

## SMĚRNICE

# **POSLÁNÍ, CÍLE, ZÁSADY A ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY - DOMOV PRO OSOBY SE ZDRAVOTNÍM POSTIŽENÍM**

### Obsah:

- Článek I. – Úvodní ustanovení
- Článek II. – Poslání Domova pro osoby se zdravotním postižením
- Článek III. – Cíle Domova pro osoby se zdravotním postižením
- Článek IV. – Okruh osob, kterým je sociální služba určena
- Článek V. – Zásady poskytování služeb v Domově pro osoby se zdravotním postižením
- Článek VI. – Rozsah a způsob poskytování služeb
- Článek VII. – Návaznost služby DOZP na další dostupné zdroje
- Článek VIII. – Závěrečná ustanovení

Účinnost: 1. 2. 2020  
Zpracoval: Mgr. Jana Červinková, vedoucí  
Schválil: Mgr. Pavol Dobiš, ředitel  
Počet stran: 7  
Počet příloh: 3

## ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1. Domov pro osoby se zdravotním postižením Severní Terasa je jedním ze středisek příspěvkové organizace Domovy pro osoby se zdravotním postižením Ústí nad Labem, Čajkovského 1908/82, 400 01 Ústí nad Labem. Středisko (dále jen „Poskytovatel“ nebo „DOZP Severní Terasa“) poskytuje více druhů sociálních služeb dle rozhodnutí Krajského úřadu Ústeckého kraje o registraci služby.
2. Tato směrnice definuje podle zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, poslání, cíle, zásady a způsob poskytování sociální služby Domov pro osoby se zdravotním postižením (dále jen „DOZP“) a okruh osob, kterým je služba určena. Definuje místní a časovou dostupnost sociální služby a její návaznost na další dostupné zdroje.
3. Charakteristika střediska  
Vedoucí střediska: Mgr. Jana Červinková.  
Adresa střediska: Domov pro osoby se zdravotním postižením Severní Terasa, Svojsíkova 2733/52, 400 11 Ústí nad Labem, tel. 472772141, e-mail [uspterasa@volny.cz](mailto:uspterasa@volny.cz).  
Kapacita: Aktuální počet míst je uveden v Rozhodnutí Krajského úřadu Ústeckého kraje o registraci služby DOZP.  
Umístění: Sociální služba DOZP je umístěna ve dvou pavilonech střediska DOZP Severní Terasa, Svojsíkova 2733/52, 400 11 Ústí nad Labem. Jednotlivé domácnosti DOZP mají samostatné vchody, rozlehlou zahradu a služba je dobře dostupná městskou hromadnou dopravou.  
Doba poskytování: po celý rok, nepřetržitě 24 hodin denně.  
Prezentace poskytovaných služeb: Informační nástěnka u hlavního vchodu DOZP Severní Terasa, informační letáky, katalog sociálně zdravotních služeb regionu Ústí nad Labem, registr poskytovatelů sociálních služeb, webová stránka organizace [www.dozp-ul.cz](http://www.dozp-ul.cz), regionální informační systém komunitních služeb [www.socialni-sluzby-usti.cz](http://www.socialni-sluzby-usti.cz)
4. Uživatelem sociální služby Domova pro osoby se zdravotním postižením (dále jen „klient“) je osoba, která uzavře smlouvu o poskytnutí sociální služby s příspěvkovou organizací Domovy pro osoby se zdravotním postižením Ústí nad Labem, Čajkovského 1908/82, 400 01 Ústí nad Labem.

## Čl. II

### POSLÁNÍ DOMOVA PRO OSOBY SE ZDRAVOTNÍM POSTIŽENÍM

1. V rámci pobytové služby poskytovat osobám s mentálním postižením bydlení v domácnostech, začleňovat je v co největší míře do společnosti a poskytovat jim potřebnou míru podpory a pomoci tak, aby mohly žít, s ohledem na jejich individuální schopnosti a potřeby, co nejběžnějším způsobem života.

## Čl. III.

## **CÍLE DOMOVA PRO OSOBY SE ZDRAVOTNÍM POSTIŽENÍM**

### **1. Osvojit, rozvíjet a upevnit praktické dovednosti klientů vedoucí ke zvýšení jejich soběstačnosti.**

Zejména v oblastech:

- péče o svou osobu (např. osobní hygiena, oblékání, stravování, dodržovat léčebný režim)
- péče o svou domácnost (např. umět si sám připravit jídlo, nakupovat, prát, udržovat pořádek v domácnosti, obsluhovat domácí spotřebiče, nakládat s osobními doklady a umět si obstarat běžné pochůzky),
- hospodaření s financemi (např. rozeznat hodnotu peněz, hospodárné nakupování),
- sociálních dovedností (např. získat elementární vzdělání, umět navazovat vztahy, aktivní trávení dne a uspořádání času),
- pracovních dovedností (získávat motorické dovednosti, pracovní dovednosti a návyky),
- orientace v okolí (např. cestování hromadnými prostředky, samostatný pohyb),
- uplatňování svých práv a oprávněných zájmů (např. umět vyřídit své běžné záležitosti, komunikovat slovně i písemně s využitím přiměřené podpory, rozhodovat o vlastním životě, vedení k přiměřené odpovědnosti za své jednání, pomáhat a podporovat klienty ve schopnosti porozumět různým situacím a napomáhat jim při jejich rozhodování, vést klienta ke zhodnocení možných následků svého rozhodnutí a umět tyto následky nést).

