomoc při řešení stížností	58
9.8. Dříve vyslovené přání	58
9.9. Vážně míněný nesouhlas	58
10. Základní činnosti při poskytování zdravotních služeb	60
10.1. Zavedení nebo ukončení odborné zdravotní péče	62
10.2. Ošetřovatelské intervence	62
10.3. Odběr biologického materiálu, orientační vyšetření biologického materiálu	63
10.4. Aplikace léčebné terapie	63
10.5. Aplikace inhalační léčebné terapie, oxygenoterapie	63
10.6. Péče o ránu	63
10.7. Komplexní vyšetření uživatele přístrojovou technikou	63
10.8. Ošetření stomií	63
10.9. Aplikace klyzma, péče o permanentní katetr	64
Závěr	65

Úvod

Domov seniorů Vratislavice se nachází v Libereckém kraji, v městské části Liberec XXX-Vratislavice nad Nisou, na adrese U Sila 321 a U Sila 310, 463 11 Liberec. Areál je situován v klidné části na okraji města s výhledem na krajinu Jizerských hor.



Domov seniorů Vratislavice je příspěvkovou organizací městského obvodu Liberec – Vratislavice nad Nisou poskytující sociální službu domov pro seniory s celkovou kapacitou 37 lůžek včetně jednoho krizového. Provoz Domova seniorů Vratislavice, p. o. je finančně podporován zřizovatelem Městským obvodem Liberec – Vratislavice nad Nisou. Provoz sociálních služeb je podpořen z finančních prostředků MPSV, prostřednictvím Libereckého kraje.

Posláním zařízení je poskytovat pobytovou službu seniorům, jejichž životní potřeby nejsou dostatečně zabezpečeny, a kteří nemohou samostatně žít ve své vlastní domácnosti z důvodu vysokého věku, závažných zdravotních změn nebo jiných vážných důvodů. Jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby. Individuálním přístupem se snaží zajistit seniorům přiměřenou míru podpory a pomáhat jim udržovat sociální kontakty.

Cílem naší služby je umožnit seniorům prožití plnohodnotného života v bezpečném a důstojném prostředí co nejvíce připomínajícím domov. Naplňováním individuálních potřeb seniorů směřujeme k udržování a zachování soběstačnosti v rámci jejich možností.

Filozofií zařízení je podpořit a udržet uživatele služby v rámci jeho možností, schopností, kompetencí a zdravotního stavu co nejdéle soběstačného. Účelem poskytované služby není posilovat závislost uživatele na poskytované službě.





Služba domov pro seniory poskytuje služby seniorům nad 65 let, jejichž zdravotní stav a snížená soběstačnost vyžadují pravidelnou pomoc druhé osoby, kterou nelze zajistit jinými sociálními službami poskytovanými v domácím prostředí. Služba je určena seniorům s trvalým pobytem na území České republiky, kteří potřebují soustavnou péči druhé osoby kvůli trvalým změnám zdravotního stavu. Přednostně je služba poskytována občanům s trvalým pobytem na území města Liberce nebo Libereckého kraje, případně těm, jejichž příbuzní mají v této oblasti trvalý pobyt.

Tato služba není určena seniorům, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc druhého člověka z důvodu snížené soběstačnosti, ale tato pravidelná pomoc jim může být zajištěna jinou sociální službou poskytovanou v domácnosti. Seniorům, jejichž zdravotní stav vyžaduje péči ve zdravotnických zařízeních. Seniorům, kteří nemohou být umístěni v zařízení sociálních služeb z důvodu akutní infekční nemoci, a osobám, jejichž péče vyžaduje specifický způsob komunikace (zrakové, sluchové postižení).



Službu poskytujeme seniorům, u kterých je zřejmé, na základě jednání před zahájením poskytování služby, že potřebují a chtějí využít naši službu sociální péče s komplexní a nepřetržitou podporou v rozsahu naší nabídky služeb při řešení své nepříznivé sociální situace. Službu ubytování neposkytujeme samostatně.

Služby, které nabízíme, zachovávají lidskou důstojnost, jsou přizpůsobeny individuálním potřebám, podporují nezávislost, samostatnost, neprohlubují nepříznivé sociální situace, podporují sociální začleňování a dodržují lidská práva a základní svobody.

Tato garantovaná nabídka je určena k informování veřejnosti o našich poskytovaných službách. Naši pracovníci ji využívají k individuálnímu plánování, poskytování a vyhodnocování rozsahu a průběhu služeb. Na tomto místě se dozvíte, jaké služby poskytujeme a co můžete od těchto služeb očekávat.

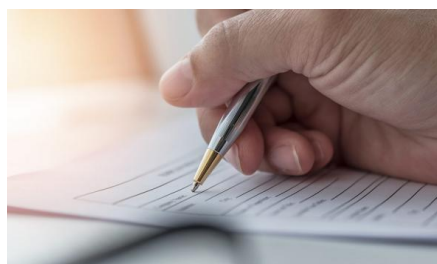
Naše služby jsou vždy přizpůsobeny individuálně podle Vašich specifických potřeb, které budeme spolu s Vámi průběžně vyhodnocovat a plánovat. Zajistíme Vám podporu, která co nejvíce podpoří Vaši nezávislost a soběstačnost, přičemž rozsah této podpory upravíme podle Vašich aktuálních schopností a zdravotního stavu.

Každá nabízená činnost je zaručena konkrétními garancemi, které stanovují rozsah, frekvenci, množství poskytované činnosti a také osoby, které tuto činnost poskytují. Překročení této garance je možné jen při volné kapacitě pracovníků, na přechodnou dobu.

Nárok na poskytnutí níže uvedených činností má nárok pouze osoba, která je prokazatelně potřebuje, a to v takovém rozsahu a množství, které odpovídá ztrátě jejich schopností si tyto činnosti zajistit sama, popřípadě za pomoci svých blízkých nebo dalších dostupných veřejných služeb.

Jednání o poskytnutí služby můžete kdykoliv přerušit. V takovém to případě Vám můžeme pomoci, v rámci základního sociálního poradenství, najít alternativní řešení Vaší nepříznivé sociální situace.

Pokud dosáhneme dohody, uzavřeme s Vámi Smlouvu o poskytnutí sociální péče nejpozději v den jejího zahájení. Tato smlouva stanoví úhradu za poskytnutí ubytování a stravy podle platného ceníku. Úhrada za poskytovanou sociální péči bude ve výši přiznaného příspěvku na péči. Smlouvu s Vámi uzavřeme i v případě, že jste o příspěvek na péči požádali, ale dosud Vám nebyl přiznán a Vaše situace vyžaduje pobytovou sociální službu. V případě potřeby Vám také pomůžeme s žádostí o tento příspěvek v rámci základního sociálního poradenství.



Péče je poskytována v jednolůžkových a dvoulůžkových pokojích. Služba zahrnuje poskytování sociální a zdravotní péče 24 hodin denně. Stravování je zajišťováno ve vlastní kuchyni. Kromě základní péče nabízí zařízení také volnočasové a aktivizační činnosti. Do zařízení pravidelně dochází kadeřnice a pedikérka, což přispívá k celkové pohodě a komfortu obyvatel.

Náš kvalifikovaný personál kromě sociální péče nabízí také zdravotní úkony. Pokud váš zdravotní stav bude vyžadovat trvalou zdravotní péči, zajistíme Vám poskytování základních zdravotních úkonů. Tyto služby jsou prováděny odbornými zdravotníky a jsou hrazeny z veřejného zdravotního pojištění.

V rámci dalších služeb poskytujeme hostinskou činnost a pronajímáme naše prostory jiným veřejným subjektům pro zajištění běžných služeb pro naše klienty jako je cukrárna a kadeřnice. Veškeré poplatky spojené s využíváním těchto služeb hradí uživatel z vlastních finančních prostředků.



1. Základní sociální poradenství

V rámci základního sociálního poradenství Vám poskytneme potřebné informace přispívající k řešení Vaší nepříznivé sociální situace nebo Vám pomůžeme předejít vzniku těchto situací.

Můžeme Vám nabídnout pomoc při řešení nepříznivé sociální situace prostřednictvím naší poskytované služby – tedy poskytnutí kompletních informací o druhu a poskytování naší služby, včetně ceníku apod. Konkrétně tedy vysvětlujeme, že jsme domov pro seniory, což znamená, že poskytujeme komplexní péči a podporu starším lidem, kteří potřebují pomoc s každodenními činnostmi. Naším hlavním cílem je pomáhat našim klientům k co největší možné samostatnosti a zároveň jim poskytovat podporu a péči v situacích, které sami ani s pomocí rodiny nezvládají.

Nabídneme Vám jiné druhy sociálních služeb dle Vašich potřeb a poskytneme informace o jiných možnostech pomoci - např. dávky hmotné nouze, státní sociální podpora apod.

Informujeme Vás o základních právech a povinnostech osob, zejména v souvislosti s poskytováním sociálních služeb, a o možnostech využívání běžně dostupných zdrojů pro zabránění sociálnímu vyloučení a zabránění vzniku závislosti na sociální službě – vycházíme převážně z katalogu sociálních služeb, kdy poskytujeme informace o využití dalších služeb, které mohou být vhodné pro žadatele nebo jejich rodiny. Patří sem například odlehčovací služby, které nabízejí dočasnou péči pro seniory, čímž ulehčují pečujícím osobám s péčí. Rovněž informujeme o terénních pečovatelských službách, které poskytují péči a podporu přímo v domácím prostředí klienta. Vysvětlujeme, jak tyto služby fungují, jaké konkrétní úkony a pomoc zahrnují, a jak mohou žadatelé a jejich rodiny tyto služby využít. Cílem je poskytnout komplexní přehled o dostupných možnostech péče.

Dále informujeme o možnostech podpory členů rodiny v případech, kdy se spolupodílejí na péči o osobu – snažíme se o navázání bližší spolupráce s rodinou, tak aby se i rodina podílela na péči o seniora.

Základní sociální poradenství je poskytováno nejen zájemci o službu, žadateli a rodinným příslušníkům, ale také stávajícím uživatelům. Poskytujeme ho v takové míře a délce, v jaké klient nebo žadatel potřebuje avšak maximálně 60 minut, po domluvě se sociální pracovnící

nebo od pondělí do pátku od 10 do 14 hodin. Základní sociální poradenství je poskytováno bezplatně prostřednictvím telefonu, při osobním setkání, e-mailem, přímo u klientů nebo během sociálního šetření u žadatelů. Vzhledem k jeho povaze je upřednostňována osobní komunikace, která umožňuje lépe porozumět potřebám žadatelů nebo klientů.

Žadatelé o službu nebo jejich rodinní příslušníci si domlouvají schůzku se sociálním pracovníkem prostřednictvím telefonu či e-mailu. Veškeré kontakty jsou uvedeny na webových stránkách Domova.

Naši uživatelé mají možnost si sami domluvit schůzku, nebo mohou také požádat o pomoc kteréhokoli pracovníka. Nejčastěji řešíme práva a povinnosti vyplývající ze smlouvy o poskytování sociální služby domova pro seniory, konflikty mezi uživateli, komunikujeme ve prospěch klienta s úřady a dalšími institucemi a v neposlední řadě poskytujeme i podporu rodinným příslušníkům při péči o klienta.

Klient je zodpovědný za poskytování pravdivých informací a umožnění nahlížení do jeho dokumentů.

Obsah	Garantovaný rozsah	Provádí
Základní sociální poradenství	každé pondělí – pátek od 9:00 do 14:00 max. 60 minut / 2 pracovníci osobní setkání po předchozí domluvě	vedoucí sociální pracovník, sociální pracovník



2. Poskytnutí ubytování

2.1. Ubytování

Ubytování u služby domov pro seniory poskytujeme v celkové kapacitě 37 lůžek, včetně jednoho krizového, po celou dobu platnosti Smlouvy o poskytnutí sociální služby v domově pro seniory.

K dispozici je ubytování v pavilonu B a v pavilonu Marta, které zahrnují 19 jednolůžkových a 9 dvoulůžkových pokojů. V pavilonu B a v domově Marta jsou k dispozici výtahy i schodiště.

Jednolůžkové pokoje se skládají z následujících prostor: předsíň, koupelna (WC, sprchový kout a umyvadlo) a kuchyňský kout. Všechny jednolůžkové pokoje v pavilonu B mají balkon. Dvoulůžkové pokoje se skládají z následujících prostor: předsíň, koupelna (WC, sprchový kout a umyvadlo) a kuchyňský kout. Dveře pokojů jsou se souhlasem uživatele označeny jeho jménem.

Volný čas můžete trávit ve svém pokoji nebo můžete využít společné prostory Domova společně s ostatními uživateli a to zejména společenský sál, kapli, tělocvičnu v budově Marta, kuchyňku na příslušném oddělení, přilehlou zahradu a společnou koupelnu v pavilonu B.

Ubytování zajišťujeme včetně vytápění pokoje ústředním topením, odběru teplé a studené vody, elektrického proudu dle základního vybavení pokoje, úklidu pokoje, praní, žehlení a drobných oprav ložního a osobního prádla a ošacení uživatele, drobných oprav a údržby.

Ubytování poskytujeme v rámci možností Domova a s přihlédnutím, k vašemu zdravotnímu stavu a přání. Nejde-li o manžele nebo osoby ve vztahu druh-družka, jsou ubytovány zvlášť ženy a zvlášť muži.

Při nástupu se uživatel ubytuje na pokoji, který s ním byl předem dohodnut. Uživatel (včetně rodinných příslušníků v případě jejich zájmu) má možnost si tento pokoj předem prohlédnout. Pokoj je před nástupem klienta čerstvě vymalován a uklizen a klient může po dohodě se spolubydlícím uzamykat pokoj v době své nepřítomnosti.

Po předchozí domluvě s Domovem si můžete vybavit pokoj vlastními doplňky. K vybavení a výzdobě pokoje lze používat vlastní drobnosti, např. poličku, menší obrazy, záclony, květiny, fotografie, sošky apod. Svůj rozměrný nábytek, popř. rozměrné dekorativní

předměty, je možné do pokoje nastěhovat pouze se souhlasem spolubydlícího (v případě dvoulůžkového pokoje) a ředitelky Domova.

Dovybavení pokoje uživatelem musí splňovat následující podmínky: vybavení pokoje nebrání personálu v manipulaci s lůžkem, nebrání bezpečnému vykonávání dalších činností personálu (zejména činnosti péče), připevnění políček, obrazů apod. provádí pracovník údržby a rozvržení nábytku v pokoji nevytváří nepřiměřené riziko pádu pro obyvatele pokoje.

Po dohodě s Domovem a se spolubydlícím (v případě dvoulůžkového pokoje) je možné mít na pokoji rádio, televizor, mikrovlnnou troubu, rychlovarnou konvici a ledničku. V případě dovybavení pokoje elektrospotřebiči je uživatel povinen z vlastních prostředků uhradit jejich každoroční revizi, kterou zajistí poskytovatel služby. Domov je oprávněn kdykoliv požadovat odstranění uživatelem přineseného a původně příslušným pracovníkem Domova odsouhlaseného elektrospotřebiče, a to v případě, existuje-li obava o bezpečnost v důsledku jeho užívání.

