

Rok standardů kvality  
sociálních služeb

Výroční zpráva  
o činnosti a hospodaření  
za rok 2014

Domov sociálních služeb Meziboří,  
příspěvková organizace  
Okružní 104, 435 13 Meziboří



## Obsah:

- I. Sídlo organizace
- II. Vznik a postavení organizace
- III. Zaměření a činnost organizace
- IV. Stavebně technické uspořádání, služby, outsourcing
- V. Základní údaje o uživateli
- VI. Organizační struktura a zaměstnanci
- VII. Základní personální údaje a vzdělávání zaměstnanců
- VIII. Hospodaření organizace
- IX. Finanční plán na rok 2015
- X. Poděkování
- XI. Vedení organizace, kontakty
- XII. Závěr

### Přílohy:

1. **Základní údaje o uživateli za každý druh sociální služby zvlášť**
  - přehled o počtech uživatelů
  - složení uživatelů dle krajů
  - věkové složení uživatelů
  - zdravotní stav uživatelů
  - přiznání příspěvku na péči
  - způsob ubytování uživatelů
2. **Základní personální údaje**
  - členění zaměstnanců podle věku a pohlaví
  - členění zaměstnanců podle vzdělání a pohlaví
  - složení zaměstnanců dle profesí
  - stav zaměstnanců a průměrná mzda
3. **Hospodaření organizace**
  - přehled nákladů, výnosů, hospodářský výsledek a náklady na jedno lůžko
  - přehled provedených oprav a údržby, zdroje financování
  - přehled veřejných zakázek
  - finanční fondy, sponzorské dary
4. **Finanční plán na rok 2015**



## I. Sídlo organizace

Název: **Domov sociálních služeb Meziboří**, příspěvková organizace  
 Sídlo: Okružní 104, 435 13 Meziboří  
 IČ: 49872516  
 DIČ: CZ49872516

## II. Vznik a postavení organizace

1. Organizace byla zřízena na základě rozhodnutí Okresního úřadu v Mostě čj. 20/1994, ze dne 13. července 1994. V té době byl Domov ještě součástí Okresního ústavu sociální péče v Litvínově a sdružoval ještě další objekty sociální péče na území mosteckého okresu. V roce 1994 byla tato organizace zrušena a ke dni 1.1.1995 byl Domov důchodců otevřen jako samostatná příspěvková organizace s právní subjektivitou. Součástí Domova byly dvě budovy v ulici Okružní čp. 104 a v Javorové čp. 102 v Meziboří. V objektu v Okružní ulici byly poskytovány sociální služby Domov pro seniory a v Javorové ulici byly poskytovány sociální služby – Domov penzion pro důchodce o celkové kapacitě 150 lůžek. Zřizovatelem byl Okresní úřad v Mostě.

V roce 2003 převzal zřizovatelskou funkci, usnesením Rady Ústeckého kraje č. 180/49/2002, ze dne 4. prosince 2002 Ústecký kraj. V roce 2007 byla služba Domov penzion pro důchodce zrušena a do registru poskytovatelů sociálních služeb byly zaregistrovány dvě sociální služby – Domovy pro seniory a Domovy pro osoby se zdravotním postižením.

S účinností od 1.1. 2014 došlo ke změně názvu organizace.

Od uvedeného data vystupuje naše organizace pod novým názvem:

**Domov sociálních služeb Meziboří, příspěvková organizace**

2. Právní forma organizace je: příspěvková organizace. Organizace je samostatnou účetní jednotkou, s vlastními účty, hospodaří s majetkem a finančními prostředky přidělenými zřizovatelem, dále s dary a příspěvky od právnických a fyzických osob a s prostředky svých fondů. Organizace vystupuje v právních vztazích svým jménem a nese odpovědnost z nich vyplývající. Při plnění svých úkolů se řídí obecně závaznými právními předpisy a pokyny zřizovatele.

## III. Zaměření a činnost organizace

### A. Hlavní účel organizace

Hlavním účelem, pro který byla organizace zřízena, je poskytování sociálních služeb jako činnosti nebo soubor činností podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, zajišťujících pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začleňování nebo prevence sociálního vyloučení.



**B. Poslání Domova**

**Organizace má v registru poskytovatelů zaregistrovány tyto sociální služby:**

a) Druh služby: **Domovy pro seniory**

Identifikátor: 2068891

Kapacita domova: 94 lůžek

Věková struktura cílové skupiny: mladší senioři (65-80 let) starší senioři (nad 80 let)

Dolní věková hranice se netýká stávajících uživatelů.

