

**Centrum pro seniory Zahrada, o.p.s.**  
**A. Bartoše 1700, 768 61 Bystřice pod Hostýnem**

**Popis realizace poskytování sociálních služeb**

<b>Název poskytovatele</b>	<b>Centrum pro seniory Zahrada, o.p.s.</b>
<b>Druh služby</b>	<b>Domov se zvláštním režimem</b>
<b>Forma služby</b>	<b>pobytová</b>
<b>Název zařízení a místo poskytování</b>	<b>Centrum pro seniory Zahrada, o.p.s., A. Bartoše 1700, 768 61 Bystřice pod Hostýnem</b>

***Poslání***

Posláním domova se zvláštním režimem je poskytování potřebné péče lidem, jejichž život významně ovlivňují projevy demence nebo duševního onemocnění. Naší snahou je, aby osoby, kterým je služba určena, prožily důstojný a kvalitní život v bezpečném, srozumitelném a předvídatelném prostředí.

***Cílová skupina***

Cílovou skupinou jsou osoby s chronickým duševním onemocněním, osoby s Alzheimerovou chorobou a ostatními typy demencí. Věková hranice uživatelů je od 60 let.

***Zásady poskytování sociální služby***

- (1) zaměření na ochranu základních lidských práv a svobod, především zachování lidské důstojnosti, rovnocenného přístupu a úcty k člověku
- (2) respektování individuality člověka se všemi jeho potřebami
- (3) komunikace vedená na úrovni klienta
- (4) kladení důrazu na podporu samostatnosti
- (5) vytvoření životních podmínek, které napomáhají sociálnímu začleňování

***Jednání se zájemcem o službu, vstup uživatele do služby***

Jednáním se zájemcem o službu je pověřena především sociální pracovnice. Zájemce o sociální službu může kontaktovat vedení služby telefonicky, elektronickou poštou, může zařízení navštívit osobně. Cílem jednání se zájemcem o službu je, aby zájemce získal srozumitelným způsobem dostatek informací o možnostech a podmínkách poskytování služby. Dalším cílem je, aby poskytovatel služby CpS Zahrada získal informace o potřebách, očekáváních a osobních cílech zájemce tak, aby mohlo dojít ke kompetentnímu rozhodnutí, zda zájemce patří do cílové skupiny a zda je možné představy a očekávání zájemce prostřednictvím služby naplnit.

***Zásady jednání se zájemcem o službu***

- vytvoření bezpečného a klidného prostředí
- jednání musí být vždy přítomen zájemce o službu osobně, dále opatrovník, pokud je ustanoven, přítomnost dalších osob je na rozhodnutí zájemce
- rozhovor musí být přizpůsoben možnostem a schopnostem zájemce o službu
- zájemce by měl dostat všechny dostupné a potřebné informace, musí dostat odpověď na všechny otázky, které se týkají poskytované služby

CPS Zahrada, o.p.s.  
A. Bartoše 1700  
768 61 Bystřice pod Hostýnem 1

IČ 292 95 327

Telefon: 573 503 001  
Email: [reditelka@cpszahrada.cz](mailto:reditelka@cpszahrada.cz)  
Web: [www.cpszahrada.cz](http://www.cpszahrada.cz)

# Centrum pro seniory Zahrada, o.p.s.

## A. Bartoše 1700, 768 61 Bystřice pod Hostýnem

- jednání může probíhat v domácím prostředí zájemce, ve zdravotnickém nebo jiném
- sociálním zařízení, nebo přímo v zařízení CpS Zahrada

### Informace o službě určené zájemcům

- název a adresa poskytované služby
- poskytované služby (druh poskytované služby, způsob ubytování, stravování, péče, nabídka
  - fakultativních služeb)
- veřejný závazek služby (poslání, cíle, zásady, cílová skupina)
- návrh smlouvy
- práva a povinnosti, které vyplývají z uzavřené smlouvy o poskytování sociální služby
- úhrada za poskytované služby
- seznámení s možností podávat podněty a stížnosti na způsob poskytování služby

Celé jednání se zájemcem o službu je vedeno tak, aby se mohl zájemce informovaně a kompetentně rozhodnout, zda bude sociální službu využívat a zda dojde k uzavření smlouvy. Smlouva obsahuje všechna ustanovení § 91 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách. Vyhotovuje se ve dvou exemplářích s platností originálu. Každá smluvní strana obdrží jedno vyhotovení. Smlouva obsahuje datum, kdy smlouva vstupuje v platnost, tento den je dnem nástupu uživatele do služby.