Za vlastní rádio a televizor platí uživatel koncesionářské poplatky, ke kterým se uživatel též sám přihlašuje.

Vlastní vařič, el. kamínka, přímotopy není možné na pokoji umístit a používat. Pro uživatele je v kuchyňkách k dispozici sporák. Kuchyňky je možno používat v době od 7.00 hodin do 19.00 hodin. Po této době se kuchyňky zamykají.

Kouření je povoleno pouze v místech k tomu vyhrazených, tj. kuřárně pro uživatele v suterénu pavilonu A, nebo na určených místech ve venkovních prostorách. V ostatních prostorech zařízení není dovoleno kouřit, zejména pak platí přísný zákaz kouření na pokojích, kuchyňkách a ve společenských místnostech.

Uživatel hradí cenu za ubytování stanovenou dle platného ceníku. Úhrada za ubytování je stanovena v příloze č. 1 ke Smlouvě o poskytnutí služby sociální péče. Ubytování se hradí i v případě přechodného pobytu mimo Domov (dovolená, hospitalizace).

Uživatel je povinen dodržovat dobu nočního klidu, která je stanovena od 22.00 do 6.00 hodin. V tuto dobu jsou světla na chodbách a veřejných prostorách ztlumena. V době nočního klidu Vás nebudeme rušit s výjimkou nutnosti podání léků, poskytnutí nutné ošetrovatelské péče nebo nutné přímé obslužné péče a nočních kontrol uživatelů, kteří tyto kontroly potřebují nebo si je přejí.

V době nočního klidu můžete sledovat ve společenských místnostech televizor nebo poslouchat rádio, ale jen v případě, že nerušíte noční klid ostatních uživatelů.

Návštěvy jsou u nás, každý den od 7.00 do 19.00 hod. Po dohodě s vedoucí služby domova pro seniory v mimořádných případech je možné přijímat návštěvy i v jiných hodinách. Návštěvy nesmí rušit klid, soužití, dobré mravy a pořádek v Domově a narušovat režim uživatelů. Návštěvy může uživatel přijímat na dvoulůžkovém pokoji jen za předpokladu, že neruší spolubydlící. Jinak se návštěvy přijímají ve společenských místnostech. Z důvodu ochrany zdraví (např. ohrožení epidemií) může lékař nebo ředitelka Domova, zpravidla na doporučení nebo pokyn Krajské hygienické stanice, omezit nebo zcela zakázat návštěvy. Návštěvy se hlásí na recepci a musí dodržovat návštěvní řád.

Uživatel má právo opustit Domov dle své vlastní vůle a potřeb. Při odchodu nebo návratu doporučujeme informovat pracovníka v sociálních službách z důvodu zachování bezpečnosti uživatele. Pokud plánuje uživatel dlouhodobější pobyt mimo Domov, je třeba informovat pracovníky, aby uživateli připravili s sebou léky, odhlásili stravu atd. Rovněž kvůli vracce za stravu je třeba uvést předpokládaný čas návratu.

Uživatel je povinen užívat prostory a věci vyhrazené jemu k ubytování a užívání obvyklým způsobem a šetrně, v prostorách nesmí uživatel bez souhlasu Domova provádět žádné změny. Bez souhlasu ředitelky Domova nebo jejího zástupce není dovoleno provádět žádné úpravy a opravy na zařízení pokojů a společných prostor.

Při ukončení pobytu v Domově je uživatel povinen vrátit vybavení a zařízení pokoje ve stavu, v jakém je převzal, s přihlédnutím k běžnému opotřebení, které odpovídá době jeho užívání.

Obsah	Garantovaný rozsah	Provádí
Celková kapacita ubytování	celková kapacita 37, včetně jednoho krizového lůžka 19 jednolůžkových 9 dvoulůžkových ubytování poskytujeme po dobu trvání Smlouvy o poskytnutí služby sociální péče ubytování zajišťujeme včetně energií (topení, teplá a studená voda, elektrický proud)	ředitel, úsek údržby, sociální pracovníce
Doba nočního klidu	denně od 22:00 do 6:00	pracovník v sociálních službách, zdravotní sestra

Uzamykání budovy (v případě příchodu po uzamčení objektu je možné použít zvonek umístěný u vstupu do areálu)	denně od 19:00 do 7:00	recepční, pracovník v sociálních službách
Standardní vybavení pokoje jednolůžkového	<ul style="list-style-type: none"> - polohovací elektrické lůžko s matrací (včetně polštáře, příkrývky, povlečení a deky) - noční stolek - šatní skříň - koupelna (WC, sprchový kout a umyvadlo) - kuchyňský kout - jednolůžkové pokoje na pavilonu B mají balkon 	ředitel, úsek údržby
Standardní vybavení pokoje dvoulůžkového	<ul style="list-style-type: none"> - polohovací elektrické lůžko s matrací (včetně polštáře, příkrývky, povlečení a deky) - noční stolek - šatní skříň - koupelna (WC, sprchový kout a umyvadlo) - kuchyňský kout 	ředitel, úsek údržby
Společenské prostory v zařízení	<ul style="list-style-type: none"> - společenský sál - kaple - tělocvična v budově Marta - kuchyňka na příslušném oddělení - přilehlá zahrada - společná koupelnu v budově B - kuřárna (v suterénu pavilonu A) 	ředitel, úsek údržby
Venkovní prostory	<ul style="list-style-type: none"> - zahrada - chodníky - lavičky s možností na odpočinek - altán <p>Venkovní prostory jsou přístupné kdykoliv během dne.</p>	ředitel, úsek údržby
Údržba a opravy	Pondělí – pátek od 7:00 do 15:00	úsek údržby, všichni pracovníci (nahlášení závad)

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

Jednou ze základních činností při poskytování sociálních služeb v domově pro seniory je také úklid, praní a drobné opravy ložního a osobního prádla a ošacení, a také žehlení prádla.

2.2.1. Úklid

V rámci ubytování si můžete rozhodnout, jakým způsobem bude udržován pořádek na pokoji, resp. zda využijete služby uklízečky, v době od 6.30 do 14.30 hod., nebo nikoliv. Pokud služby uklízečky nevyužijete, máte povinnost udržovat pořádek na pokoji sami. Pokud služby uklízečky využijete, pak se běžný úklid pokoje provádí dle harmonogramu, a to pouze za Vaší přítomnosti na pokoji.

V rámci úklidu Vám garantujeme každodenní mytí podlah a koupelen s toaletou ve Vašich pokojích. Každý den vynášíme odpadky z pokojů a utíráme prach na všech površích (stoly, komody, skříňky, noční stolky apod.) včetně parapetů. V případě jednolůžkových pokojů s balkonem je 3x v týdnu balkon vytírán, 1x za měsíc myjeme dveře a 2x ročně jsou omyta okna včetně vyprání záclon a závěsů.

Společné chodby a prostory se pravidelně vytírají každý den. Úklid se provádí dezinfekčními prostředky k tomu určenými. Všechny místnosti se pravidelně větrají podle přání uživatelů.

Uživatel je povinen udržovat potraviny neplesnivé, jinak má pracovník přímé obslužné péče právo je vyhodit v přítomnosti uživatele, případně i v jeho nepřítomnosti, pokud nelze přítomnost uživatele zajistit (např. z důvodu dovolené, hospitalizace). Je zakázáno hromadit odpad ve všech prostorách Domova.

Uživatel hradí cenu ubytování i v případě přechodného pobytu mimo Domov (dovolená, hospitalizace).

2.2.2. Praní prádla

Domov má zajištěny služby prádelny, která zajišťuje praní, žehlení či mandlování a také drobné opravy jak ložního, tak i osobního prádla. Uživatel, který si nepřeje dávat své prádlo do prádelny, má možnost si praní prádla zajistit sám. Pokud se klient rozhodne službu praní prádla nevyužívat, úhrada za pobyt není o tuto částku ponížena.



Klienti mají na pokojích z látky ušité pytle na sběr špinavého prádla opatřené jmenovkou. Každé úterý na oddělení C a každé pondělí na oddělení Marta se špinavé prádlo vybírá. Prádlo do prádelny předává vždy jen pracovník přímé obslužné péče. Čisté prádlo se uživateli vrací jednou týdně – na oddělení C je to v pátek, na oddělení

Marta je to ve čtvrtek. Z důvodu rozpoznání věcí uživatelů musí být prádlo řádně označeno jmenovkou uživatele, která bude umístěna na neviditelném místě. Nažehlování jmenovek na oblečení Vám po domluvě zajistíme.

Požaduje-li uživatel drobnou opravu prádla, vyjedná si požadavek sám, přímo s pracovníci prádelny. Pakliže mu to jeho zdravotní stav nedovolí, požádá pracovníka přímé obslužné péče a ten jeho požadavek předá pracovníci prádelny.

Není dovoleno prát na pokojích a sušit osobní prádlo a jiný materiál na radiátorech. Čištění oděvu, který nelze prát v automatické pračce, nebo vyžaduje chemické čištění (např. saka, kabáty), se v zařízení neprovádí a každý klient si čištění takového oděvu zajišťuje sám.

Obsah	Garantovaný rozsah	Provádí
Běžný úklid pokoje	denně od 6:30 do 14:30 <ul style="list-style-type: none"> - dle harmonogramu - mytí podlah - pokoj s balkonem je 3x v týdnu balkon vytírán - 1x za měsíc myjeme dveře - vynášení odpadků 1x denně - každodenní mytí koupelen s toaletou - 2x ročně jsou omyta okna včetně vyprání záclon a závěsů 	uklízečka
Úklid společných prostor	společné chodby a prostory se pravidelně vytírají každý den	uklízečka
Sběr špinavého prádla	<ul style="list-style-type: none"> - oddělení C každé úterý dopoledne - oddělení Marta každé pondělí 	pracovník v sociálních službách
Praní prádla	praní prádla se provádí dle možností prádelny	pracovník prádelny
Návrat čistého prádla	čisté prádlo se vrací do 3 dnů <ul style="list-style-type: none"> - oddělení C v pátek - oddělení Marta ve čtvrtek 	pracovník v sociálních službách
Drobné opravy	dle možností prádelny	pracovník prádelny

3. Poskytnutí stravy

Domov poskytuje celodenní stravování podle předem zveřejněného jídelního lístku, přičemž jídelní lístek se zveřejňuje nejméně týden předem. Podávaná strava odpovídá zásadám zdravé výživy. Je přizpůsobena svým složením, množstvím a úpravou věku a zdravotnímu stavu uživatelů. Dietní stravování je uživateli dle potřeby zajišťováno na základě doporučení lékaře. Domov zajišťuje následující diety: racionální, diabetickou a žlučnickovou.

Cena stravy za jeden den je uvedena v aktuálním přehledu úhrad, který je zveřejněn na našich webových stránkách.

Uživatel si oběd vybírá z jídel uvedených v jídelníčku ve spolupráci s pracovníci sociální služby, vedoucí domova pro seniory nebo aktivizační pracovníci. Jídlo se podává a konzumuje na pokojích uživatelů (roznáška jídla). Obědy jsou servírovány v tabletovém systému, večeře a snídaně (v případě teplých pokrmů) jsou dováženy ve vyhřívacích vozících a servírovány přímo na pokojích klientů.

Stravu dostávají uživatelé v těchto časových intervalech:

- snídaně od 7:30 hodin do 8:30 hodin,
- oběd od 11:30 hodin do 13:00 hodin,
- svačina od 14:30 hodin do 15.00 hodin,
- večeře od 17:00 hodin do 18:00 hodin (pro diabetiky se současně podává i druhá večeře).

Na odděleních jsou k dispozici v nápojových kontejnerech tekutiny (čaj či sirup), které jsou umístěny v kuchyňkách a v jídelnách, které průběžně doplňuje přímý obslužný personál a na žádost uživatele poskytne nápoj. V prostorách recepce je také k dispozici sodabar.

Uživatelé v daném kalendářním dni odebírají všechna jídla z jídelního lístku. Je možné si dva dny dopředu jednotlivé jídlo odhlásit. Uživatelé odcházející z Domova na dovolenou (tj. plánující pobyt mimo Domov) se mohou ze stravování odhlásit, ale vždy včas, tj. nejpozději 48 hodin předem. Pokud nepřítomnost uživatele nepřesáhne celý den, ale třeba jen oběd, jídlo bude uživateli uschováno. To platí i u plánované kontroly u lékaře.

Při opožděném odhlášení nebude stravné již možno vrátit. Toto neplatí v případě hospitalizace uživatele. Pokud je uživatel hospitalizován, odhlašuje se strava automaticky.

V případě přechodného pobytu mimo Domov hradí uživatel provozní náklady v plné výši, neúčtuje se pouze hodnota potravin za celodenní stravu. Výše provozních nákladů je určena v předpisu Domova.

Jídelní lístky sestavuje vedoucí stravovacího provozu ve spolupráci s ředitelkou zařízení.

Podněty a připomínky ke kvalitě, množství a výběru stravy mohou uživatelé uplatňovat přes pracovníky přímé obslužné péče, vedoucí domova pro seniory, sociální pracovníky, kteří jejich připomínky předají vedoucí stravovacího provozu, nebo anonymně vhozením do schránky na podněty a stížnosti uživatelů.

Obsah	Garantovaný rozsah	Provádí
Rozsah zajišťované stravy	3 hlavní jídla 1 vedlejší jídlo - oběd výběr ze dvou hlavních jídel - teplé a studené večeře	vedoucí stravovacího úseku, personál kuchyně
Zajišťované diety	- normální strava - diabetická - žlučová	Vedoucí stravovacího úseku, personál kuchyně, lékař
Doba výdeje stravy	snídaně od 7:30 hodin do 8:30 hodin oběd od 11:30 hodin do 13:00 hodin svačina od 14:30 hodin do 15:00 hodin večeře od 17:00 hodin do 18:00 hodin (pro diabetiky se současně podává i druhá večeře v 21:00)	vedoucí stravovacího úseku, personál kuchyně, pracovník v sociálních službách

4. Pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu

4.1. Pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek

V této základní činnosti Vám poskytneme:

- pomoc při oblékání a svlékání speciálních pomůcek
- pomoc při oblékání a svlékání z nočního prádla a naopak
- oblékání ven, do společnosti aj. s přihlédnutím k aktuálnímu počasí

Součástí této podpory a pomoci je i související pomoc s navléknutím šperků, pomoc s uložení použitého oblečení do skříně, pomoc s navlékáním vypraného oblečení, pomůžeme Vám dopravit špinavé oblečení do prádelny. Pokud si oblečení během dne znečistíte nebo budete chtít navléci/sundat speciální pomůcku či vyměnit oblečení v jinou dobu, než je uvedena v garanci této činnosti, budeme se Vám snažit vyhovět dle aktuálního stavu a zaměstnanosti pracovníků na daném oddělení. Negarantujeme však, že reakce bude vždy okamžitá, vyjma mimořádných situací (znečištění oděvu ze zdravotních důvodů). Pokud používáte speciální pomůcky (brýle, naslouchadla, protézy, bandáže končetin), pomůžeme Vám i s nimi. Zároveň pro Vás rádi zajistíme označení Vašeho oblečení zažehlovacím štítkem. Zajistíme pro Vás i antidekubitní podložky a pomůcky do lůžka a pomůcky pro navlékání ponožek a zapínání zipu. Klient si však musí zajistit dostatek svého vhodného oblečení včetně obuvi a vlastní vhodné a funkční speciální pomůcky včetně náhradních baterií a návodů k použití. Služba je hrazena z příspěvku na péči.