Místo poskytování: Okružní čp.104 a Javorová čp.102, Meziboří, PSČ 435 13

Časový rozsah poskytované sociální služby: nepřetržitě

**Poslání:**

Posláním Domova pro seniory je poskytování pobytových sociálních služeb seniorům, kteří mají sníženou soběstačnost, nemohou žít ve svém přirozeném prostředí a vzhledem ke svému věku a sociální situaci jsou závislí na pomoci jiné osoby. Na základě jejich individuálních potřeb a přání, s respektem k lidským právům, zajišťujeme a poskytujeme pomoc a podporu směřující k prožití klidného stáří v důstojném a bezpečném prostředí. Poskytujeme takovou míru pomoci a podpory, která v maximální možné míře udržuje soběstačnost, posiluje samostatnost a nezávislost uživatelů služeb, motivuje k překonávání nepříznivé sociální situace a podporuje jejich zapojení do běžného života.

b) Druh služby: **Domovy pro osoby se zdravotním postižením**

Identifikátor služby: 4814058

Kapacita : 4 lůžka

Cílová skupina: osoby se zdravotním postižením, osoby s kombinovaným postižením, osoby s mentálním postižením

Věková struktura cílové skupiny: dospělí (53-64 let)

Místo poskytování: Meziboří, Okružní čp. 104, PSČ 435 13

Časový rozsah poskytované sociální služby: nepřetržitě

Sociální služba je poskytována pouze stávajícím uživatelům. Nově nejsou osoby do této služby přijímány, neboť poskytovatel postupně ukončuje poskytování tohoto druhu sociální služby.

**Poslání:**

Posláním Domova pro osoby se zdravotním postižením je poskytování pobytových sociálních služeb osobám se zdravotním postižením, které mají sníženou soběstačnost, nemohou žít ve svém přirozeném prostředí a vzhledem ke svému zdravotnímu postižení a sociální situaci jsou závislí na pomoci jiné osoby. Na základě jejich individuálních potřeb a přání, s respektem k lidským právům je jim poskytovatelem zajišťována a poskytována pomoc a podpora směřující k prožití smysluplného, aktivního a kvalitního života v důstojném a bezpečném prostředí. Je jim poskytována taková míra pomoci a podpory, která v maximální možné míře udržuje soběstačnost, posiluje samostatnost a nezávislost uživatelů služeb, motivuje k překonání nepříznivé sociální situace a podporuje jejich zapojení do běžného života.



c) K 1.1.2014 byla zaregistrována nová sociální služba:

Druh sociální služby : **Domovy se zvláštním režimem**

Identifikátor: 4100257

Kapacita domova: 24 lůžek

Okruh osob: Cílová skupina: osoby s chronickým duševním onemocněním, u kterých byla stanovena diagnóza Alzheimerova nemoc, stařecká nebo jiný typ demence

Specifikace věkové struktury cílové skupiny: sociální služba je poskytována od 55 let věku

Místo poskytování: Okružní čp. 104, Meziboří, PSČ 43513

Časový rozsah poskytované sociální služby: nepřetržitě

### Poslání:

Posláním Domova se zvláštním režimem je poskytovat pobytové sociální služby osobám, které mají sníženou soběstačnost vlivem chronického duševního onemocnění typu Alzheimerovy nemoci či jiných typů demencí a které nejsou schopny nadále setrvat ve svém dosavadním přirozeném prostředí, a to ani s využitím terénních či ambulantních forem sociálních služeb (osobní asistence pečovatelská služba, denní stacionáře) a rodina uvedenou péči nezvládá. Z důvodu stupně onemocnění je snížena soběstačnost osob a tyto potřebují pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby. Režim v domově je přizpůsoben specifickým potřebám těchto osob.

## C. PŘEHLED ZÁKLADNÍCH ČINNOSTÍ POSKYTOVANÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

- 1) Poskytnutí ubytování
- 2) Poskytnutí stravy
- 3) Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu
- 4) Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu
- 5) Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
- 6) Sociálně terapeutické činnosti, aktivizační, výchovné a vzdělávací činnosti
- 7) Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