#### **Ověřitelnost (měřitelnost) cíle**

Cíle je dosaženo, pokud alespoň u 40 % klientů ve věkové skupině do 30 let a u 30 % klientů ve věkové skupině 31 - 50 let dojde ke zlepšení dovedností v porovnání s předchozím rokem. Ve věkové skupině nad 50 let je cíle dosaženo, pokud alespoň u 30 % klientů nedojde ke zhoršení dovedností v porovnání s předchozím rokem.

### **2. Začlenit osoby s mentálním postižením do společnosti a podpořit je v co nejběžnějším způsobu života.**

Zejména v oblastech:

- práce (např. účastnit se pracovní rehabilitace v zařízení i mimo zařízení, v sociálně terapeutických dílnách, v podporovaném zaměstnávání a v zaměstnání na volném trhu práce, pomoc při vyhledávání a udržení si práce),
- využívání běžně dostupných služeb a informačních zdrojů (např. pomoc a podpora na úřadech, u lékaře, ve veřejných službách a zájmových klubech),
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím (např. účast na akcích pro veřejnost, divadlo),
- kontakt s přáteli (např. pomoc a podpora při obnovení nebo upevnění kontaktů, umožnění získávat nové sociální kontakty, pomoc a podpora při aktivitách podporujících sociální začleňování klientů).

#### **Ověřitelnost (měřitelnost) cíle**

Cíle je dosaženo, pokud alespoň u 60 % klientů dochází k aktivitám směřujícím k začleňování do společnosti.

### **3. Zajistit důstojný a spokojený život osob s mentálním postižením**

Zejména v oblastech:

- přístupu pracovníků ke klientům (respektování soukromí a důstojnosti klienta, empatické, vstřícné a laskavé chování pracovníků),
- ubytování (ubytování klientů v malých domácnostech, vytváření příjemného rodinného prostředí, ubytování maximálně ve dvoulůžkových pokojích),
- stravování (nabídka pestré stravy, možnost vlastní přípravy jednoduchého jídla),
- základní ošetrovatelské péče (zajištění základní ošetrovatelské péče všeobecnými sestrami a zdravotní péče formou ambulantní péče prostřednictvím zdravotnických zařízení),

#### **Ověřitelnost (měřitelnost) cíle**

Cíle je dosaženo, pokud alespoň u 60 % klientů je dosaženo spokojenosti s kvalitou života v DOZP.

### **4. V zájmu osoby s mentálním postižením rozvíjet spolupráci s jinými organizacemi**

- spolupráce s právníckými a fyzickými osobami v zájmu klienta.

#### **Ověřitelnost (měřitelnost) cíle**

Cíle je dosaženo, pokud alespoň u 60 % klientů je rozvíjena spolupráce s jinými organizacemi v zájmu klienta.

### **5. Naplňování cílů**

- klíčový pracovník a vedoucí služeb spolu s klientem zajišťuje sběr dat,
- sociální pracovnice zpracovává data do výsledného hodnocení

## **Čl. IV.**

### **OKRUH OSOB, KTERÝM JE SOCIÁLNÍ SLUŽBA URČENA**

1. Sociální služba je poskytována osobám ve věku od 18 let, které mají sníženou soběstačnost z důvodu mentálního postižení nebo mentálního postižení s přidruženým kombinovaným postižením, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby a jimž není možné zajistit tuto pomoc prostřednictvím rodiny nebo terénních služeb.

Osobám ve věkové kategorii „mladší senioři (65 - 80 let)“ a „starší senioři (nad 80 let)“ je služba poskytována pouze v případě, že smlouva o poskytování sociální služby s nimi byla uzavřena před dosažením věku 64 let (tj. že tyto osoby žily v zařízení před dosažením této věkové hranice).

2. Službu neposkytujeme:

- osobám, jejichž zdravotní stav vyžaduje poskytnutí ústavní péče ve zdravotnickém zařízení nebo z důvodu akutní infekční nemoci,
- osobám, jejichž chování by z důvodu duševní poruchy, závažně narušovalo kolektivní soužití (dle MKN-10 jsou to např. poruchy chování, agresivita, poruchy vyvolané psychoaktivními látkami, schizofrenie, poruchy osobnosti),
- vzhledem k tomu, že některé budovy nejsou bezbariérové, poskytujeme služby omezenému počtu osob se sníženou pohyblivostí.