Obsah	Garantovaný rozsah	Provádí
Pomoc při oblékání z nočního prádla do denního a naopak	2x denně 5 min. 1 pracovník	pracovník v sociálních službách
Oblékání ven či do společnosti s přihlédnutím k aktuálnímu počasí	1x denně 5 min 1 pracovník	pracovník v sociálních službách

4.2. Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík

V této základní činnosti Vám můžeme pomoci při přesunu:

- na/ z lůžko,
- na /z invalidní vozík.

Součástí této podpory a pomoci je i související pomoc s přesunem z/ na lůžko a z/na invalidní vozík v průběhu celého dne. Pomůžeme Vám s přesunem z lůžka nebo vozíku ke stolu, do koupelny, na WC, na akce v zařízení, na holení, ke kadeřnici, ven do zahrady. Zároveň Vám pomůžeme s přesunem pomocí kompenzačních pomůcek (chodítka, zvedací zařízení...). Součástí této pomoci je i respektování Vašich denních zvyklostí, potřeb, aktuálního zdravotního stavu a aktivit. Snažíme se volit co nejšetrnější způsob manipulace.

Běžně tuto činnost zvládne jeden pracovník v sociálních službách, který Vám pomůže postavit se na nohy a následně se přesunout na lůžko nebo vozík. Pokud při tomto úkonu již silově nespolupracujete s dolními končetinami, musí být tento úkon proveden za pomoci dvou pracovníků, případně i s pomocí zvedacího zařízení.

Můžeme Vám poskytnout invalidní vozík, vysoké nebo nízké chodítko, polohovací křeslo pro seniory, či zvedací zařízení. Můžete ale využít i vlastní pomůcky. Tato služba je hrazena z příspěvku na péči.

Obsah	Garantovaný rozsah	Provádí
Pomoc při přesunu z/na invalidní vozík	min. 2x 5 min. denně, dle potřeby klienta – 1 pracovník	pracovník v sociálních službách
Pomoc při přesunu na/z lůžko	min. 2x 5 min. denně, dle potřeby klienta – 1 pracovník	pracovník v sociálních službách

4.3. Pomoc při vstávání z lůžka, uléhání, změna poloh

V této činnosti Vám poskytneme:

- pomoc se vstáváním z lůžka,
- pomoc s uléháním na lůžko,
- pomoc se změnou polohy.

V našem zařízení jsme schopni Vám zajistit dle Vašich potřeb pomoc při vstávání z lůžka či uléhání na lůžko. Na základě Vašich potřeb a schopností zajistíme pomoc při pravidelných

změnách poloh v lůžku během dne a noci v pravidelných intervalech nebo dle ordinace lékaře. Využíváme antidekubitní matrace a speciální pomůcky (ochranné návleky na paty a lokty, válce, klíny), které zabraňují vzniku proleženin. V případě klientů s dekubity nebo rizikem vzniku je stav hodnocen zdravotním personálem, který určuje systém a četnost polohování. Tato služba je hrazena z příspěvku na péči.

Obsah	Garantovaný rozsah	Provádí
Uléhání a vstávání z lůžka	10 min. 4x denně 1-2 pracovníci	pracovník v sociálních službách
změna poloh (polohování klienta)	denně po 2 hod. v noci po 4 hod. 1 pracovník	pracovník v sociálních službách

4.4. Pomoc při podávání jídla a pití

V této základní činnosti poskytneme:

- rozdávání stravy klientům,
- úprava stravy ve spolupráci s klientem,
- zajištění dietního stravování dle ordinace lékaře a dle stravovacích norem,
- podpora soběstačnosti a jemné motoriky klienta,
- podpora etiky stravování,
- asistované stravování plně závislých klientů.

Nabízíme Vám pomoc při konzumaci stravy, pomůžeme Vám s podáním stravy do úst a dodržováním pitného režimu. Nápoje Vám pomůžeme podat ve skleničce, hrnku s pítkem nebo lahvičce. Pomůžeme Vám se napít, pokud toto nezvládnete, nápoj Vám doneseme dle Vašich potřeb.

Součástí této pomoci je krmení či dokrmení závislého klienta, zajištění vhodné polohy klienta při jídle a po jídle, úprava stravy a zajištění estetického prostředí při jídle. Dále posilujeme rozvoj soběstačnosti při konzumaci stravy, v přípravě jídla a pití. Patří sem i podávání stravy na pokoji a mytí nádobí po jídle u klientů, kteří toto nezvládnou.

Stravu jsme schopni upravit ve spolupráci s pracovníky kuchyně na mletou nebo mixovanou, maso můžeme pokrátet, pečivo namazat a pokrátet, ovoce oloupat nebo odšťavnit. Stravu podáváme v daných časech, pokud je třeba, můžeme se domluvit na jiném

čase, v takové situaci Vám jídlo ohřejeme za dodržení příslušných hygienických předpisů. Nápoje (čaj, ovocná šťáva) jsou k dispozici celý den na kuchyňkách jednotlivých oddělení nebo Vám je personál donese ve džbánu nebo termosce na pokoj. Pokud nezvládnete nápoje ze džbánu nebo z termosky nalít sami, nalijeme Vám pití do hrnku, hrnku s pítkem nebo lahvičky. Pomůžeme Vám i s podáním jídla a pití, které jste si zakoupili, nebo Vám donesla Vaše návštěva. Na uložení těchto potravin a pití máte k dispozici lednice na společných kuchyňkách nebo ve vlastní lednici na pokoji.

Pokud máte zájem a chuť, zajistíme Vám v odpoledních hodinách kávu – personál zalije Vaši kávu na pokoji a podá Vám ji.

V rámci této služby Vám zajistíme suroviny k přípravě stravy, hotové pokrmy dle norem, energie k přípravě stravy, nádobí (formou tabletů), přístroje, jídelní stolečky k lůžku a chrániče oděvů pro klienty. Zároveň klient může mít svůj příbor a své nádobí. Tato služba je hrazena z příspěvku na péči.

Obsah	Garantovaný rozsah	Provádí
Pomoc při jídle	5 min. 4x denně 1 pracovník	pracovník v sociálních službách
Krmení/ dokrmení	10 min. 4x denně - 1 pracovník (dle individuálního tempa konzumace 10-30 min.)	pracovník v sociálních službách
Podání stravy na pokoji	5 min. 4x denně 1 pracovník	pracovník v sociálních službách
Úprava stravy	5 min. 4x denně 1 pracovník	pracovník v sociálních službách
Mytí nádobí po jídle	5 min. 4x denně 1 pracovník	pracovník v sociálních službách
Posilování soběstačnosti při konzumaci stravy	5 min. 4x denně 1 pracovník	pracovník v sociálních službách
Podávání stravy	snídaně od 7:30 do 8:30 hod. oběd od 11:30 do 12:30 hod. svačina od 14:30 do 15:00 hod. večeře od 17:00 do 18:00 hod. druhá večeře DIA 21:00 hod.	pracovník v sociálních službách

4.5. Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním i vnějším prostoru

V této základní činnosti Vám můžeme poskytnout:

- asistovaný doprovod po budově,
- asistovaný doprovod ve vnějším prostředí,
- dopomoc s orientací v čase, místě, osobách.

Během poskytování pomoci při prostorové orientaci Vám pomůžeme se zorientovat v rámci budovy i mimo ni. Po nástupu do zařízení Vás seznámíme s celou budovou včetně zahrady. Zároveň Vám poskytneme podporu a dostatečný čas, abyste se v novém prostředí zorientovali.

Ve vstupní hale je recepce. V budově jsou označena jednotlivá patra a oddělení, dveře jednotlivých pokojů jsou označeny vizitkami se jmény, v jednotlivých případech také individuálními značkami. Kdykoliv Vám poskytneme podporu po celou dobu poskytování služby – ukážeme směr, připomeneme čas atd. Doprovodíme Vás na pokoj, do aktivizačních dílen, na kulturní akci v zařízení atd. Připomeneme Vám čas podávání stravy, časy Vašich obvyklých činností atd.

V rámci podpory samostatného pohybu Vám nabízíme asistovaný doprovod při pohybu uvnitř i venku. Jsme schopni Vám zapůjčit vhodné kompenzační pomůcky – chodítka, francouzské hole, berle, invalidní vozíky nebo můžete využít své vhodné kompenzační pomůcky.

Naše zařízení není zcela bezbariérové, což omezuje možnost volného bezpečného pobytu. Při přesunech je nutné používat výtah a plošiny, které sami nemůžete ovládat. Proto je nutná přítomnost a pomoc pracovníka. Jinak mezi patry můžete k pohybu použít výtah, kterým můžete sjet až do zahrady.

Pokud odcházíte mimo zařízení, je vhodné sdělit pracovníci recepce místo, kam jdete a kdy se vrátíte. Vstupní dveře jsou během dne otevřené, zamykají se v 19,00 hod. po ukončení služby pracovníce recepce. U branky a u vstupních dveří je zvonek. Tato služba je hrazena z příspěvku na péči.



Obsah	Garantovaný rozsah	Provádí
Asistovaný doprovod po budově	10 min. denně, dle potřeby klienta 1 pracovník	pracovník v sociálních službách
Asistovaný doprovod ve vnějším prostředí	denně dle potřeby klienta 1 pracovník	pracovník v sociálních službách

5. Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu

5.1. Pomoc při úkonech osobní hygieny

V této základní činnosti vám poskytneme:

- pomoc při ranní toaletě na lůžku,
- pomoc při večerní toaletě na lůžku,
- pomoc při ranní toaletě v koupelně,
- pomoc při večerní toaletě v koupelně,
- pomoc při koupání ve společné koupelně,
- pomoc při koupání ve sprchovém koutě na pokoji,
- pomoc při výměně inkontinenčních pomůcek.

Jsme schopni Vám poskytnout podmínky pro provádění osobní hygieny tak, abyste ji mohli provádět v rámci svých potřeb a možností. Nabízíme vybavené bezbariérové prostory pro osobní hygienu – 1 koupelna s vanou a hydraulickým zvedákem, 1 koupelna s bezbariérovou sprchou a koupacím vozíkem. Můžete využívat sprchovací kouty na pokojích, které nejsou bezbariérové – doporučujeme dohled personálu. Prostory pro hygienu jsou vybaveny signalizačním zařízením pro přivolání pracovníka. Tuto pomoc poskytuje kvalifikovaný personál, který používá dostupné koupací zařízení (koupací lůžko) a kompenzační pomůcky (madla v koupelnách, sprchovací křesla). V rámci zajišťování této pomoci respektujeme Vaše potřeby, aktuální zdravotní stav, míru potřeby a volíme ohleduplný a šetrný způsob manipulace. Personál poskytne pomoc v rámci zajištění hygieny při: přípravě a zajištění pomůcek, výměně inkontinenčních pomůcek, provedení celkové hygieny, péči o zuby a dutinu ústní, ošetření pokožky, oblečení po hygieně. Klient si sám zajišťuje toaletní potřeby dle svých zvyklostí, ručníky a čisté oblečení. Tato služba je hrazena z příspěvku na péči.

Obsah	Garantovaný rozsah	Provádí
Celková koupel na lůžku	1x týdně 15 min. 1 pracovník	pracovník v sociálních službách
Celková koupel ve sprše nebo vaně	1x týdně 15 min. 1 pracovník	pracovník v sociálních službách

Denní hygiena u umyvadla nebo v koupelně	2x denně 10 min. 1 pracovník	pracovník v sociálních službách
Denní hygiena na lůžku	2x denně 10 min. 1 pracovník	pracovník v sociálních službách
Péče o dutinu ústní/zuby	2x denně 5 min. 1 pracovník	pracovník v sociálních službách
Čištění zubní protéz	2x denně 5 min. 1 pracovník	pracovník v sociálních službách
Výměna inkontinenčních pomůcek	3x denně 5 min. 1 pracovník	pracovník v sociálních službách
Příprava hygienických potřeb dle zvyklostí klienta	2x denně 5 min. 1 pracovník	pracovník v sociálních službách

5.2. Pomoc při základní péči o vlasy a nehty

V této činnosti Vám můžeme pomoci s:

- mytím vlasů,
- mytím vlasů při celkové koupeli,
- stříháním nehtů na rukou,
- česáním vlasů.

Během poskytování hygieny se postaráme i o úpravu Vašich vlasů a nehtů. Česání vlasů je součástí ranní a večerní hygieny. Vlasy Vám pracovník umyje samostatně nebo při celkové koupeli na společné koupelně nebo na Vašem pokoji. Pracovník vlasy umyje šamponem a vysuší nebo vyfouká dle Vašeho přání.

Pokud si sami nezvládnete ostříhat nehty na rukou, v rámci celkové koupele Vám s tím pomůže pracovník. Pokud budete potřebovat pomoci s péčí o nehty na nohou, můžete využít služeb pedikérky, která dochází do zařízení v domluvených termínech. Služby pedikérky si hradí klient.

V této službě vám zajistíme vodu, energii a fén. Klient si ovšem musí zajistit toaletní potřeby dle svých zvyklostí, hřeben, natáčky, fén a ručníky. Tato služba je hrazena z příspěvku na péči.

Obsah	Garantovaný rozsah	Provádí
Mytí vlasů v rámci celkové koupele	1x týdně 10 min. 1 pracovník	pracovník v sociálních službách
Mytí vlasů	1x týdně 10 min. 1 pracovník	pracovník v sociálních službách
Stříhání nehtů na rukou	1x týdně 5 min. 1 pracovník	pracovník v sociálních službách
Česání vlasů	2x denně 2-5 min. 1 pracovník	pracovník v sociálních službách

5.3. Pomoc při použití WC

V této základní činnosti Vám poskytneme pomoc při použití:

- WC,
- mobilního WC,
- močové lahve.

V rámci tohoto úkonu Vám nabízíme pomoc při použití WC, zajištění nezbytného doprovodu nebo přesunu a potřebné hygieny. Jsme schopni pro Vás zajistit speciální pomůcky (pojízdné WC, nástavce na WC aj.), které Vám zajistí maximální pohodlí. Tuto pomoc zajišťuje náš odborný personál. Rozsah této pomoci se odvíjí od Vašich schopností a Vašeho zdravotního stavu. V rámci této pomoci se snažíme respektovat Vaše soukromí, návyky, potřeby, denní zvyklosti a volíme co nejšetrnější způsob manipulace. Klientům plně inkontinentním s potřebou používání inkontinenčních pomůcek jsme schopni je zajistit. Garantujeme jejich pravidelnou výměnu 3x denně nebo dle potřeby častěji. Objednávání inkontinenčních pomůcek je indikováno na předpis lékaře.

V rámci této služby jsme schopni Vám zajistit mobilní WC, močové lahve, inkontinenční pomůcky, dezinfekci a vodu. Klient si musí zajistit toaletní potřeby dle svého zvyku a toaletní papír. Tato služba je hrazena z příspěvku na péči.