### ***Popis služby - Naplnění základních činností ze zákona***

V Centru pro seniory Zahrada, o.p.s. bude poskytována sociální služba v souladu s § 50 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách.

#### (1) Poskytnutí ubytování

Ubytování je poskytováno v jedno a dvoulůžkových pokojích s vlastním sociálním zařízením (WC a sprchový kout). Pokoje jsou vybaveny polohovacími postelemi, standardním nábytkem a signalizačním zařízením umožňujícími přivolání obslužného personálu. Uživatel si může dovybavit pokoj vlastními drobnými zařizovacími předměty, popř. drobným nábytkem (na základě dohody s vedením služby). Ubytování v sobě zahrnuje úklid prostor, praní prádla a jeho drobné opravy. Uživatelé mohou využívat společné prostory jako je jídelna, kulturní místnost, pracovní terapie, kaple apod.

#### (2) Poskytnutí stravy

Poskytovatel zajišťuje celodenní stravu odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování, v minimálním rozsahu 3 hlavních jídel. Strava je uživatelům podávána v jídelnách nebo na pokojích, dle možností a přání jednotlivých uživatelů. Pracovníci v sociálních službách poskytují pomoc a podporu při podávání jídla těm uživatelům, kteří ji potřebují.

#### (3) Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu a pomoc při zvládnutí úkonů péče o vlastní osobu

Pracovníci v sociálních službách poskytují potřebnou pomoc a podporu uživatelům dle jejich individuálních potřeb při osobní hygieně, při oblékání, svlékání. Pomoc při přesunu na vozík či lůžko, pomoc při vstávání z lůžka, uléhání, při změnách poloh, pomoc při

# Centrum pro seniory Zahrada, o.p.s.

## A. Bartoše 1700, 768 61 Bystřice pod Hostýnem

prostorové orientaci a pohybu ve vnitřním i vnějším prostoru.

(4) Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

Poskytovatel prostřednictvím svých zaměstnanců podporuje uživatele v udržování, případně při obnovení kontaktů s rodinou. Na pokojích má každý uživatel k dispozici telefon, na který je možné se dovolat přímou linkou z vnějšího prostředí. Také uživatel má možnost, po předplacení kreditu, volání kamkoliv mimo zařízení. Uživatelé jsou podporováni k využívání běžně dostupných služeb.

(5) Sociálně terapeutické činnosti

Uživatelům jsou pravidelně nabízeny aktivizační činnosti, které odpovídají jejich věku, zájmům a které přispívají k pocitu seberealizace a potřebnosti. Účast na nabízených činnostech je dobrovolná, uživatelé si mohou vybírat z nabídky dle svých zájmů a potřeb.

(6) Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

Uživatelům pomáháme při uplatňování práv a oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí dle jejich individuálních potřeb a na základě vzájemné domluvy.

### ***Pravidla poskytování služby***

Pravidla pro poskytování služby jsou upravena vnitřními předpisy a dokumenty, které má služba zpracované v písemné podobě. Zájemci o službu jsou seznámeni se všemi pravidly poskytování služby ještě před nástupem do služby. V případě aktualizace pravidel, která se týkají způsobu poskytování služby uživatelům, dojde k seznámení s pravidly se všemi uživateli i zaměstnanci sociální služby a to do 15 dnů od data jejich účinnosti. Způsob poskytování služby se řídí platnými zákony a vnitřními dokumenty, kterými služba disponuje (standardy kvality sociální služby, směrnice, vnitřní pokyny, harmonogramy práce, domácí řád, provozní řád apod.)