## Čl. V. ZÁSADY POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB V DOZP

1. **Vyrovnat příležitosti lidí s mentálním postižením s možnostmi vrstevníků** - Klient má mít stejné příležitosti jako jeho vrstevníci (samostatné rozhodování o svém životě, využívání běžně dostupných služeb, vstup na trh práce).
2. **Respektování základních práv a svobod** - Osoba s mentálním postižením má stejná základní práva a svobody jako běžný občan bez postižení. Poskytovatel dodržuje zásady Listiny základních práv a svobod a pravidla lidského soužití, zejména v oblasti ochrany osobní svobody klienta, soukromí, osobních údajů, právo na vzdělání, svobodnou volbu povolání, ochrana před zneužíváním, nucenými pracemi a diskriminací. Pracovníci poskytované sociální služby podporují při všech činnostech klienty tak, aby uplatňovali vlastní vůli, měli možnost svobodně se vyjadřovat a možnost svobodného pohybu. Poskytovatel klade důraz na právo klienta přijmout riziko, kterého si je klient vědom. Rizikové situace jsou nedílnou součástí života člověka a povinností poskytovatele je snižovat pravděpodobnost, že riziková situace klientovi ublíží. Poskytovatel zajišťuje bezpečí klientů použitím metody práce s rizikem tak, aby se zachovala maximální míra samostatnosti klienta. Klient je za své jednání přiměřeně odpovědný. Zaměstnanci dodržují Etický kodex organizace (příloha č. 1) a Listinu základních práv a svobod (příloha č. 2). Všichni zaměstnanci jsou povinni zachovávat mlčenlivost o údajích týkajících se klientů, o nichž se dozvěděli při výkonu svého povolání.
3. **Zásada individuálního přístupu** - Poskytování sociální služby vychází z osobních potřeb, cílů a možností klienta. Průběh služby je individuálně plánován, klient se aktivně účastní plánování služby a sám si stanovuje své osobní cíle. Důraz je kladen na zvyšování jeho sebevědomí, na samostatnost, aktivní způsob života a uplatňování vlastní vůle při řešení své situace. Poskytovatel podporuje v maximální míře klienta v jeho soběstačnosti a nezávislosti, přičemž nezávislost může být i „asistovaná“. Klientovi není poskytována vyšší míra podpory, než skutečně potřebuje.
4. **Zásada rovnoprávného přístupu** – Klient je považován za partnera poskytovatele služeb, průběžně jsou s ním konzultovány možnosti jeho i poskytovatele. Zaměstnanci poskytují klientům veškeré informace o službě v takové formě a míře pochopení, která mu umožní vyjádřit svou vlastní vůli. Klient není jen pasivním příjemcem služby, ale je aktivním účastníkem při zajišťování uspokojení svých vlastních potřeb buď ve spolupráci s poskytovatelem, nebo s jinými subjekty. Poskytovatel respektuje názor klientů, jejich rozhodnutí, soukromí a intimitu.

## Čl. VI. ROZSAH A ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

1. Služba DOZP je poskytována dle potřebné míry podpory klienta a obsahuje tyto činnosti:
  - a) **Poskytnutí ubytování**

Klienti bydlí v malých domácnostech, které jsou standardně zařízeny (obývací pokoj s kuchyňským koutem, jednolůžkové a dvoulůžkové pokoje, WC, koupelna, šatna). Dvě domácnosti jsou bezbariérové.
  - b) **Poskytnutí stravy**

Poskytujeme stravu vlastním stravovacím provozem. V případě potřeby zajišťujeme dietní stravování.
  - c) **Pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu**

Pomoc a podporu při oblékání, orientaci v okolí, v soběstačnosti a pohybové aktivitě zajišťují pracovníci poskytovatele dle potřebné míry podpory klienta.
  - d) **Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu**

Pomoc a podporu při osobní hygieně zajišťují pracovníci poskytovatele dle potřebné míry podpory klienta.

**e) Výchové, vzdělávací a aktivizační činnosti**

Nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností a podporu při získávání pracovních návyků zajišťují pracovníci poskytovatele na základě individuálních plánů klientů.

**f) Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím**

Pomoc a podporu při využívání běžně dostupných služeb a informačních zdrojů a doprovázení na veškeré aktivity klienta zajišťují pracovníci poskytovatele nebo dobrovolníci dle přání klientů.

**g) Sociálně terapeutické činnosti**

Činnosti vedoucí k sociálnímu začlenění klienta zajišťují pracovníci poskytovatele nebo dobrovolníci na základě individuálních plánů klientů.

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

Pomoc při komunikaci a vyřizování běžných záležitostí zajišťují pracovníci poskytovatele.