V případě, že spotřeba inkontinenčních pomůcek překročí množství indikované lékařem, je nutné, aby si klient koupil další na své náklady.

Obsah	Garantovaný rozsah	Provádí
Pomoc při použití WC	10 min. dle potřeby klienta 1 pracovník	pracovník v sociálních službách
Pomoc při použití mobilního WC	10 min. dle potřeby klienta 1 pracovník	pracovník v sociálních službách
Pomoc při použití močové lahve	5 min. dle potřeby klienta 1 pracovník	pracovník v sociálních službách

6. Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

6.1. Podpora a pomoc při využívání běžně dostupných služeb a informačních zdrojů

Následující služby jsou koncipovány s cílem poskytovat podporu a asistenci při využívání široce dostupných služeb a informačních zdrojů. Při Vašem pobytu v našem zařízení se Vám budeme snažit zprostředkovat běžně dostupné služby, kterých jste byli zvyklí využívat ve Vašem přirozeném prostředí. Dle Vašich schopností a ve spolupráci s Vaší rodinou Vám můžeme zajistit doprovod k využití těchto služeb ve městě, pokud to již Vaše schopnosti nedovolují.

6.1.1. Holení

Holení mužů se koná v klubovně Domova. Službu vykonává externí kadeřnice, která do našeho zařízení dochází, a po celou dobu je přítomna i aktivizační pracovnice.

Klienti jsou na a z holení doprovázeni a schází se v pánském klubu, kde si zpříjemňují čekání na holení povídáním, prohlížením časopisů, sledováním filmů, hraním stolních her, apod. Je jim podáváno občerstvení, jako např. káva, čaj, voda a nealkoholické pivo.

Kadeřnice provádí holení v koupelně. Aktivizační pracovnice zajišťuje pohodlí čekajících klientů. Po dokončení holení má klient možnost zůstat ještě v pánském klubu nebo odejít na pokoj. Klienti, kteří vzhledem ke svému zdravotnímu stavu nevydrží sedět, jsou oholeni kadeřnicí přímo na pokoji. Tuto službu si hradí klient ze svých příjmů.

6.1.2. Pedikúra

Provádí se jednou za dva měsíce na jednotlivých odděleních domova, v koupelnách na jednotlivých odděleních nebo na lůžku klienta (v případě, že je klient upoután na lůžko vzhledem ke svému zdravotnímu stavu). Do zařízení dochází externí pedikérka. Je jen na klientech, zda tuto službu v našem zařízení využijí. Klienti, kteří nechtějí využít této služby, si zajišťují pedikúru sami nebo s pomocí své rodiny. Na pedikúru jsou klienti doprovázeni. Tuto službu si klient hradí ze svých příjmů.

6.1.3. Kadeřnice

Návštěva kadeřnice probíhá dle potřeb klienta a možností kadeřnice, v kadeřnickém salonu v Domově seniorů Vratislavice, na pokoji klienta či v prostorách k tomu vymezených (koupelny).

Klienti se objednávají ke kadeřnici dle jejich potřeby a možností kadeřnice. Obecně lze říci, že od objednání klienta ke kadeřnici může uběhnout doba od 1 týdne do 4 týdnů. Klienty objednává buď pracovník přímé péče, aktivizační pracovník, nebo klient sám. Uživatelé jsou doprovázeni přímo do salónu. V případě, že by klient nebyl schopen přepravy, kadeřnice přijde za ním na oddělení a úpravu účesu provede dle jeho požadavků na lůžku v pokoji nebo ve společné koupelně na oddělení. Tuto službu klient hradí ze svých příjmů.

6.1.4. Doprovod do Cukrárny

Tato služba podporuje setkávání klientů mezi sebou nebo s rodinou. Rovněž podporuje komunikaci a sociální interakci, což má pozitivní vliv na psychické zdraví klienta.

Posezení v kavárně je na dobrovolné bázi, účastní se pouze ti uživatelé, kteří mají o návštěvu kavárny zájem. Aktivizační pracovnice obejde klienty s nabídkou možnosti jít si posedět do cukrárny, nebo v případě letních měsíců před kavárnu, která se nachází u areálu Domova. Společně pak odchází do cukrárny, kde si klienti vyberou a objednají zákusek a nápoj. Každý klient si hradí svou útratu sám.



Pouze u těch klientů, kteří již vzhledem ke svému zdravotnímu stavu nedokáží nakládat se svými finančními prostředky a nemají rodinu či opatrovníka, cukrárna eviduje částky objednávek na otevřený účet, který je spojený s klientovým jménem. Ke konci měsíce dojde k vyúčtování a účetní Domova cukrárně proplatí nákupy jednotlivých uživatelů. Náklady jsou tedy hrazeny z účtu každého klienta vždy na konci měsíce.

Během návštěvy se klient setkává s dalšími klienty, komunikuje s nimi i s obsluhou a zažívá změnu prostředí. Cukrárna je otevřena od středy do neděle a aktivizační pracovník doprovází klienty pouze od středy do pátku. O víkendu doprovází, v případě zájmu klienta, pracovník přímé péče, nebo jim přinese cukrovinky přímo na oddělení. Tuto službu hradí klient ze svých příjmů.

6.1.5. Zprostředkování informací

Služba zprostředkování informací je součástí péče poskytované naším zařízením. Pokud se zajímáte o dění okolo Vás a potřebujete podporu při získání potřebných informací, můžeme Vám tuto podporu nabídnout. Pravidelně poskytujeme uživatelům informace o běžném dění (novinky ze společnosti, o politickém dění apod.), ale i o dění v zařízení, jako je nabídka aktivit a vystoupení pořádaných zařízením, svátky, co bude k obědu a další důležité události, abyste se cítili informovaně a mohli se tak zapojit v případě zájmu do dění Domova.

Na každém oddělení domova seniorů jsou umístěny informační tabule a nástěnky, které slouží k informování klientů o běžném dění v zařízení, včetně plánu aktivit, svátků, jídelníčku a dalších důležitých událostech. Aktuality z Domova a plány pořádaných aktivit v daném měsíci jsou také vyvěšeny na našich webových stránkách.

Při individuální terapii aktivizační pracovnice předávají klientům aktuální informace, například čtením novinových a časopisových článků nebo prostřednictvím poslechu rádia při společných aktivitách. Klienti také mají možnost samostatného přístupu k novinám a časopisům. V zařízení je dále možné objednat si předplatné novin a časopisů, půjčovat si knihy a časopisy v několika knihovnách. Pokud uživatelé byli zvyklí, mohou v zařízení nadále využívat notebook či tablet. Veřejná síť Wi-fi je k dispozici na recepci a na společenském sále. Dále si klienti mohou pořídit vlastní TV a rádio do svého pokoje, což jim umožňuje získávat další informace dle svých preferencí. Klienti také mají možnost po domluvě s aktivizační pracovnicí zavolat rodině či blízkým bezplatně přes službu WhatsApp pomocí tabletů zařízení. Tato služba je hrazena z příspěvku na péči.

6.1.6. Pomoc při přijímání a odesílání poštovních zásilek

Poskytování asistence při příjmu a odesílání poštovních zásilek má za cíl zlepšit Vaše pohodlí a udržovat Vás propojené se světem mimo Váš domov. Hlavním účelem je zajistit Vám přístup k dennímu tisku, časopisům a umožnit aktivní zapojení do komunikace prostřednictvím přijímání a odesílání poštovních zásilek.

K odesílání pošty klientů slouží poštovní schránka u zařízení. Poštovní doručovatelka navštěvuje zařízení, kde předává denní zásilky recepčnímu. Ten společně se sociálním pracovníkem a případně aktivizačním pracovníkem dále distribuují poštu klientům. V případě, že klient není schopen zpracovat svou poštu, pomáhají mu sociální pracovník nebo

aktivizační pracovník se čtením, porozuměním a následným vyřizováním korespondence (korespondenci vyřizujeme jen v případě absence rodiny klienta). Tato služba je hrazena z příspěvku na péči.

6.1.7. Zprostředkování praktického lékaře

Zprostředkování praktického lékaře probíhá dle potřeby klienta, každé úterý a čtvrtek v týdnu. Lékař ordinuje v zařízení Domova na sesterně či na pokojích klientů (v případě špatného zdravotního stavu, nebo u klientů, kteří jsou upoutáni na lůžku).

Při nástupu do zařízení má každý klient možnost volby – může se rozhodnout setrvat u svého obvodního lékaře, či zvolit smluvního obvodního lékaře zařízení, který každé úterý a čtvrtek po obědě do zařízení dochází. Pokud se rozhodne zůstat u svého stávajícího lékaře, veškeré záležitosti – prohlídky, obstarávání léků či zdravotních pomůcek jsou v jeho kompetenci či kompetenci jeho rodiny.

Pokud se klient rozhodne přejít ke smluvnímu obvodnímu lékaři zařízení, veškeré záležitosti – prohlídky, obstarávání léků či zdravotních pomůcek zajišťuje smluvní lékař zařízení s vedoucí domova pro seniory, v její nepřítomnosti se zdravotní sestrou. Prohlídky klienta probíhají buď na sesternách, nebo přímo na pokoji klienta.

V případě náhlého zhoršení zdravotního stavu mimo ordinační hodiny smluvního obvodního lékaře zařízení je přivolána pomoc rychlé záchranné služby. Tato služba je hrazena z veřejného zdravotního pojištění.

6.1.8. Doprovod na odborná vyšetření u lékaře

Zajištění vyšetření u odborného lékaře zajišťuje Domov. Doprovod personálu pak Domov může zajistit jen v případě, že není nikdo z řad rodiny, kdo by uživatele na odborné vyšetření doprovodil.

V případě, že klienta k lékaři, na ošetření či vyšetření doprovází rodina, zajistí dopravu z vlastních zdrojů, např. osobním automobilem nebo veřejnou službou. V případě, že klient není takto schopen cestovat, můžeme Vám zprostředkovat zajištění odvozu přepravní službou hrazenou z veřejného zdravotního pojištění (poukaz píše ošetřující lékař).

Doprovod na odborná vyšetření u lékaře přispívá k poskytnutí pomoci a podpory jak při samotné dopravě na vyšetření, tak i při samotném vyšetření, což má za cíl zlepšit psychické rozpoložení klientů a zmírnit jejich stresovou zátěž.

Doprovázení klienta k odborným lékařům vykonává rodina, nebo pracovník v přímé péči. Přičemž je velmi žádoucí, aby klienta na vyšetření doprovázel rodinný příslušník či známý, už jen pro pocit jeho bezpečí a zmírnění stresové zátěže, kterou s sebou odborné vyšetření bezesporu přináší. Tato služba je hrazena z veřejného zdravotního pojištění.

Obsah	Garantovaný rozsah	Provádí
Holení	každý čtvrtek od 8:30 do 11:00	externí kadeřník, aktivizační pracovník, doprovází pracovník v sociálních službách
Pedikúra	garance jednou za dva měsíce	externí pedikérka, doprovází pracovník v sociálních službách
Kadeřnice	na přání klienta a dle možností kadeřnice	externí kadeřník, objednává pracovník v sociálních službách, aktivizační pracovník nebo klient sám, doprovází pracovník v sociálních službách
Cukrárna	dvakrát týdně od středy do pátku v odpoledních hodinách, trvá 45 min. až 1h.	aktivizační pracovník
Zprostředkování informací	každý den	aktivizační pracovník, pracovník v sociálních službách, klíčový pracovník
Pomoc při přijímání a odesílání poštovních zásilek	pondělí až pátek od 9:00 do 14:00	vedoucí sociální pracovní, sociální pracovník, aktivizační pracovník, recepční a doručovatelka
Zprostředkování praktického lékaře	každé úterý a čtvrtek	smluvní obvodní lékař, vedoucí domova pro seniory a zdravotní sestra
Doprovod na vyšetření	dle potřeb klienta	rodina nebo pracovník v sociálních službách

6.2. Pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporující sociální začleňování osob

V rámci pomoci při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a podpoře při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob se zaměřujeme mimo jiné na poskytování prostředků a podpory k překonání překážek spojených s imobilitou klientů. Cílem je umožnit klientům, aktivní účast ve společnosti a udržovat a rozvíjet jejich sociální vazby. Snažíme se podporovat kontakt s rodinou, blízkými a přáteli a zabránit, tak sociální izolaci a zlepšit celkovou kvalitu života klienta. V rámci sociálního začleňování má Domov navázány vztahy s mateřskou a základní školou a také s organizací zajišťující dobrovolnickou činnost. Tyto služby jsou hrazeny z příspěvku na péči.

6.2.1. Výlety

Výlety klientům poskytují změnu prostředí a umožňují uživatelům poznávat nové věci a místa. Kromě toho, že podporují pohyb a tím příznivě ovlivňují fyzické zdraví, také přispívají k posílení psychického zdraví. Uživatelé mají příležitost navázat kontakt s ostatními klienty a také s novými lidmi během těchto aktivit.

Pro lokalitu výletu je vybíráno místo s přístupným a snadným parkováním, nenáročným terénem a s dostupností občerstvení. Trvání výletu se pohybuje zhruba kolem dvou hodin a může být pro některé klienty fyzicky náročné. Během výletů jsou využívány invalidní vozíky jako pomůcky pro ty, kteří je potřebují.

6.2.2. Koncerty

Koncerty umožňují setkávání se s ostatními klienty a s různými pěveckými skupinami, různých věkových kategorií. Účastníci mohou aktivně poslouchat hudbu, což má pozitivní vliv na jejich psychickou pohodu. V našem zařízení vystupují hudební skupiny různých hudebních žánrů, takže možnost vybrat si, má téměř každý.



Koncerty pořádáme ve společenském sále, v případě příznivého počasí na zahradě. Rádi přivítáme na koncertě i rodinné příslušníky, známé či přátele našich klientů.

Nabídka koncertů je dopředu zveřejněna v plánu aktivit na daný měsíc a vyvěšena na nástěnkách v zařízení a na našich webových stránkách. Většinou hudební či jiné vystoupení trvá cca 1 hodinu a klienti se během něj mohou občerstvit nápoji (káva, voda, čaj).

6.2.3. Kino - promítání filmů v zařízení

Tato služba umožňuje klientům setkání se s ostatními klienty a umožňuje jejich odreagování. Kino se pořádá ve společenském sále Domova, tak aby se ho mohli účastnit i uživatelé, kteří by se do kina mimo zařízení, vzhledem ke svému zdravotnímu stavu, již nedostali. Klienti mají na výběr zhruba ze čtyřiceti filmů a promítá se ten, na kterém se většina klientů shodne. Během promítání mají klienti k dispozici kávu, čaj a vodu.

6.2.4. Oslavy narozenin

Oslavy narozenin klientům přináší možnost setkávání se s ostatními klienty, což podporuje sociální interakce a navazování nových vztahů. Rovněž posiluje komunikaci mezi klienty a přispívá k upevnění existujících vztahů, čímž přispívá k jejich celkové duševní a emocionální pohodě.