### ***Metody práce***

Všichni zaměstnanci Centra pro seniory Zahrada respektují osobnost a lidskou důstojnost každého uživatele. Uživatelé s Alzheimerovou chorobou a ostatními typy demencí vyžadují zvýšenou individuální péči. Cílem naší péče je zpomalit progresi projevů tohoto onemocnění a umožnit uživatelům služby žít důstojný život. Služba je poskytována v souladu se standardy kvality. Služba vychází z individuálních možností, schopností a potřeb jednotlivých uživatelů. Při práci s uživateli jsou využívány prvky bazální stimulace, arteterapie, canisterapie a další. S uživateli je prováděn pravidelný nácvik sebeobsluhy, trénink paměti, skupinová cvičení. Prostřednictvím individuálních záznamů o průběhu služby a sdílením informací mezi zaměstnanci v přímé péči, zajišťujeme kontinuitu péče a její kontrolu.

### ***Pravidla pro vyřizování stížností***

Uživatelé služby, popř. jiné osoby zastupující zájmy uživatelů, mohou kdykoliv podat stížnost na kvalitu a způsob poskytování služeb. Stížnosti mohou být podány ústní či písemnou formou, jsou přijímány také telefonicky a elektronickou poštou. Zařízení se zabývá také oprávněnými anonymními stížnostmi. Pro podání anonymní či písemné stížnosti je v zařízení k dispozici schránka na stížnosti.

#### ***Vyřizování stížností***

Stížnosti vyřizuje vždy tříčlenný tým řešitelů stížností. Zpravidla se jedná o ředitelku zařízení, vedoucí obslužné péče a sociální pracovníci. V případě nepřítomnosti některého z určených zaměstnanců, určí jeho zastoupení ředitelka zařízení, popř. její zástupce. Je vždy přihlíženo

CPS Zahrada, o.p.s.

A. Bartoše 1700

768 61 Bystřice pod Hostýnem 1

IČ 292 95 327

Telefon: 573 503 001

Email: [reditelka@cpszahrada.cz](mailto:reditelka@cpszahrada.cz)

Web: [www.cpszahrada.cz](http://www.cpszahrada.cz)

# Centrum pro seniory Zahrada, o.p.s.

## A. Bartoše 1700, 768 61 Bystřice pod Hostýnem

k nepodjatosti a k zabránění střetu zájmů. Vyřizováním stížnosti nemůže být určen zaměstnanec, proti kterému stížnost směřuje nebo zaměstnanec tomuto pracovníkovi podřízený.

Řešitelé stížnosti mají za úkol prověřit všechny okolnosti stížnosti, posoudí jejich oprávněnost a odůvodněnost. Ověřují si informace u stěžovatele i u druhé strany, na kterou je stížnost podána. Využívají k tomu rozhovory se zúčastněnými stranami, prověřují dokumentaci apod.

Po posouzení všech okolností navrhnou řešitelé opatření (např. omluva uživateli, náhrada škody, zvýšená kontrolní činnost apod.)

Lhůta pro vyřízení stížností je 30 dní ode dne podání stížnosti. Pokud by se vyskytly skutečnosti, které by neumožnily lhůtu dodržet, je stěžovatel o této situaci vyrozuměn písemnou formou a je mu sdělena nová lhůta pro vyřízení jeho stížnosti.

Stěžovatel je seznámen s výsledkem prověření jeho podané stížnosti a seznámen s přijatými opatřeními. V případě přijetí ústní stížnosti, která je vedena jako anonymní, je stěžovatel seznámen se způsobem vyřízení stížnosti tím pracovníkem, kterému stížnost podal (nepodepisuje písemné vyřízení stížnosti, aby zůstal před ostatními pracovníky v anonymitě).

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se může osoba, která podala stížnost, odvolat k nadřízeným orgánům. Podrobnější postupy pro podávání a vyřizování stížností upravuje standard č.7. Uživatelé jsou s pravidly pro podávání stížností seznamováni již před nástupem do služby.

### ***Pravidla pro ukončení služby***

Smluvní vztah může být ukončen jak ze strany uživatele, tak ze strany poskytovatele. Výpovědní důvody jsou definovány ve Smlouvě o poskytování sociální služby.