**i) Základní ošetrovatelská péče**

Ošetrovatelskou péčí zajišťují všeobecné sestry v zařízení sociálních služeb. K lékařskému vyšetření docházejí klienti dle míry podpory sami či za asistence, a to k vlastnímu praktickému či odbornému lékaři.

**j) Základní sociální poradenství**

Poskytování potřebných informací, které přispívají k řešení nepříznivé sociální situace, zajišťuje sociální pracovnice a vedoucí zařízení.

2. Pravidla pro průběh sociální služby Domov pro osoby se zdravotním postižením jsou podrobněji definována ve vnitřních směrnících a v pracovních postupech (manuálech) DOZP Severní Terasa a všichni zaměstnanci a klienti jsou s nimi prokazatelně seznámeni.

## Čl. VII.

### NÁVAZNOST SLUŽBY DOZP NA DALŠÍ DOSTUPNÉ ZDROJE

**1. Služba nenahrazuje běžně dostupné veřejné služby a vytváří příležitosti, aby klienti mohli tyto služby využívat**

Klient je poskytovatelem průběžně informován o možnostech, jaké veřejné služby může využívat s ohledem na jeho osobní cíle, individuální potřeby a reálné možnosti.

Poskytovatel motivuje klienty k využívání těchto služeb a klientovi je při jejich využívání poskytována nezbytná asistence.

Jedná se například o:

- poskytnutí relevantních informací o službách (místo, čas, cena)
- zprostředkování služby např. objednání vstupenek
- zajištění dopravy za službou
- poskytnutí doprovodu

**2. DOZP spolupracuje s právníckými a fyzickými osobami, které klient označí, v zájmu dosahování jeho osobních cílů**

Poskytovatel se zaměřuje na realizaci osobních cílů klienta a v jeho zájmu spolupracuje i s dalšími osobami či subjekty podle klientových potřeb.

Ve spolupráci s klientem poskytovatel mapuje jaké osoby, služby či instituce mu mohou pomoci naplnit jeho osobní cíle.

Jedná se například o:

- úzkou spoluprací s rodinou, přáteli a opatrovníkem
- participaci na realizaci cílů se sociálně terapeutickými dílnami a dobrovolníky
- spoluprací s ostatními komerčními a nekomerčními subjekty

### **3. DOZP zprostředkovává klientům služby jiných právnických a fyzických osob podle jejich individuálně určených potřeb**

Poskytovatel se zaměřuje na realizaci osobních cílů klienta a v jeho zájmu zprostředkovává služby jiných osob a organizací podle klientových potřeb.

Poskytovatel asistuje při zprostředkování služeb právnických i fyzických osob. Jde především o informování o jiné službě, pomoc při zajištění termínu služby a dopravy klienta. Následně je s klientem vyhodnocena prospěšnost proběhlé služby, jeho reakce na službu a zvolení další postup podle individuálních potřeb klienta.

Jedná se například o:

- soudy, praktického lékaře, policii, hasiče
- zprostředkovatele zaměstnání, zaměstnavatele
- sociálně terapeutické dílny
- ostatní komerční a nekomerční služby (kadeřník, pedikérka, krejčí, čistírna a obchody, vzdělávací systém, církev)

### **4. DOZP podporuje klienty v kontaktech a vztazích s přirozeným sociálním prostředím**

Poskytovatel podporuje klienty s udržováním a prohlubováním přirozených sociálních vazeb jako je rodina a přátelé. V rámci tohoto asistuje při organizaci pobytu klientů mimo zařízení v přirozeném sociálním prostředí. Také vytváří důstojné a příjemné prostředí při návštěvách rodinných příslušníků a přátel v zařízení.

Jedná se například o:

- co nejčastější kontakt s rodinou
- bydlení klientů v běžných zástavbách, což je přirozené prostředí, které umožňuje obyčejné sousedské a přátelské vztahy
- společné oslavy svátků a narozenin se svými přáteli
- samostatné plánování volného času, realizace plánů s individuální podporou pracovníků poskytovatele (nákupy, sportovní zápasy, kulturní akce organizované obcí nebo jinými subjekty)

## **Čl. VIII. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

1. Tato směrnice je závazná pro všechny zaměstnance v DOZP Severní Terasa. Vedoucí střediska zajistí seznámení všech zaměstnanců a klientů se směrnicí. Seznámení potvrdí zaměstnanec a klient svým podpisem.
2. Přílohy:
  - Příloha č. 1 - Etický kodex organizace
  - Příloha č. 2 - Listina základních práv a svobod
  - Příloha č. 3 - Zjednodušená forma směrnice Poslání, cíle, zásady a způsob poskytování sociální služby – Domov pro osoby se zdravotním postižením.

V Ústí nad Labem dne 16. 1. 2020

Mgr. Jana Červinková  
vedoucí střediska