### 1) POSKYTNUTÍ UBYTOVÁNÍ

**Nabídka ubytování zahrnovala:**

#### • Ubytování

Naši uživatelé bydlí v jednolůžkových nebo ve dvoulůžkových pokojích s vybavením. Všechny pokoje jsou přizpůsobené potřebám uživatelů, jsou bezbariérové a zaručují jejich maximální bezpečnost. Interiéry pokojů obsahují prvky dřeva v harmonii s teplými barvami a dekoracemi. Jsou vybaveny polohovacími lůžky s příslušenstvím, nočními stolky, skříněmi a komodami s úložnými prostory, ledničkou, poličkami, křesílky, stoly a židlemi, zrcadly, trezorky. V kombinaci s moderním nábytkem si mohou senioři dovybavit pokoj vlastními bytovými doplňky (oblíbeným kusem nábytku) a osobními předměty (polštářem, dekou, květinou), dekorací (obrazy a fotografiemi) a elektrospotřebiči, vše v objemu odpovídající velikosti pokoje. Pro zabezpečení svého majetku mají uživatelé k dispozici vlastní klíč od pokoje, klíč od bezpečnostního trezorku a od poštovní schránky.



pokoje uživatelů



Pro zkvalitnění ubytovacích služeb jsme v roce 2014 pořídili 14 ks polohovacích ošetřovatelských lůžek včetně příslušenství (antidekubitární matrace, noční stolky, hrazdy). Do nově vytvořených 6 dvoulůžkových pokojů v Javorové ulici byl pořízen účelový nábytek (skříně, prádelníky, nástavce na skříně, botníky, jídelní stoly, židle, TV stolky a věšáky) a pro zajištění intimity klientů paravány. Do 14 pokojů byly pořízeny chladničky. Pro pohodlné bydlení uživatelů byly nakoupeny přikrývky, ložní povlečení, polštáře, mikroflanelové deky, textilní dekorace a záclony. Pro pohodlné trávení volného času v knihovně byly podřízeny 4 ušáky a do jídelny projektor na promítání.

#### • Úklid pokojů

a společných prostor zajišťoval tým uklízeček v periodě dle denních, týdenních, měsíčních a čtvrtletních harmonogramů práce v souladu s hygienickými požadavky



dle potřeb uživatelů. Pro usnadnění jejich práce byly pořízeny víceúčelové manipulační úklidové vozíky, vysavače, schůdky, stěrky, parní čističe.

#### • Údržba pokojů a společných prostor

V roce 2014 byla zajišťována drobná údržba a opravy pokojů pracovníky technického oddělení Domova. Opravy a údržba většího rozsahu byly zabezpečovány prostřednictvím externích firem. V průběhu roku 2014 bylo snahou pracovníků údržby zkvalitňovat ubytovací služby. V 35 pokojích se provedly opravy a výmalby dle přání klientů. Dále v pokojích klientů a ve společných prostorách došlo k výměně podlahových krytin za nové. Pro větší komfort při odpočinku byla provedena oprava čalounění křesel na pokojích klientů a oprava čalounění židlí v jídelně. Byla vyměněna stropní svítidla a ventilátory na pokojích klientů.

V rámci zkvalitnění našich služeb byla provedena oprava signalizačního přivolávacího systému ve 20 pokojích. Pro větší pohodlí klientů byla provedena oprava pákových ovladačů oken v koupelnách a oprava poškozených dveří od pokojů klientů výměnou za nové. Pro zajištění bezpečnosti klientů byla opravena bezpečnostní madla na chodbách.

I v roce 2014 jsme pokračovali v opravách sociálních zařízení. A to konkrétně dvou sociálních zařízení na budově Javorová 102 (sprchový kout, toalety a umývárny) a opravou šesti umýváren na budově Okružní 104.

Při udržování společných prostor je kladen důraz na správnou funkčnost veškerého zařízení. V případě poruchy kteréhokoliv zařízení je oprava zajišťována vlastními silami, nebo odbornou firmou. Kolektiv zaměstnanců technického oddělení zajišťoval po celý rok služby na vysoké úrovni – a to především v zimě, kdy vzhledem k vyšší nadmořské výšce města Meziboří, se potýkal s velkými přívaly sněhu a závějí. Ale jakmile odtaje poslední sníh, už je téměř na čase začít se sekáním trávy.

#### • Údržba venkovních prostor

V průběhu roku 2014 byla provedena oprava komunikace před budovou v Okružní ulici, včetně schodiště. V Javorové ulici byly opraveny chodníky. Na zahradu byly pořízeny betonové lavičky, stoly a slunečníky.