Aktivizační pracovnice objedná dopředu dort pro všechny uživatele, kteří slaví narozeniny, a v den oslavy je do kavárny doprovodí. Klientům, kteří mají narozeniny, ale jsou upoutáni na lůžko a nemohou tak navštívit kavárnu, přinese kousek dortu a přání aktivizační pracovník přímo na jejich pokoj. V cukrárně je pro klienty přichystaný slavnostně prostřený stůl. Klienti obdrží dort s oslavnou fontánou a přáníčko, které jim vyrobili klienti v dílnách ručních prací.



6.2.5. Mezigenerační setkávání

Mezigenerační setkávání aktivně podporuje předání dovedností a zkušeností seniorů mladé generaci, posiluje mezigenerační porozumění a empatii. Koná se ve společenském sále či



venku za hezkého počasí, kam jsou klienti doprovázeni.

Na mezigenerační setkání přijíždí zhruba 20 dětí společně s učitelkami z MŠ Doktrína. Účastníci se rozdělují do tří skupin, kde každé dítě spolu s jedním klientem aktivně spolupracuje v různých činnostech. Program mezigeneračního setkání je plný aktivit, které připravují aktivizační pracovnice a učitelky z mateřské školy.

V přípravě aktivit se střídají.

Děti se spolu s klienty zapojují do různých her, tvoření, soutěží a dalších aktivit. Tento formát setkání umožňuje vzájemné učení se mezi dětmi a klienty, kteří sdílejí své znalosti a životní zkušenosti.

6.2.6. Vystupování dětí z mateřských školek

Vystupování dětí z mateřských školek zajišťuje setkávání se s dětmi a ostatními klienty. Účastníci mohou aktivně poslouchat hudbu nebo sledovat vystoupení dětí, což má pozitivní vliv na psychické zdraví. Úzce spolupracujeme zvláště s mateřskými školami z městského obvodu



Vratislavice nad Nisou. Vystupování se koná ve společenském sále.

Většinou dorazí dvě mateřské školky se zhruba 40 dětmi. Mají nachystané vystoupení v podobě zpěvu, tance, přednesu básniček apod.

6.2.7. Tematické akce

Tematické akce v domově zajišťují klientům možnost setkávat se, povídat si a zažívat různá představení, což přispívá k jejich psychickému zdraví. Rozptýlení od každodenních starostí nabízejí klientům relaxaci a novou perspektivu. Sociální interakce a kulturní zážitky podporují pocit sounáležitosti a radosti, posilují vztahy a přinášejí pozitivní vliv na duševní

pohodu. Jsou to např. Masopust, MDŽ, Silvestr apod., kdy klienti mohou zavzpomínat, jak dříve tyto události prožívali a slavili.



Tematické akce se konají ve společenském sále, kam jsou klienti doprovázeni. Na akci se připraví či objedná občerstvení pro klienty. Většinou se jedná o chlebíčky, jednohubky, zákusky, kávu, čaj, víno apod. Během akce se konají různá představení, přednesy, pouští se hudba, povídá se o daném tématu a promítají se různé filmy. Klienti se díky tomu setkávají s ostatními klienty, mění prostředí, komunikují či vzpomínají.

6.2.8. Možnost navštívit své blízké

Možnost navštívit své blízké přispívá k udržení sociálních vazeb a kontaktů s blízkými, přáteli a rodinami, což má pozitivní dopad na jejich psychické zdraví klientů. Jejich cílem je také umožnit rodinám podílet se na péči o své blízké, což může zahrnovat například doprovod k lékaři či provádění nákupů.

Při příchodu i odchodu se každý návštěvník přihlašuje na recepci. Navštěvování klientů se vnímá jako prostředek posílení již vytvořených přátelských a rodinných vazeb, zlepšení psychického stavu klientů a podporu péče rodiny o seniory. Rodinní příslušníci mají možnost během svých návštěv doprovázet seniora na procházku, navštívit společně kavárnu, vzít uživatele na společný nákup do města apod.

V rámci návštěv je také možný vstup pracovníkům externích služeb (kadeřnice, pedikérka, rehabilitační pracovník apod.), které si klienti nebo rodiny klientů objednají. Návštěvy klientů se zapisují do knihy návštěv na recepci.

6.2.9. Pobyt v domácím prostředí

Přispívá k podpoře kontaktu a vztahů s rodinou, což má pozitivní vliv na psychickou pohodu. Jeho cílem je také poskytnout změnu prostředí, která může klientům přinést nové podněty a zážitky. Tímto způsobem se rodiny mohou aktivně podílet na péči o své blízké a přispívat k jejich pohodě a blahu.

Pobyt v domácím prostředí je možný kdykoliv dle možností rodiny a klienta. Rodina má možnost vzít si klienta domů, avšak musí být přechodný pobyt mimo Domov (dovolená) včas nahlášený vedoucí domova pro seniory, pracovníkům přímé obslužné péče, či sociálním pracovníkům. V případě přechodného pobytu mimo Domov hradí uživatel ubytování a provozní náklady v plné výši, neúčtuje se pouze hodnota potravin za celodenní stravu.

Pracovníci přímé obslužné péče podpoří klienta při odjezdu do domácího prostředí tím, že mu pomohou sbalit vhodné oblečení a odhlásí mu stravu. Zdravotnický personál pak klienta vybaví jeho léky na celou dobu pobytu mimo zařízení.

Doba pobytu mimo Domov by neměla být v součtu delší než 120 kalendářních dnů v průběhu jednoho kalendářního roku. V opačném případě má Domov právo zvážit, zda je pobyt uživatele v Domově nezbytně nutný, a Smlouva o poskytování sociální služby může být uživateli vypovězena. Do celkové doby pobytu mimo Domov se nezapočítávají dny, po které byl uživatel hospitalizován ve zdravotnickém zařízení, ani dny, po které uživatel pobýval v lázních.

Obsah	Garantovaný rozsah	Provádí
Výlety	jednou až dvakrát do roka v dopoledních hodinách účastní se 5 až 6 klientů	aktivizační pracovníce, také řídí motorové vozidlo – dodávku
Koncerty	dvakrát až třikrát do měsíce v odpoledních hodinách účastní se 15 až 20 klientů	aktivizační pracovníce a externí soubory, kapely či jiná umělecká sdružení, doprovází pracovník v sociálních službách
Kino - promítání filmů	za nepříznivého počasí a v zimních měsících jednou týdně v pátek od 13:30 do 15:00 účastní se 5 klientů	aktivizační pracovníce, doprovází pracovník v sociálních službách
Oslavy narozenin	jednou měsíčně v odpoledních hod.	aktivizační pracovníce



Mezigenerační setkávání	jednou měsíčně v úterý vyjímaje prázdnin dětí od 10:00 do 11:00 účastní se 5 až 10 klientů	aktivizační pracovníce a učitelky z mateřské školky, doprovází pracovník v sociálních službách
Vystupování dětí z mateřských školek	jednou za dva měsíce v dopoledních hodinách účastní se 15 až 20 klientů	učitelky z mateřských školek a aktivizační pracovníce, doprovází pracovník v sociálních službách
Tematické akce	tříkrát až čtyřikrát do roka od 13:30 do 15:00 účastní se 15 až 20 klientů	aktivizační pracovníce, doprovází pracovník v sociálních službách
Možnost navštívit své blízké	každý den od 7:00 do 19:00	pracovník recepce
Pobyt v domácím prostředí	kdykoli dle možností rodin a klienta	rodina, vedoucí domova pro seniory

7. Sociálně terapeutická činnost

Jedná se o sociálně terapeutické činnosti, které mají za cíl podpořit a rozvíjet osobní a sociální schopnosti i dovednosti klienta a pomoci s jeho začleněním a řešením jeho nepříznivé situace. Sociálně terapeutické činnosti probíhají skupinově nebo jsou poskytovány individuálně. Naši pracovníci absolvovali odborné kurzy, aby Vám tyto činnosti mohli poskytovat. Tato služba je hrazena z příspěvku na péči.

7.1. Reminiscenční terapie

Reminiscenční terapie využívá vzpomínky a podněty k vyvolání pozitivních emocí u účastníků. Používá staré fotografie, filmy, hudební nahrávky a podobné prostředky, aby podpořila přirozené vybavování si vzpomínek. Zaměřuje se na zvýšení schopnosti komunikace a navození pocitu radosti prostřednictvím uvolněné a pozitivní atmosféry.

Reminiscenční terapii poskytují aktivizační pracovníce a tvoří součást cvičení, ručních a keramických dílen či individuální terapie s klientem. Během reminiscenční terapie dochází k rozhovoru s klientem o jeho vzpomínkách a životě. Tento proces umožňuje nejen sdílení zážitků, ale také podporuje sociální interakce. Reminiscenční terapie je prováděna s důrazem na respektování individuálních potřeb a preferencí klientů.

7.2. Bazální stimulace

Bazální stimulace je terapeutická metoda, která se používá k podpoře a stimulaci klientů v domově pro seniory. Tato forma terapie je prováděna aktivizačními pracovníci v rámci individuální terapie. Jedná se o metodu, která se zaměřuje na vnímání a reakce klientů na doteky a podněty.

Tato péče je prováděna na lůžku uživatele, aby bylo zajištěno jeho pohodlí a bezpečí. Před zahájením terapie se důkladně prostuduje biografická anamnéza klienta, aby bylo možné zvolit nejvhodnější místo na jeho těle pro aplikaci stimulace. Při provádění bazální stimulace je důležité zachovat respekt k individuálním preferencím a potřebám klienta. Před zahájením terapie je klient informován o začátku i konci terapeutické činnosti s jeho tělem. Celý proces je slovně doprovázen a pozorně sledován výraz klientova obličeje a reakce těla, aby bylo možné vhodně reagovat na jeho potřeby.

V rámci bazální stimulace se poskytují tyto formy somatické stimulace: zklidňující somatická stimulace, povzbuzující somatická stimulace, polohovací a masážní stimulace dýchání.

7.3. Canisterapie

Canisterapie využívá kontakt se psem ke zlepšení psychického a fyzického stavu. Pomáhá zmírnit pocit osamělosti a posílit citovou, rozumovou i pohybovou stránku. Podporuje komunikaci, soustředění, sociální citění a emoční složku. Dále rozvíjí motorické dovednosti a přispívá k duševní rovnováze.



Canisterapeutický tým (terapeut a pes) spolu s aktivizační pracovnící navštíví klienty na jejich pokojích. Každý týden se klienti střídají. Canisterapie je primárně zaměřena na klienty, kteří se zdráhají účastnit se společenských aktivit, ale zároveň mají rádi společnost psa nebo s ním mají pozitivní zkušenosti z minulosti. Týká se také klientů, kteří jsou upoutáni na lůžko. Canisterapeut řídí průběh celé canisterapie a pečuje o psa, zatímco aktivizační pracovníce, po dohodě s terapeutem, poskytuje podporu klientovi podle jeho potřeb. Průběh canisterapie může zahrnovat například hlazení psa, umístění psa na podložku do postele ke klientovi nebo krmení psa pamlsky tak, aby klient mohl pocítit jeho dotek.

7.4. Trénování paměti

Díky trénování paměti se procvičují kognitivní funkce, zejména krátkodobá a dlouhodobá paměť, což posiluje sebevědomí uživatelů. Zahrnuje zjednodušené a nesoutěživé slovní hry, doplňování říkanek, skládání obrazců a podobné aktivity.

V průběhu tréninku paměti se často využívají techniky, jako je doplňování pranostik, opakování slov ve formě opaků nebo procvičování geografických pojmů v rámci skupinového setkání. Tyto aktivity zahrnují například určování polohy míst, doplňování názvů měst a podobně.

K tréninku paměti se využívají různé pomůcky, jako jsou pracovní listy a knihy, například „Hra s příslovími“, „Trénink slovní zásoby pro každý věk“ nebo „Cvičte si svůj mozek“. Tyto materiály jsou navrženy tak, aby podporovaly paměťové a kognitivní schopnosti.

7.5. Arteterapie

Arteterapie ovlivňuje jak psychické, tak fyzické zdraví. Umožňuje sociální interakce, což podporuje socializaci, komunikaci, navázání nových kontaktů a zapojení se do skupiny. Arteterapie je důležitá pro upevňování motorických, psychických a sociálních schopností i dovedností, dochází při ní také k tréninku jemné motoriky klientů.

Na dílny ručních prací chodí klienti, kteří mají o tuto aktivitu zájem.

Činnosti, kterým se klienti, mohou věnovat, jsou: práce s papírem, s vlnou, ruční šití a vyšívání, tkaní na ručním kolíkovém stávku, třídění a navlékání korálků – procvičování jemné motoriky, výroba svíček a mýdel, malování mandal, háčkování, motání vlny do klubiček a výroba tematických výrobků k určitým svátkům. Činnosti připravuje aktivizační pracovnice podle schopností klienta, ale zároveň si klient vybere sám, jakou činnost chce dělat. Záleží na jeho preferencích a také kreativitě.

Během dílen ručních prací je klientům podávána voda, káva nebo čaj podle chuti klienta. Při práci si klienti povídají a poslouchají hudbu. Pomůcky zajišťuje poskytovatel služby. Těmito pomůckami jsou výtvarné potřeby např.: barevné papíry, formy, vůně, mýdlová hmota, apod.

Obsah	Garantovaný rozsah	Provádí
Reminiscenční terapie	1x týdně skupinově v rámci dílen, cvičení individuálně v rámci individuální terapie	aktivizační pracovník
Bazální stimulace	1x týdně v rámci individuální terapie	aktivizační pracovník
Canisterapie	každou středu od 15:30 do 16:30 individuálně u klienta na pokoji účastní se 3 až 4 klienti	aktivizační pracovník, canisterapeutický tým (terapeut a pes)
Trénování paměti	skupinově každé úterý a čtvrtek od 14:00 do 15:00 v rámci cvičení individuálně v rámci individuální terapie	aktivizační pracovník
Arteterapie – dílna ručních prací	každé pondělí, středu a pátek od 9:00 do 11:00 v dílně ručních prací	aktivizační pracovník, doprovází pracovník v sociálních službách

8. Aktivizační činnosti

8.1. Volnočasové a zájmové aktivity

Cílem volnočasových a zájmových aktivit je probudit v klientovi zájem o sebe a své potřeby. Jedná se o podněcování a povzbuzení klienta, aby se aktivně zapojil do péče o sebe a smysluplně trávil svůj volný čas. Hlavním záměrem je udržet v klientovi pocit důstojnosti, radosti, uspokojení a plného prožívání stáří. Volnočasové aktivity jsou v rámci našeho zařízení poskytovány od pondělí do pátku. Podle potřeb a na základě možností klienta se můžeme dohodnout na formě poskytované aktivity (skupinová nebo individuální), které se bude věnovat. Volnočasové a zájmové aktivity jsou hrazeny z příspěvku na péči.

8.1.1. Procházky venku

Procházky venku poskytují možnost změny prostředí, čerstvého vzduchu a pohybu, což má pozitivní vliv na klientovo fyzické a psychické zdraví. Procházky venku za příznivého počasí se konají v dopoledních i odpoledních hodinách v prostorách zahrady.

Aktivizační pracovnice osloví klienta a zjišťuje, zda má o procházku zájem. Pokud klient zájem má, pracovnice zkontroluje, zda je klient vhodně oblečen, popřípadě zajistí vhodné oblečení. Někdy se procházky účastní i více klientů najednou.