#### **Možnosti ukončení smluvního vztahu:**

- (1) Uživatel a poskytovatel se mohou dohodnout na ukončení této Smlouvy.
- (2) Smluvní vztah končí uplynutím doby, na kterou byla Smlouva uzavřena
- (3) Smluvní vztah končí také úmrtím uživatele, či ukončením činnosti registrované sociální služby.
- (4) Uživatel je oprávněn Smlouvu vypovědět kdykoli bez udání důvodu. Výpovědní lhůta končí uplynutím desátého dne ode dne, kdy byla poskytovateli výpověď doručena.
- (5) Poskytovatel smí Smlouvu vypovědět pouze z těchto důvodů:
  - Uživatel hrubě porušuje své povinnosti vyplývající ze Smlouvy. Za hrubé porušení Smlouvy se považuje zejména nepřevedení příspěvku na péči na poskytovatele do osmi dnů od okamžiku, kdy mu byl v hotovosti předán nebo připsán na účet. Za hrubé porušení Smlouvy se dále považuje také nezaplacení úhrady za poskytnuté služby do jednoho měsíce od okamžiku, kdy byl uživatel poskytovatelem k platbě vyzván,
  - Uživatel i po opětovném napomenutí hrubě poruší povinnosti, které mu vyplývají z vnitřních předpisů Centra pro seniory Zahrada, o.p.s., tj. z Domovního řádu či Provozního řádu,
  - Uživatel odmítne podepsat dodatek této Smlouvy včetně příloh k příslušným dodatkům, který stanoví změnu výše úhrady za ubytování a stravování v rozsahu stanoveném právním předpisem,
  - Uživatel zatají poskytovateli změnu výše svého příspěvku na péči,
  - Uživatel zamlčí své příjmy nebo uvede jejich nesprávnou výši anebo nesdělí změnu výše svých příjmů, v případě, že se na něj vztahuje čl. 7, odst. 3 této Smlouvy

CPS Zahrada, o.p.s.  
A. Bartoše 1700  
768 61 Bystřice pod Hostýnem 1

IČ 292 95 327

Telefon: 573 503 001  
Email: [reditelka@cpszahrada.cz](mailto:reditelka@cpszahrada.cz)  
Web: [www.cpszahrada.cz](http://www.cpszahrada.cz)

# Centrum pro seniory Zahrada, o.p.s.

## A. Bartoše 1700, 768 61 Bystřice pod Hostýnem

- (6) V případě vypovězení Smlouvy poskytovatelem končí výpovědní lhůta uplynutím posledního dne kalendářního měsíce, který následuje po měsíci, v němž byla výpověď uživateli doručena, nebo v němž výpověď odmítl převzít.
- (7) Po uplynutí výpovědní lhůty musí uživatel uvést pokoj, jenž mu byl poskytovatelem určen k obývání, do stavu v jaké mu byl poskytovatelem poskytnut. Uživatel odpovídá za veškeré škody, které za dobu, kdy pokoj obýval, v tomto pokoji vznikly, s výjimkou poškození či opotřebování způsobené běžným užíváním.

### **Úhrady za služby**

Finanční účast uživatele je v souladu se zákonem č.108/2006 Sb., o sociálních službách a cena služby se řídí ustanovením Vyhlášky č. 505/2006 Sb. v platném znění.

### **Další doplňující informace**

Obecně prospěšná společnost Centrum pro seniory Zahrada byla založena dne 14. 9. 2011 usnesením zastupitelstva města Bystřice pod Hostýnem. Zařízení je postaveno v okrajové městské části města Bystřice pod Hostýnem. Lokalita je z jedné strany v blízkosti sídliště města, z druhé strany se nachází zahrádkářská kolonie. V blízkosti zařízení se nachází obchod se smíšeným zbožím, restaurace, kadeřnictví aj. služby určené veřejnosti. Zařízení je bezbariérové, moderně řešené, nabízí možnost klidného a důstojného prožití života svým uživatelům. V zařízení je poskytována také sociální služba domov pro seniory.

Další podrobnější informace jsou zveřejněny na webových stránkách Centra pro seniory Zahrada, o.p.s.

### **Fakultativní služby (jsou-li poskytovány)**

Poskytovatel nabízí svým uživatelům také doplňkové služby, jejichž poskytování se řídí platným sazebníkem. Tyto služby si uživatel hradí nad rámec stanovené úhrady z vlastních prostředků. Mezi nabízené fakultativní služby patří např. Nákupy pro uživatele, kopírování tiskovin, revize elektrických spotřebičů, doprava uživatele po městě či mimo něj, velké opravy prádla apod. Seznam nabízených fakultativních služeb je nedílnou součástí Smlouvy o poskytování sociální služby jako příloha č. 2.