#### • Praní, žehlení a mandlování

Praní, mandlování, drobné opravy ložního a osobního prádla a ošacení a žehlení zajišťovaly 4 zaměstnankyně prádelny v Okružní ulici čp. 104 a v Javorové ulici čp. 102. Pro kvalitní praní, mandlování a žehlení prádla byla pořízena nová průmyslová pračka pro prádelnu v Okružní 104 a pračka v Javorové čp. 102. Poskytované prádelenské služby tohoto pracovního kolektivu byly i v roce 2014 na vysoké úrovni. Za celý rok tento úsek nezaznamenal žádné připomínky ani stížnost ze strany zaměstnavatele, uživatelů ani rodinných příslušníků.



## 2) POSKYTNUTÍ STRAVY

Nabídka stravování zahrnovala:

- **Stravování pro uživatele formou celodenní stravy**

skládající se ze tří hlavních jídel denně – snídaně, oběda a večeře a dvou vedlejších jídel - dopolední a odpolední svačiny. Uživatelům s diabetickou stravou byla poskytována druhá večeře.

*jídelna Javorová 102*



*jídelna Javorová 102*



*jídelna Okružní 104*



*jídelna Okružní 104*



V roce 2014 bylo pro uživatele a zaměstnance Domova připraveno:

Druh stravy	Počet porcí
Snídaně	38 731
Přesnídávka	5 728
Obědy celkem, z toho:	49 987
uživatelé	39 451
zaměstnanci	10 536
Svačina	10 273
Večeře	36 703
Druhá večeře	484

V roce 2014 se denně připravilo v průměru 108 snídaní, 24 svačin, 150 obědů a 102 večeří. Pro 78 uživatelů se připravila racionální dieta, pro 28 uživatelů diabetická dieta, pro 8 uživatelů dieta šetřící a pro 2 uživatele dieta šetřící/diabetická. Zaměstnanci i uživatelé měli možnost od pondělí do pátku výběru oběda ze dvou variant.





Jídelní lístky byly sestavovány výživovým poradcem. Základním úkolem bylo v roce 2014 pokračovat v poskytování stravovacích služeb na vysoké úrovni s využíváním poznatků trendů moderní gastronomie. Pravidelně byla sledována výživa uživatelů. Bylo dbáno na vyváženou stravu, velikost porcí a pitný režim. Pokrmy se připravovaly tak, aby byly co nejvíce podobné domácí kuchyni. Jídelní lístky byly sestavovány v souladu se zásadami správné výživy.

Uživatelům byla podávána pestrá a vyvážená strava.

Důležitá byla kombinace živočišných a rostlinných bílkovin, proto do jídelních lístků byly zařazovány kvalitní druhy hovězího, vepřového ale i drůbežího masa, masa králíčího a masa z ryb jak sladkovodních tak i mořských, a výrobky z nich (tuňák, sardinky v oleji, makrela).

Zkvalitnil se výběr mléčných a zakysaných výrobků a sýrů, které jsou velkým zdrojem vápníku. Chléb a pečivo jak slané, tak sladké byly nakupovány dle požadavku uživatelů. Byly podávány všechny druhy příloh a do jídelníčku byl nově zařazen kus-kus. Zdrojem vitamínů C, minerálů a vlákniny je zelenina (zelí, kapusta, květák, brokolice, kedlubny, mrkev, rajčata, papriky, ledový salát, okurky...), která byla podávána na různé způsoby (vařené, dušené i v syrovém stavu a jako saláty). Ovoce bylo podáváno dle sezóny (jahody, broskve, meruňky, meloun...) jak čerstvé, tak kompotované nebo jako pyré. Podávány byly kvalitní druhy uzenin a bylo dbáno na obsah masa v uzeninách. Používali se kvalitní tuky a rostlinné oleje. Při nedostatečné konzumaci stravy se strava uživatelů doplňovala výrobky z řady nutridrink.

V roce 2014 byla zaměřena pozornost na uživatele domova se zvláštním režimem, kde bylo reagováno na podněty a byly provedeny úpravy stravy. Ovoce a zelenina byla mixována na pyré, byly podávány uživatelům ve větší míře kompoty a přesnídávky. Pro lepší manipulaci jim byly podávány mixy- máslo/med nebo máslo/džem. V průběhu roku 2014 byla podávána snídaně bufetovou formou, byl upraven design švédského stolu a veškeré jídlo bylo viditelně označeno pro lepší orientaci uživatelů.

Během roku 2014 proběhla školení na téma zdravá výživa, moderní trendy vaření. S firmou Bidvest byla uspořádána akce s názvem „Tři kuchařské čepice, tři nová jídla“, která sklídila velký úspěch. Jídelní lístek byl obohacen o polévku krémová cibulačka s krutony, zapečené palačinky s masovou náplní a kuskusový nákyp se šunkou a zeleninou.