8.1.2. Půjčování knih a časopisů

Čtení přináší seniorům příjemné uvolnění a odreagování a také stimuluje motorickou oblast mozku a trénuje jeho funkce. Tato činnost dále přispívá ke kvalitnějšímu spánku a zlepšuje paměť. Klienti si mohou kdykoliv vypůjčit knížky a časopisy z knihoven na chodbách a ve společných prostorách zařízení. Klienti, kteří rádi četli, ale nyní toho již vzhledem ke svému zdravotnímu stavu nejsou schopni, využívají pomoci aktivizační pracovnice či dobrovolníků, kteří jim předčítají.

Aktivizační pracovnice se starají o knihovny v zařízení – doplňují a obnovují obsah knihoven. V rámci terapie aktivizační pracovnice předčítají klientům u lůžka či skupinově ve společných jídelnách.

8.1.3. Zpívání a poslech hudby

Poslech hudby a zpěv pomáhá klientům uvolnit se od stresu a negativních emocí. Muzika celkově přináší klientům široké spektrum pozitivních účinků, které zahrnují relaxaci, uvolnění a podporu jejich celkové pohody.

Skupinové zpívání a poslech hudby

Uživatelé se shromáždí ve společenském sále, kde mohou poslouchat či vnímat hudbu nebo se sami zapojit do zpěvu. Externí pracovník doprovází zpěv hrou na klavír či akordeon. Aktivizační pracovnice nabídne každému uživateli zpěvník, ve kterém jsou seřazeny písně, které se zpívají, a jednoduché hudební nástroje (zvonek, triangl, dřívka apod.), kterými může hudbu doprovázet. Následně pomáhá klientům otáčet listy ve zpěvníku, orientovat se v textu písní a motivovat k aktivnímu se zapojení do činnosti. Po půl hodině zpívání se dělá 5-10 minutová pauza, kdy se klientům podává voda.

Individuální zpívání a poslech hudby

Individuální zpívání a poslech hudby se provádí kdykoliv v rámci individuální terapie. Provádí aktivizační pracovnice na pokojích uživatelů. Probíhá formou společného zpěvu, poslechu oblíbené hudby z tabletu, rozhlasu, televize a rozhovoru o muzice.

8.1.4. Opékání špekáčků

Opékání špekáčků poskytuje uživatelům možnost změny prostředí a pobytu na čerstvém vzduchu. Tato činnost podporuje komunikaci, setkávání a navazování vztahů mezi klienty. Zároveň umožňuje vzpomínat na jejich mládí.



Na zahradě je připraveno mobilní ohniště, u kterého si klienti mohou opéct buřty a posedět. Během opékání špekáčků klienti poslouchají hudbu a povídají si. Aktivizační pracovnice zajišťuje potřebné věci pro opékání (potravinu, dřevo, vidlice na opékání apod.).

8.1.5. Keramická dílna a dílna ručních prací

Dílna ručních prací a keramická dílna umožňují sociální interakce, což podporuje socializaci, komunikaci, navázání nových kontaktů a zapojení se do skupiny, což může vést k

posílení sebeúcty a sebehodnocení. Jde o smysluplné trávení volného času uživatelů. V neposlední řadě také trénují jemnou motoriku a podporují kreativitu.

Keramická dílna

Klienti pracují s keramickou hlinou – vyrábí tematické výrobky, květináče, glazují výrobky (barví) apod. Během dílen je klientům rozdána voda, káva nebo čaj podle chuti klienta a při práci si klienti povídají a poslouchají hudbu.



Pomůcky zajišťuje poskytovatel služby. Těmito pomůckami jsou keramické potřeby např.: keramická hlína, glazury apod.

Dílna ručních prací

Dílnám ručních prací předchází půlhodinová až hodinová příprava činností a aktivit, které připravuje aktivizační pracovnice. Činnosti, kterým se klienti mohou věnovat, jsou: práce s



papírem, s vlnou, ruční šití a vyšívání, tkaní na ručním kolíkovém stávku, třídění a navlékání korálků – procvičování jemné motoriky, výroba svíček a mýdel, malování mandal, háčkování, motání vlny do klubíček a výroba tematických výrobků k určitým svátkům. Činnosti připravuje aktivizační

pracovnice podle schopností klienta, ale zároveň si klient vybere sám, jakou činnost chce dělat. Záleží na jeho preferencích a také kreativitě.

Během dílen je klientům podávána voda, káva nebo čaj podle chuti klienta. Při práci si klienti povídají a poslouchají hudbu. Pomůcky zajišťuje poskytovatel služby. Těmito pomůckami jsou výtvarné potřeby např.: barevné papíry, formy, vůně, mýdlová hmota, vlna, korálky apod.

8.1.6. Kino - promítání filmů

Tato služba umožňuje klientům setkání se s ostatními klienty, změnu prostředí a odreagování. Uživatelé mohou sledovat filmy, vyplňují tím tak svůj volný čas a zároveň mají příležitost k popovídání si s ostatními.

Kino se pořádá ve společenském sále Domova. Klienti mají na výběr zhruba ze čtyřiceti filmů a promítá se ten, na kterém se většina klientů shodne. Během promítání mají klienti k dispozici kávu, čaj a vodu.

8.1.7. Koncerty

Koncerty umožňují setkávání se s ostatními klienty a různými pěveckými skupinami různých věkových kategorií. Účastníci mohou aktivně poslouchat hudbu, což má pozitivní vliv na jejich psychickou pohodu. V našem zařízení vystupují hudební skupiny různých hudebních žánrů, takže možnost vybrat si, má téměř každý.

Pořádají se dvakrát až třikrát do měsíce ve společenském sále, v případě příznivého počasí na zahradě. Rádi přivítáme na koncertě i rodinné příslušníky, známé či přátele našich uživatelů.

Nabídka koncertů je dopředu zveřejněna v plánu aktivit na daný měsíc a je vyvěšena na nástěnkách v zařízení a také na našich webových stránkách. Klienty doprovází, půl hodiny před zahájením, do společenského sálu pracovník v sociálních službách a podle potřeby aktivizační pracovnice. Většinou hudební či jiné vystoupení trvá cca 1 hodinu a během něj se mohou klienti občerstvit nápoji (káva, voda, čaj).



8.1.8. Tematické akce

Tematické akce v domově zajišťují klientům možnost setkávat se, povídat si a zažívat různá představení, což přispívá k jejich psychickému zdraví. Změna prostředí a rozptýlení od každodenních starostí nabízí klientům relaxaci a novou perspektivu. Sociální interakce a kulturní zážitky podporují pocit sounáležitosti a radosti, posilují vztahy a přinášejí pozitivní vliv na duševní pohodu. Jsou to např. masopust, MDŽ, silvestr apod., kdy klienti mohou zavzpomínat, jak dříve tyto události prožívali a slavili.



Klienti se na společenský sál doprovázejí zhruba půl hodiny před zahájením akce. Na akci se připraví či objedná občerstvení pro klienty. Většinou se jedná o chlebičky, jednohubky, zákusky, kávu, čaj, víno apod. Během akce se konají různá představení, přednesy, pouští se hudba, povídá se o daném tématu a promítají se různé filmy. Klienti se díky tomu setkávají s ostatními klienty, mění prostředí, komunikují či vzpomínají.

8.1.9. Práce na zahrádce

Tyto aktivity probíhají v areálu Domova. Pomůcky nezbytné pro tyto pracovní aktivity zajišťují aktivizační pracovníci. Během pracovních činností v exteriéru si uživatelé procvičují dovednosti jako okopávání a kypření půdy, setí nebo výsadba rostlin do záhonů a mobilních truhlíků, přesazování květin do květníků a zalévání pomocí kropičky.



8.1.10. Pečení moučníků, cukroví

Tato aktivita se koná v dílně ručních prací a v kuchyňce na třetím patře oddělení C. Během pečení si uživatelé procvičují širokou škálu dovedností, jako je loupání, krájení a strouhání ovoce, míchání a hnětení těsta, výroba drobenky, vyvalování těsta pomocí válečku, vykrajování pomocí formiček, slepování hotových kousků cukroví a zdobení cukrářskou polevou.

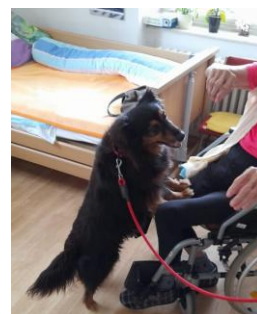
Tyto činnosti jsou běžné a přirozené a umožňují uživatelům využít své dávno naučené dovednosti, které jsou součástí každodenního života v domácnosti.



8.1.11. Setkávání se zvířátky

Setkávání se zvířátky využívá kontakt se zvířaty k zlepšení psychického a fyzického stavu. Pomáhá zmírnit pocit osamělosti a snižuje napětí. Dochází tak ke snížení vnímání bolesti a stresu, snížení úzkosti a naplňuje citové potřeby.

Při každém setkání s externistou přichází jiné zvířátko, může to být pes, kočka, králík a další. Klientům je nabídnuta možnost setkání se zvířátkem, je na nich, zda projeví zájem. Klienti si mohou zvířátko pohladit, nakrmit ho pamlsky a externista zároveň sdílí jeho příběh, cestu do útulku a informace o samotném útulku.



Obsah	Garantovaný rozsah	Provádí
Procházky venku	za příznivého počasí v dopoledních a odpoledních hodinách 25-30 minut účastní se 1 až 6 klientů	aktivizační pracovníce
Půjčování knih a časopisů	dle potřeb klienta	aktivizační pracovníce
Zpívání a poslech hudby	skupinově každé pondělí od 14:00 do 15:00 ve společenském sále účastní se 5 až 10 klientů individuálně v rámci individuální terapie	externí pracovník, pomáhá aktivizační pracovníce, doprovází pracovník v sociálních službách
Opékání špekáčků	dvakrát do roka pro každé oddělení zvlášť za příznivého počasí od 13:00 do 15:00 venku na zahradě	aktivizační pracovníce, doprovází pracovník v sociálních službách
Dílna ručních prací	každé pondělí, středa a pátek od 9:00 do 11:00 účastní se 6 klientů	aktivizační pracovníce, doprovází pracovník v sociálních službách
Keramická dílna	každé úterý a čtvrtek od 9:00 do 11:00 v keramické dílně účastní se 7 až 8 klientů	aktivizační pracovníce, doprovází pracovník v sociálních službách
Kino - promítání filmů	jednou týdně v pátek od 13:30 od 15:00 za nepříznivého počasí a v zimních měsících, účastní se 5 klientů	aktivizační pracovníce, doprovází pracovník v sociálních službách
Koncerty	dvakrát až třikrát do měsíce v dopoledních a odpoledních hodinách účastní se 15 až 20 klientů	aktivizační pracovníce a externí soubory, kapely či jiná umělecká sdružení, doprovází pracovník v sociálních službách
Práce na zahradce	jednou až dvakrát měsíčně za hezkého počasí	aktivizační pracovníce, doprovází pracovník v sociálních službách

Tematické akce	tříkrát až čtyřikrát do roka od 13:30 do 15:00 účastní se 15 až 20 klientů	aktivizační pracovnice, doprovází pracovník v sociálních službách
Pečení moučníků, cukroví	jednou měsíčně	aktivizační pracovnice, doprovází pracovník v sociálních službách
Setkávání se zvířátky	1x měsíčně vždy poslední úterý v měsíci od 14:00 do 16:00 individuálně u klientů na pokojích	aktivizační pracovnice, majitelka útulku Dášenska

8.2. Pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s přirozeným sociálním prostředím

Jsme si vědomi, že je pro naše uživatele velmi důležité zachovat vazby s rodinou a s přirozeným prostředím, které si vytvořili, a děláme maximum pro to, aby zůstali i nadále v kontaktu s rodinou, blízkými a přáteli. V rámci poskytování služeb v našem Domově jsme schopni, v případě, že bude klient potřebovat, poskytnout pomoc a podporu při obnovení či upevnění kontaktu s přirozeným prostředím. Umožňujeme setkávání rodin formou návštěv u nás v zařízení nebo mimo něj. Pomáháme, pokud to klient potřebuje, s formou písemné či telefonické komunikace.

V případě, že se klient chce věnovat zájmům a zálibám a navštěvovat zájmová sdružení mimo Domov, je potřeba součinnosti rodinných příslušníků.

8.2.1. Možnost navštívit své blízké

Možnost navštívit své blízké přispívá k udržení sociálních vazeb a kontaktů s blízkými, přáteli a rodinami, což má pozitivní dopad na jejich psychické zdraví. Jejich cílem je také umožnit rodinám podílet se na péči o své blízké.

Při příchodu i odchodu se každý návštěvník přihlašuje na recepci. Navštěvování klientů se vnímá jako prostředek posílení již vytvořených přátelských a rodinných vazeb, zlepšení psychického stavu klientů a podporu péče rodiny o seniory. Rodinní příslušníci mají možnost během svých návštěv doprovázet seniora na procházku, navštívit společně kavárnu, vzít uživatele na společný nákup do města apod. V rámci návštěv je také možný vstup pracovníkům externích služeb (kadeřnice, pedikérka, rehabilitační pracovník apod.), které si klienti nebo rodiny klientů objednají. Návštěvy klientů se zapisují do knihy návštěv na recepci.

8.2.2. Pobyť v domácím prostředí

Prispívá k podpoře kontaktu a vztahů s rodinou, což má pozitivní vliv na jejich psychické zdraví. Jeho cílem je také poskytnout změnu prostředí, která může klientům přinést nové podněty a zážitky. Tímto způsobem se rodiny mohou aktivně podílet na péči o své blízké a přispívat k jejich pohodě.

Pobyť v domácím prostředí je možný kdykoliv dle možností rodiny a klienta. Rodina má možnost vzít si klienta domů, avšak musí být přechodný pobyt mimo Domov (dovolená) včas nahlášený vedoucí domova pro seniory, pracovníkům přímé obslužné péče, či sociálním pracovníkům. V případě přechodného pobytu mimo Domov hradí uživatel ubytování a provozní náklady v plné výši, neúčtuje se pouze hodnota potravin za celodenní stravu.

Pracovníci přímé obslužné péče podpoří klienta při odjezdu do domácího prostředí tím, že mu pomohou sbalit vhodné oblečení a odhlásí mu stravu. Zdravotnický personál pak klienta vybaví jeho léky na celou dobu pobytu mimo zařízení.

Doba pobytu mimo Domov by neměla být v součtu delší než 120 kalendářních dnů v průběhu jednoho kalendářního roku. V opačném případě má Domov právo zvážit, zda je pobyt uživatele v Domově nezbytně nutný, a Smlouva o poskytování sociální služby může být uživateli vypovězena. Do celkové doby pobytu mimo Domov se nezapočítávají dny, po které byl uživatel hospitalizován ve zdravotnickém zařízení, ani dny, po které uživatel pobýval v lázních.

8.2.3. Pomoc při přijímání a odesílání poštovních zásilek, telefonování

Poskytování asistence při příjmu a odesílání poštovních zásilek má za cíl zlepšit pohodlí klientů a udržovat je propojené se světem mimo Domov. Hlavním účelem je zajistit jim možnost aktivního zapojení do komunikace prostřednictvím přijímání a odesílání poštovních zásilek.