### **Prostory, materiální a technické vybavení (bezbariérovost)**

Centrum pro seniory Zahrada, o.p.s. je bezbariérovým zařízením vybudovaným s ohledem na potřeby starší generace. Budova je třípodlažní, vybavená dvěma výtahy – osobním a nákladním.

Ve službě domov se zvláštním režimem se nachází 6 jednolůžkových a 5 dvoulůžkových pokojů, vždy s vlastním sociálním zařízením. O vlastním ubytování nového uživatele rozhoduje volné místo, provozní možnosti poskytovatele, zdravotní stav, rozsah a intenzita potřebné péče daného uživatele. Pokud uživatel souhlasí s trvalým bydlištěm v Centru pro seniory Zahrada, jeho přihlášení k trvalému pobytu zajišťuje sociální pracovnice.

Celý objekt je rozdělen podle barev a jednotlivá oddělení jsou pro větší přehlednost označena písmeny:

V přízemí se nachází objekt A v barvě šedé (kuchyňský provoz, kanceláře aj.), nalevo od vstupu je

CPS Zahrada, o.p.s.

IČ 292 95 327

Telefon: 573 503 001

A. Bartoše 1700

Email: [reditelka@cpszahrada.cz](mailto:reditelka@cpszahrada.cz)

768 61 Bystřice pod Hostýnem 1

Web: [www.cpszahrada.cz](http://www.cpszahrada.cz)

**Centrum pro seniory Zahrada, o.p.s.**  
**A. Bartoše 1700, 768 61 Bystřice pod Hostýnem**

oddělení B v barvě starorůžové, v 1. patře na napravo od schodiště nachází oddělení C v barvě hnědé, nalevo od schodiště oddělení D v barvě modré. Ve 2. patře najdeme na pravé straně oddělení E v barvě okrové a nalevo oddělení F s barvou zelenou. Oddělení zvláštního režimu budou poskytována na oddělení B a 2 dvoulůžkové pokoje na oddělení D.

Samotné vybavení pokojů pro uživatele odpovídá nárokům cílové skupiny. Zařízení poskytuje standardní vybavení pokojů (polohovatelné postele, uzamykatelné skříně, noční stolek, konferenční stolek, židle, křeslo, poličky, signalizační zařízení pro přivolání personálu aj.), každý pokoj má vlastní sociální zařízení (WC, umyvadlo, sprchu se sedátkem). Teplota v pokojích odpovídá nárokům cílové skupiny, místnosti jsou osvětleny tak, aby nebyla ohrožena bezpečnost uživatelů. Zařízení disponuje řadou technických a kompenzačních pomůcek (hrazdy k lůžku, jídelní desky k postelím, invalidní vozíky, toaletní křesla, chodítka aj.)

V 1. NP se nachází velké jídelna, která zároveň slouží jako místnost pro kulturní a jiné vyžití uživatelů. Dále zde najdeme moderně vybavený kuchyňský provoz, 4 kanceláře, příruční prádelnu, šatnu pro zaměstnance a v neposlední řadě se zde nachází jedno oddělení určené především imobilním uživatelům a těm, kteří mají největší míru závislosti na pomoci druhé osoby. Na oddělení je místnost personálu, koupelna s polohovatelnou vanou, ošetrovna, pracovní terapie a kulturní místnost a skladovací prostory.

V 2. NP se nachází malá kaple, 2 venkovní terasy, 24 pokojů pro uživatele, 2 pracovní terapie, 2 kulturní místnosti, místnost personálu a skladovací prostory.

Vedle hlavní budovy se nachází hospodářský objekt, v němž je přístupna dílna, šatna se sociálním zařízením pro údržbu a sklad. Dále jsou zde 2 garáže, sklad zahradního nábytku, přístřešek na odpad (2 chladicí boxy na infekční odpad) a přístřešek na kola.

Areál zařízení je oplocený, vybavený upravenými chodníky s lavičkami, s možností posezení v altánu.

Dne: 10. 8. 2015

Mgr. Šárka Jelínková - ředitelka

Aktualizoval: PhDr. Eva Winklerová – ředitelka

Dne: 26. 6. 2017

Účinnost od: 1. 7. 2017