V uplynulém roce byl pro provoz kuchyně pořízeno několik potřebných kuchyňských strojů a pomůcek, které posloužily ke zvýšení celkové úrovně provozu. Byla pořízena mrazící skříň, velkoprostorová chladnička, drtič odpadu a stolním mixérem. Pro kvalitní servis a stolování bylo pořízeno stolní nádobí – talíře, misky, mísy, cukřenky, dávkovače na nádobí. Kuchyně byla dovybavena nerezovými a plastovými podnosy s poklopy, pánvemi, kuchyňskými noži, boxy, dózami a tyčovým mixérem, ubrusy, prostírání a běhouny na stoly v jídelnách.

Kanceláře vedoucího provozního oddělení, skladnice potravin a šatna zaměstnanců byly vymalovány, položeno nové lino a místnosti byly vybaveny vhodným účelovým nábytkem.

#### ● Poskytnutí stravy doplňkové

Uživatelé využívali občerstvení prostřednictvím nápojových automatů umístěných v Domově, nákupů v supermarketech, donášek potravin nebo využívali občerstvení prostřednictvím návštěvních prodejců.

Uživatelé i zaměstnanci využívali i kantýnu rychlého občerstvení, která je umístěna v jídelně budovy v Okružní ulici a byla otevřena ve dnech pondělí, středa a pátek.

*nápojový automat Okružní 104*



*nápojový automat Javorová 102*



kantýna



Od 13.12.2014 bylo legislativně stanoveno v souladu s potravinovým právem označováním alergenů. Byl zpracován seznam potravinových alergenů a označení všech alergenů v jednotlivých potravinách, se kterým byli seznámeni uživatelé a zaměstnanci a který je viditelně vyvěšen na všech informativních tabulích u jídelních lístků Domova.

informační tabule



Pro řešení připomínek, stížností a námětů na stravovací služby je ustanovena komise pro sledování kvality stravovacích služeb, která zjišťuje spokojenost uživatelů se stravou a na základě připomínek a námětů zkvalitňuje stravovací služby.

Kvalita celého provozního oddělení Domova, související se správnými technologickými postupy, skladováním potravin nebo dodržování hygienických norem a předpisy byla také prověřována Krajskou hygienickou stanicí se sídlem v Ústí nad Labem bez závad.



### 3) POMOC PŘI ZVLÁDÁNÍ BĚŽNÝCH ÚKONŮ PÉČE O VLASTNÍ OSOBU

Nabídka služeb v oblasti úkonů péče zahrnovala:

#### • Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu

V roce 2014 se služba zaměřila především na podporu soběstačnosti a pohybovou aktivitu uživatelů. Pohybová aktivita napomáhala zlepšení zdravotního stavu uživatelů, chránila uživatele před dalšími nemocemi, navozovala jejich pozitivní myšlení.

Naše úsilí jsme zaměřili především na mobilizaci seniorů při vstávání z lůžka, posazování, polohování a nácvik chůze s pomocí kompenzačních pomůcek i bez nich.

#### • Péči o tělo, o výživu a pohyblivost

Přímá obslužná péče je zajišťována pracovníky v sociálních službách, kteří splňují podmínky zákona č.108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. Pracovníci v sociálních službách poskytovali uživatelům sociální služby na základě individuálního plánování služeb, s respektováním soukromí a podporou soběstačnosti. Hlavními prioritami při poskytování sociálních služeb byly zásady dodržování lidských práv a svobod, respektování svobodné volby uživatele, podporování individualizace, zaměření na celek a flexibilní přizpůsobování služeb uživatelům.

Cílem péče bylo udržet uživatele co nejdéle v dobrém somatickém a psychickém stavu.