K odesílání pošty klientům slouží poštovní schránka u zařízení. Poštovní doručovatelka navštěvuje zařízení, kde předává denní zásilky recepčnímu. Ten společně se sociálním pracovníkem a případně aktivizační pracovnice dále distribuují poštu klientům. V případě, že klient není schopen zpracovat svou poštu, pomáhají mu sociální pracovník nebo aktivizační pracovnice se čtením, porozuměním a následnou odpovědí.

Telefonování

Aktivizační pracovníce pomáhají uživatelům s obsluhou jejich mobilních telefonů. V případě, že klient svůj mobilní telefon nemá, je možné po domluvě s aktivizační pracovnící zavolat rodině či blízkým bezplatně přes službu WhatsApp pomocí tabletů zařízení.

Náklady spojené se zasíláním zásilek a telefonováním jsou hrazeny z příjmů klienta.

Obsah	Garantovaný rozsah	Provádí
Možnost navštívit své blízké	každý den od 7:00 do 19:00	recepce
Pobyt v domácím prostředí	kdykoli dle možností rodin klienta	vedoucí domova pro seniory
Pomoc při přijímání a odesílání poštovních zásilek, telefonování	pondělí až pátek od 13:00 do 14:00	sociální pracovník, aktivizační pracovníce

8.3. Návuk a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností

Návuk a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností velmi úzce navazuje na socioterapeutické činnosti. Cílem těchto činností je probudit v klientovi zájem o sebe a své potřeby. Jedná se o podněcování a povzbuzení klienta, aby se aktivně zapojil do péče o sebe a zabránil tak vzniku a rozvoji závislosti. Hlavním záměrem je udržet v klientovi pocit důstojnosti, radosti, uspokojení a plného prožívání stáří. Služba je hrazena z příspěvku na péči.

8.3.1. Cvičení

Cvičení se pořádá jak skupinově, tak individuálně u klienta na pokoji. Veškeré pomůcky potřebné pro cvičení jsou k dispozici přímo na místě cvičení.

Cvičení začíná dechovým cvičením, které pomáhá uvolnit tělo a připravit ho na další aktivity. Následují jednoduché cviky na protažení těla, aby se zlepšila pružnost a pohyblivost uživatelů. Poté následují cviky s míčem, který si uživatelé mezi sebou podávají a hází. Další částí programu je soutěžení, které zahrnuje házení kroužků na cíl nebo házení míčku na koš. Tato aktivita podporuje nejen fyzickou zdatnost, ale i zábavu a sociální interakci mezi uživateli. Na závěr se provádí trénink paměti a kognitivních funkcí.



Individuální cvičení probíhá přímo v pokoji uživatele a aktivizační pracovníce si s sebou nosí pomůcky potřebné pro cvičení. Cvičení zahrnuje jednoduché cviky na lůžku a používají se také různé masážní pomůcky (míčky apod.).

8.3.2. Trénování paměti a kognitivních funkcí

Díky trénování paměti se procvičují kognitivní funkce, zejména krátkodobá a dlouhodobá paměť, což posiluje sebevědomí uživatelů. Zahrnuje zjednodušené a nesoutěživé slovní hry, doplňování říkanek, skládání obrazců a podobné aktivity.

Trénování paměti provádí aktivizační pracovníce v rámci cvičení a cíleně při individuální terapii s klientem. V průběhu tréninku paměti se často využívají techniky, jako je doplňování pranostik, opakování slov ve formě opaků nebo procvičování geografických pojmů v rámci skupinového setkání. Tyto aktivity zahrnují například určování polohy míst, doplňování názvů měst a podobně.

V rámci individuálního trénování paměti se také využívají kvízy, křížovky a sudoku. K tréninku paměti se využívají různé pomůcky, jako jsou pracovní listy a knihy, například "Hra s příslovími", "Trénink slovní zásoby pro každý věk" nebo "Cvičte si svůj mozek". Tyto materiály jsou navrženy tak, aby podporovaly paměťovou a kognitivní schopnost.

8.3.3. Procházky venku

Procházky venku poskytují klientům možnost změny prostředí, pohybu na čerstvém vzduchu, což má pozitivní vliv na jejich fyzické a psychické zdraví. Procházky venku také slouží k nácviku chůze uživatelů a správnému používání kompenzačních pomůcek (hůl, nízké či vysoké chodítka apod.). V případě nepříznivého počasí nebo v zimních měsících, může nácvik chůze probíhat po chodbách zařízení.

Aktivizační pracovníce osloví klienta a zjišťuje, zda má zájem o procházku. Pokud klient zájem má, pracovníce zkontroluje, zda je klient vhodně oblečen, popřípadě zajistí vhodné oblečení. Někdy se procházky účastní i více klientů najednou.

8.3.4. Keramická dílna a dílna ručních prací

Dílna ručních prací a keramická dílna ovlivňují jak psychické, tak fyzické zdraví. Umožňují sociální interakce, což podporuje socializaci, komunikaci, navázání nových kontaktů a zapojení se do skupiny. Do obou dílen chodí klienti, kteří chtějí využít smysluplně svůj volný čas, práce v dílnách je naplňuje a baví je ruční práce. Zároveň dochází i k tréninku jemné motoriky klientů.

Keramická dílna

Klienti pracují s keramickou hlinou – vyrábějí tematické výrobky, květináče, glazují výrobky (barví), nebo jen válejí kuličky z hlíny apod. Během dílen je klientům rozdána voda, káva nebo čaj podle chuti klienta a při práci si klienti povídají a poslouchají hudbu.

Pomůcky zajišťuje poskytovatel služby. Těmito pomůckami jsou keramické potřeby, např.: keramická hlína, glazury apod.

Dílna ručních prací

Dílnám ručních prací předchází půlhodinová až hodinová příprava činností a aktivit, které připravuje aktivizační pracovnice. Činnosti, kterým se klienti mohou věnovat jsou: práce s papírem, s vlnou, ruční šití a vyšívání, tkaní na ručním kolíkovém stávku, třídění a navlékání korálků – procvičování jemné motoriky, výroba svíček a mýdel, malování mandal, háčkování, motání vlny do klubíček a výroba tematických výrobků k určitým svátkům.

Činnosti připravuje aktivizační pracovnice podle schopností klienta, ale zároveň si klient vybere sám, jakou činnost chce dělat. Záleží na jeho preferencích a také kreativitě. Během dílen je klientům podávána voda, káva nebo čaj podle chuti klienta. Při práci si klienti povídají a poslouchají hudbu.

Pomůcky zajišťuje poskytovatel služby. Těmito pomůckami jsou výtvarné potřeby např.: barevné papíry, formy, vůně, mýdlová hmota, apod.

Obsah	Garantovaný rozsah	Provádí
Cvičení	Skupinově každé úterý a čtvrtek <ul style="list-style-type: none"> - oddělení C v úterý od 14 do 15 <ul style="list-style-type: none"> o ve společenském sále hlavní budovy - oddělení Marta ve čtvrtek od 14 do 15 hodin <ul style="list-style-type: none"> o v tělocvičně v budově Marta individuálně v rámci individuální terapie	aktivizační pracovnice, doprovází pracovník v sociálních službách



Trénování paměti a kognitivních funkcí	skupinově v rámci cvičení individuálně v rámci individuální terapie	aktivizační pracovnice, doprovází pracovník v sociálních službách
Procházky venku	za příznivého počasí v dopoledních a odpoledních hodinách 25 až 30 minut podle možností klienta účastní se 1 až 6 klientů	aktivizační pracovnice
Dílna ručních prací	každé pondělí od 9:00 do 11:00 v dílně ručních prací účastní se 6 klientů	aktivizační pracovnice, doprovází pracovník v sociálních službách
Keramická dílna	každé úterý od 9:00 do 11:00 v keramické dílně účastní se 7 až 8 klientů	aktivizační pracovnice, doprovází pracovník v sociálních službách

9. Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

Cílem pomoci klientovi při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí je zajištění efektivní komunikace, která povede k úspěšnému uplatnění práv a oprávněných zájmů klientů. Poskytujeme podporu při vyjádření Vašich práv, přání a postojů. Pokud se klient cítí omezen ve svých právech, poskytovatel péče plně podpoří klienta a nabídne mu spolupráci a pomoc při zajištění všech potřebných opatření. Pomoc je však poskytována klientovi v takové míře, v níž není schopen si pomoci sám a je řízena jeho potřebami.

K pomoci při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí je potřeba, aby klient poskytoval osobní údaje a pravdivé informace. Tato služba je hrazena z příspěvku na péči.

9.1. Pomoc s komunikací se soudy

Pomoc s komunikací se soudy zahrnuje pomoc při porozumění soudním rozhodnutím, poskytování informací soudům v případě řízení o opatrovnictví či vyřizování pozůstalosti.

Jedním z hlavních prvků této služby je asistence při porozumění soudním rozhodnutím. To zahrnuje vysvětlení obsahu soudních dokumentů a poskytování interpretace právních termínů a procesů. Klientům je tak umožněno lépe porozumět jejich právům a povinnostem v rámci soudního systému. Dalším důležitým aspektem je poskytování informací soudům v případě řízení o opatrovnictví nebo vyřizování pozůstalosti. Sociální pracovníci poskytují informace o klientovi a jeho životní situaci, které mohou být klíčové pro rozhodování soudu.

Sociální pracovnice jsou také součástí soudního sociálního šetření a poskytují potřebné informace soudu. Klientovi jsou během šetření a řízení nápomocni při přípravě na jednání, poskytují emocionální podporu a zajišťují, aby klienti byli plně informováni o průběhu procesu a svých právech.

Vedoucí sociální pracovník informuje okresní soud o pozůstalosti v případě úmrtí klienta a poskytuje potřebné informace při řízení pozůstalosti.

9.2. Pomoc s komunikací s úřady a institucemi

Tato činnost zahrnuje asistenci při vyplňování formulářů, komunikaci prostřednictvím telefonu či e-mailu s úřady a pomoc při vyřizování různých administrativních záležitostí, jako jsou např. žádosti o příspěvky na péči či státní sociální podporu. Taktéž může zahrnovat poradenství ohledně práv a povinností klienta ve vztahu k úřadům a institucím.

Pokud je to potřeba, sociální pracovník navazuje kontakt s úřady. Informuje například o narozeninách klientů, kteří slaví 90 a více let. V případě změny trvalého bydliště, úhrady odpadů nebo výměny dokladů sociální pracovník komunikuje s Magistrátem města Liberec či městským obvodem Liberec – Vratislavice. S úřadem práce pak sociální pracovník komunikuje v případě potřeby zažádání o přiznání příspěvku na péči, návrhu na změnu jeho výše, oznámení o hospitalizaci klienta či úmrtí klienta. Dále pomáhá sociální pracovník v komunikaci s Českou poštou a také Českou správou sociálního zabezpečení, a to zejména v případě výplaty důchodu klientů.

9.3. Pomoc při změně dokladů

V případě potřeby poskytujeme asistenci při vyplňování formulářů, pomoc při procesu změny dokladů a také podporu při komunikaci s příslušnými institucemi, aby byla zajištěna hladká a úspěšná aktualizace jeho dokumentace.

V případě potřeby výměny nebo získání nového občanského průkazu, například při konci platnosti či změně trvalého bydliště, sociální pracovník podnikne kroky k jeho získání prostřednictvím místního úřadu. V případě, že si tuto záležitost nemůže zařídit klient sám, nebo jeho rodina či opatrovník, sepíše sociální pracovník žádost o vydání nového dokladu a zašle ji příslušnému úřadu. Poté, co úřad žádost obdrží, domluví si se sociálním pracovníkem termín návštěvy klienta přímo v Domově. Během této návštěvy klienta vyfotí a ověří jeho totožnost. Po vyhotovení nového dokladu úředník znovu navštíví klienta v Domově a předá mu nový občanský průkaz. Tímto způsobem je zajištěno pohodlné a bezpečné získání nezbytného dokladu pro klienta.

9.4. Pomoc s finančním hospodařením

Poskytovatel služby nabízí pomoc při hospodaření a správě osobních financí v případě, kdy toho není klient sám schopen, a ani není nikdo z řad rodiny či příbuzných, kdo by klientovi s těmito záležitostmi pomohl. Podpora s finančním hospodařením zahrnuje i pomoc s placením účtů, složenek, faktur a v případě potřeby i pomoc při vyřizování finančních záležitostí s institucemi (např. daň z nemovitosti apod.).

Účetní zařízení má také na starosti a zodpovídá za správu a vedení finančních prostředků klientů. Pouze v případech zdůvodněných dle principu subsidiarity, mají klienti své finanční prostředky uloženy na depozitních účtech vedených u poskytovatele služby. Účetní z nich hradí výdaje klientů spojené s osobní potřebou (např. léky, pedikúra, drobné nákupy apod.).

9.5. Zajišťování volebního práva

Sociální pracovník zajišťuje informace o volebních termínech, kandidátech a pravidlech hlasování. Taktéž vyřizuje potřebné formality, týkající se účasti ve volbách. Doprovází klienta do volební místnosti, nebo zajišťuje doprovod volební komise přímo na pokoj klienta.

Sociální pracovník sestaví seznam všech klientů zařízení, kteří si přejí volit, a poskytne ho městskému obvodu Liberec – Vratislavice. Před samotnými volbami sociální pracovník klienty navštíví, poskytne jim potřebné informace ohledně termínu voleb a předá hlasovací lístky. V den voleb pak aktivizační pracovník doprovází klienty do volební místnosti. V případě, že je některý klient upoután na lůžko a nemůže se tak do volební místnosti dostat, přichází volební komise za doprovodu sociálního pracovníka přímo na pokoj klienta.

9.6. Spolupráce s opatrovníky

Poskytuje podporu a pomoc při plánování a řešení osobních záležitostí a potřeb klienta, který má soudem ustanoveného opatrovníka. To zahrnuje pomoc při komunikaci s institucemi a úřady, řešení stížností a zajištění respektování jeho práv a přání.

Sociální pracovník komunikuje s opatrovníkem, poskytuje mu veškeré relevantní informace týkající se klienta a jeho současné situace. Řeší s ním jakékoli problémy a přání klienta dle jeho finančních možností.

9.7. Pomoc při řešení stížností

Umožňuje podporu a asistenci při vyjádření klientových stížností. Tato pomoc zahrnuje poskytnutí informací o postupech v řešení stížností, jejich dokumentaci a následnou spolupráci s klientem na jejich řešení a vyřešení.

Pokud vedoucí sociální pracovník, obdrží stížnost, zaeviduje ji a předá k vyřízení a projednání vedoucímu příslušného úseku. Postup řešení stížnosti bude zaznamenán a klient bude obeznámen s kroky vedoucí k řešení jeho stížnosti. V situaci, kdy se jedná o anonymní stížnost, informace o projednání a případném řešení této záležitosti budou zveřejněny na nástěnkách jednotlivých oddělení. Tímto způsobem se zajistí transparentnost procesu řešení stížností a umožní se i dalším klientům a zaměstnancům se s tímto sdělením seznámit.

9.8. Dříve vyslovené přání

Zajišťuje právo na respektování individuálních rozhodnutí klientů v oblasti jejich zdravotní péče. Klienti mají právo na autonomii a svobodu v rozhodování o svém léčebném postupu.

Pokud klient vyjádří nesouhlas nebo má obavy ohledně své budoucnosti a schopnosti rozhodovat o své léčbě, může již nyní formulovat svá přání. Tato přání mohou zahrnovat souhlas či nesouhlas s určitými lékařskými postupy či užíváním léků. Pro formální vyjádření nesouhlasu klient vyplní příslušný formulář u vedoucí domova pro seniory. Tím je zajištěno, že klientovo rozhodnutí bude respektováno a veškerá péče poskytována v souladu s jeho přáními a právy. Tento přístup k lékařské péči podporuje důvěru a aktivní spolupráci mezi klientem a poskytovatelem péče.

9.9. Vážně míněný nesouhlas

Zajišťuje právo na respektování rozhodnutí klienta či žadatele, které může zahrnovat odmítnutí péče nebo změn v jejich životním prostředí. Tento nesouhlas musí být respektován s ohledem na autonomii a práva klienta.

Vážně míněný nesouhlas klienta v domově pro seniory je respektován a řešen jak sociálním pracovníkem, tak i vedoucí domova pro seniory prostřednictvím otevřené komunikace a porozumění. Společně s klientem se hledají alternativní možnosti řešení, které respektují jeho práva a potřeby. Veškeré kroky jsou pečlivě zdokumentovány pro další referenci a transparentnost. Pokud je to nutné, mohou být do procesu zapojeni i další členové týmu péče

nebo rodina klienta. Tímto komplexním přístupem se zajišťuje, že každé individuální rozhodnutí je respektováno a klient se cítí podporován a slyšen ve svých potřebách. V případě, že se jedná o vážně míněný nesouhlas s pobytem v zařízení, je povinnost tento nesouhlas nahlásit na místně příslušný soud.

Obsah	Garantovaný rozsah	Provádí
Pomoc s komunikací s úřady a institucemi	každé pondělí až pátek od 8:00 do 15:00, dle potřeby klienta a pracovní doby úřadů (od požadavku klienta jsme schopni zajistit do 5 pracovních dní)	vedoucí sociální pracovník, sociální pracovník
Pomoc s komunikací se soudy	pondělí až pátek od 8 do 15, dle potřeby klienta a pracovní doby úřadů	vedoucí sociální pracovník, sociální pracovník
Pomoc při změně dokladů	pondělí až pátek od 8 do 15, dle potřeby klienta a pracovní doby úřadů	vedoucí sociální pracovník, sociální pracovník
Pomoc s finančním hospodařením	pondělí až pátek od 8 do 15, dle potřeby klienta	účetní, sociální pracovník
Zajišťování volebního práva	pondělí až pátek od 8 do 15, dle potřeby klienta a pracovní doby úřadů	vedoucí sociální pracovník, sociální pracovník
Spolupráce s opatrovníky	pondělí až pátek od 8 do 15, dle potřeby klienta a pracovní doby opatrovníka	vedoucí sociální pracovník, sociální pracovník, vedoucí domova pro seniory
Pomoc při řešení stížností	pondělí až pátek od 8 do 15, dle potřeby klienta	vedoucí sociální pracovník, sociální pracovník
Dříve vyslovené přání	pondělí až pátek od 8 do 15, dle potřeby klienta	vedoucí sociální pracovník, sociální pracovník
Vážně míněný nesouhlas	pondělí až pátek od 8 do 15, dle potřeby klienta a pracovní doby soudu	vedoucí sociální pracovník, sociální pracovník a vedoucí domova pro seniory

10. Základní činnosti při poskytování zdravotních služeb

V případě, že Vám je lékařem indikována potřeba zajištění zdravotní péče, jsme schopni Vám zajistit zdravotní úkony, které jsou uvedeny v této nabídce. Při poskytování zdravotních služeb dodržujeme požadavky stanovené zákonem o zdravotních službách, jedná se o povinnost poskytovat zdravotní služby na náležitě odborné úrovni, povinnost zachovávat zákonem uloženou mlčenlivost a povinnost řádně vést a uchovávat zdravotnickou dokumentaci a nakládat s ní způsobem, který je uveden v zákoně.

Zdravotní péči zajišťujeme formou zvláštní ambulantní péče poskytované podle právního předpisu o veřejném zdravotním pojištění.

Ošetrovatelská a rehabilitační péče je poskytována zaměstnanci zařízení, kteří mají odbornou způsobilost k výkonu zdravotnického povolání podle zákona č.96/2004 Sb., zákon o nelékařských zdravotnických povoláních. Zdravotnické výkony Vám budou poskytovány na základě Vašeho aktuálního zdravotního stavu a na základě indikace lékaře.

Léčba je dobrovolná, ošetrovatelskou péči lze poskytovat pouze s vědomím a souhlasem uživatele. Uživatel má právo poskytnutí ošetrovatelské péče odmítnout, pokud je schopen posoudit následky svého rozhodnutí. Uživatel má právo si určit, zda chce být léčen u praktického lékaře, který dochází do zařízení, nebo zůstat u svého stávajícího lékaře.

Uživatel má právo na informace – jedná se o seznámení se svým zdravotním stavem, s důvodem poskytnutí ošetrovatelské péče, vysvětlení účelu a provedení každého výkonu, který bude prováděn. Smysl a účel výkonu vysvětlí uživateli ošetřující lékař a všeobecná sestra. Uživatel má právo na soukromí – při poskytování ošetrovatelské péče zachováváme soukromí a intimitu.

Právo na pocit bezpečí – všeobecná sestra uživatele uklidňuje, výkon doprovází mluveným slovem, snaží se odpoutat pozornost uživatele. Právo na stížnost – uživatel má právo podat stížnost na provedení ošetrovatelského nebo zdravotního výkonu.

Domov seniorů má domluvenou trvalou spolupráci s praktickým lékařem pro dospělé, který domov navštěvuje 2x týdně (úterý a čtvrtek odpoledne). Na základě jeho ordinací všeobecné sestry provádějí každodenní zdravotní péči. Dále máme navázanou spolupráci s lékařkou psychiatrie, která dochází do zařízení 1x za 3 měsíce a indikuje psychiatrickou medikaci.

V případě mimo návštěvy lékaře je možno konzultovat s lékaři určité situace telefonicky po dobu jejich pracovní doby. Nemáme navázanou spolupráci s očním lékařem, zubařem, gynekologem, diabetologem atd., do zařízení nedocházejí. Návštěvy u těchto specialistů probíhají v jejich ordinacích dle řádného objednání. Jsme schopni Vám zajistit dopravu k těmto specialistům. Pokud potřebujete doprovod na vyšetření ke specialistovi, preferujeme doprovod od rodinného příslušníka. V případě, že to není možné, jsme schopni Vám zajistit doprovod našeho personálu.

Náš praktický lékař pro Vás zajistí předpis léků, poukaz na inkontinentní pomůcky, doporučení na vyšetření k odborným lékařům, příkaz k transportu, pravidelné preventivní prohlídky a pravidelná očkování.

Je třeba upozornit, že rozsah zdravotní péče je v rámci sociální služby omezen na nejnutnější výkony, které lze řešit u klientů sociální služby. V žádném případě nejsme schopni suplovat zdravotnické zařízení (oddělení nemocnice, psychiatrické léčebny, rehabilitační ústav, hospic atd.). Je tedy nemožné, aby v zařízení setrval uživatel ve stavu nemoci, jejíž rozsah, charakter a intenzita si vyžadují péči odborného zdravotnického zařízení.

Jsme schopni pro Vás zajistit vyzvedávání léků v lékárně ve Vratislavicích. Pokud si budete přát vyzvedávat léky v jiné lékárně, je třeba si toto zajistit prostřednictvím rodinných příslušníků. Lékařem naordinované léky si můžete ponechat u sebe a sami aplikovat dle ordinace lékaře. Pokud toto nezvládnete, léky Vám uložíme v uzamykatelné lékárně na sesterně oddělení a léky Vám bude aplikovat dle ordinace lékaře všeobecná sestra.

Pokud trávíte nějaký čas mimo zařízení (dovolená, pobyt u rodiny, plánovaný pobyt v zdravotnickém zařízení) a aplikaci léků zajišťují naše sestry, v den odchodu Vám všeobecná sestra připraví potřebné množství léků i s rozpisem na celou dobu pobytu mimo naše zařízení.

Pracovníci, kteří poskytují ošetrovatelskou péči, jsou všeobecné zdravotní sestry. Všeobecná sestra poskytuje ošetrovatelskou a základní rehabilitační péči na základě ordinace lékaře v průběhu 24 hodin.

Pokud nastane situace, že nebudete schopni pečovat o své zdraví aktivně sami, zajistíme Vám tuto péči dle ordinace lékaře. V případě akutního zhoršení Vašeho zdravotního stavu přivolá zdravotní sestra lékařskou pomoc. Do jejího příjezdu Vám poskytne první pomoc.

Rozsah ošetrovatelské péče, která je indikována lékařem dle Vašich potřeb a zdravotního stavu, je zakotvena v ošetrovatelské dokumentaci. Veškeré zdravotní úkony, které jsou v něm obsaženy, jsou hrazeny Vaší zdravotní pojišťovnou.

10.1. Zavedení nebo ukončení odborné zdravotní péče

V den zahájení poskytování služby na základě indikace praktického lékaře a další předané zdravotní dokumentace všeobecná sestra založí Vaši ošetrovatelskou dokumentaci, kterou vede po celou dobu poskytování služby.

10.2. Ošetrovatelské intervence

Pokud se Váš zdravotní stav zhorší, jsme schopni Vám zajistit potřebnou pomoc nebo vyšetření v odborných ambulancích dle doporučení lékaře.

Zajišťujeme tyto úkony:

- aplikace léků ústy,
- aplikace léků per rektum,
- aplikace očních a nosních kapek, mastí,
- aplikace inzulínu, injekcí podkožních a do svalu,
- aplikace léčebné inhalační terapie, oxygenoterapie,
- péče o rány,
- ošetření perm. katetrů u mužů a žen, u žen i zavádění,
- ošetření stomií a epicystomií,
- měření fyziologických funkcí – tlak krve, tělesná teplota, puls, saturace,
- polohování uživatele,
- bandáže,
- ošetrovatelská rehabilitace – nácvik lokomoce a mobility,
- odběr biologického materiálu (krev, moč, stolice, sputum, výtěry, stěry),
- provedení klyzmatu.

10.3. Odběr biologického materiálu, orientační vyšetření biologického materiálu

Dle ordinace lékaře Vám zajistíme odběry biologického materiálu a jejich odeslání do laboratoře ke zpracování. Používáme sterilní a jednorázové pomůcky a pracujeme šetrně. Odběry s následným transportem do laboratoře provádíme 3x týdně (po – st – pá).

Sem patří: odběry krve, moče, sputa, stolice, výtěry z krku a konečníku, stěry.

10.4. Aplikace léčebné terapie

Během celého dne Vám zajistíme aplikaci injekcí pod kůži nebo do svalu dle ordinace lékaře. Dodržujeme správný pracovní postup a sledujeme případné vedlejší účinky.

10.5. Aplikace inhalační léčebné terapie, oxygenoterapie

Zajistíme Vám během celého dne pomoc zvýšeného přísunu kyslíku při nedostatečném dýchání. Zajistíme Vám podání inhalační látky dle ordinace lékaře.

10.6. Péče o ránu

Zajistíme péči a ošetření vzniklých ran s minimalizováním vzniklé bolesti. Sem patří lokální ošetření kožních lézí a poranění, léčba bércových vředů, prevence a léčba dekubitů, ošetření operační rány. Toto provádíme dle ordinace lékaře a v souladu s pracovními postupy.

10.7. Komplexní vyšetření uživatele přístrojovou technikou

V rámci tohoto úkonu Vám zajistíme péči odborného personálu, kdy se necítíte dobře nebo se náhle zhoršil Váš zdravotní stav. Sem patří měření glykemie glukometrem, měření okysličení krve oxymetrem, měření tlaku krve a měření tělesné teploty.

10.8. Ošetření stomií

Během celého dne Vám zajistíme potřebnou péči o různé druhy stomií. Sem patří ošetření PEGu, ošetření kolostomie a ošetření urostomie v souladu s pracovními postupy.

10.9. Aplikace klyzma, péče o permanentní katetr

Pokud Vás trápí potíže s vyprazdňováním močového měchýře, jsme schopni Vám na základě ordinace lékaře zavést perm. katetr (pouze u žen) a zajistit péči o něj. U mužů provádí zavedení perm. katetru specializované pracoviště. V případě potíží s vyprazdňováním trávicího ústrojí jsme schopni Vám dle ordinace lékaře provést klyzma, které také provádíme před plánovaným vyšetřením trávicího traktu, které je indikováno lékařem.

Obsah	Garantovaný rozsah	Provádí
Zavedení odborné zdravotní péče	zavedení v den nástupu klienta	zdravotní sestra
Ošetrovatelské intervence	dle zdravotního stavu klienta a při zhoršení zdravotního stavu, dle doporučení lékaře	zdravotní sestra
Odběr biologického materiálu, orientační vyšetření biologického materiálu	3x týdně každé pondělí, středu a pátek dle ordinace lékaře	zdravotní sestra, lékař
Aplikace léčebné terapie	24 h. denně dle ordinace lékaře	zdravotní sestra, lékař
Aplikace inhalační léčebné terapie, oxygenoterapie	24 h. denně dle ordinace lékaře	zdravotní sestra, lékař
Péče o ránu	dle ordinace lékaře	zdravotní sestra, lékař
Komplexní vyšetření uživatele přístrojovou technikou	24 h. denně dle zdravotního stavu klienta	zdravotní sestra
Ošetření stomií	24 h. denně	zdravotní sestra
Aplikace klyzma, péče o permanentní katetr	na základě ordinace lékaře	zdravotní sestra, lékař

Závěr

Při poskytování našich služeb se snažíme respektovat všechny platné předpisy a udržovat vysokou kvalitu poskytovaných služeb, aby byly všechny strany spokojené. I když se může stát, že nebudete s našimi službami spokojeni, nebojte se - rádi vyslechneme vaše připomínky a pokusíme se je vyřešit. Vaše názory, nápady a zpětná vazba jsou pro nás velmi důležité a rádi je přijmeme k zlepšení našich služeb a prostředí.

Vaše stížnosti, připomínky, či názory nám můžete sdělit ústně, písemně u vedoucí domova pro seniory, vedoucí sociální pracovnice, ředitelky nebo u nadřízeného orgánu, či anonymně do schránky, která je umístěna v prostoru mezi hlavními venkovními dveřmi a dveřmi k recepci hlavní budovy a na recepci v domě Marta. Schránka je viditelně označena nápisem „Stížnosti, náměty, připomínky“. Schránku vybírá vedoucí sociální pracovnice, popř. sociální pracovnice jednou týdně, a to vždy v pondělí.

Každá stížnost, připomínka a námět jsou zaznamenány, evidovány, projednávány, prošetřeny a vyřízeny.

Kontakt

info@dsvratislavice.cz

+420 482 750 799

+420 482 751 835

+420 734 154 767 v době 19 – 7 h

Datová schránka: 8562tfd