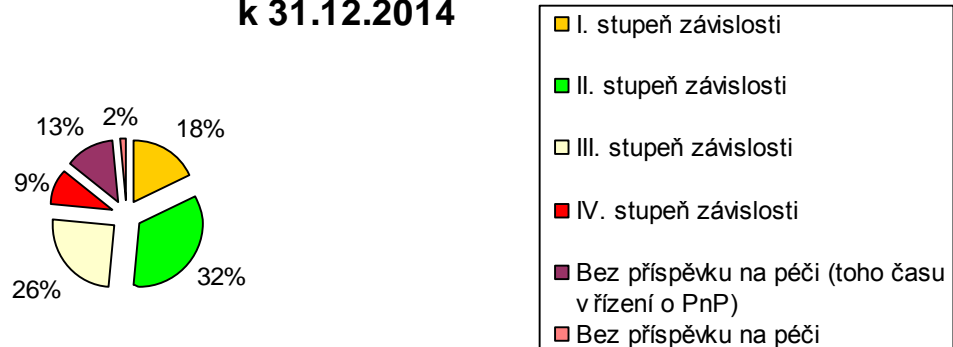
Péče byla individuální, vycházela z potřeb jedince a ze závislosti na úkonech péče.

Každému uživateli byl na základě jeho přání vybrán klíčový pracovník, který s ním úzce spolupracoval a pomáhal mu zvládat zejména adaptační období. Klíčový pracovník vypracovával spolu s uživatelem individuální plán, aktivně se zajímal, jaké představy a potřeby má uživatel v souvislosti s poskytovanou službou a společně realizovali osobní cíle.

V roce 2014 byly zaměstnancům přímé péče pořízeny miniterminály-čtečky.

Prostřednictvím miniterminálů jsou úkony péče poskytované uživatelům zaznamenávány do počítačů a usnadňují tak evidenci a vykazování úkonů péče.

**Rozdělení uživatel dle přiznaného stupně závislosti  
k 31.12.2014**



#### 4) POMOC PŘI OSOBNÍ HYGIENĚ NEBO POSKYTNUTÍ PODMÍNEK PRO OSOBNÍ HYGIENU.

Nabídka pomoci při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu zahrnovala:

Sociální služba, týkající se pomoci při osobní hygieně byla uživatelům poskytována dle jejich individuálních potřeb. V rámci pomoci při osobní hygieně jsme zajišťovali pomoc při mytí těla, koupání nebo sprchování, pravidelnou péči o dutinu ústní, vlasy, nehty a pomoc při holení.

Součástí vybavení koupelen v Domově jsou vodohydraulicky zvedací vany, sprchové kouty, hygienické hydraulické transportní sedačky, lehátka s omyvatelným povrchem a pro zajištění hygieny jsou k dispozici dezinfekční myčky podložních mís.

Sociální zařízení v Okružní ulici č.p. 104 jsou na každém patře Domova společná pro cca 10 uživatelů a jsou bezbariérová. WC s bočními madly jsou přístupná i vozíčkářům. Sociální zařízení. V budově v ul. Javorová čp. 102 je vždy jedno sociální zařízení společné pro dva pokoje a je rovněž bezbariérové.

Pro zkvalitnění poskytované péče o osobní hygienu uživatelů byla v roce 2014 pořízena hydroterapeutická elektricky výškově nastavitelná vana s integrovaným desinfekčním systémem a vestavěným termostatem se směšovačem, zajišťující požadovanou teplotu.

Další pořízenou investicí byla v roce 2014 myčka podložních mís s povrchovou úpravou ze speciální polypropylenové hmoty. Toto zařízení zajišťuje úplnou termální dezinfekci a mytí močových lahví a podložních mís a nádob do toaletních křesel.

Koupelny uživatelů byly nově vybaveny koupelnovými pomocníky - policemi, zrcadly, bezpečnostními madly, dávkovači mýdla, zrcadlovými skříňkami.

V Domově v Javorové ulici prošly 2 koupelny celkovou rekonstrukcí (sprcha, umývárna, WC). Byla položena nová protiskluzová dlažba, obklady, byla opravena vnitřní kanalizace, rozvody a odpady. V šesti umývárnách pro personál v Okružní ulici byla provedena oprava vodoinstalace, dodány umyvadla s vodovodními bateriemi a skříňkami s umyvadlem.

*hydroterapeutická vana*



*myčka podložních mís*



soc. zařízení Javorová 102



hydroterapeutická vana Javorová 102



## 5) ZPROSTŘEDKOVÁNÍ KONTAKTU SE SPOLEČENSKÝM PROSTŘEDÍM

Hlavní nabídka služeb zahrnovala:

- **stálou podporu a pomoc uživatelům při využívání běžně dostupných služeb**

Uživatelé domova využívali dostupné služby v přílehlém okolí města Meziboří a Litvínova a i v rámci Ústeckého kraje. Navštěvovali zdravotnická a rehabilitační zařízení, lékárny, kadeřnictví, obchodní centra, knihovnu, bazén, divadlo, kino i kostel. Uživatelům byla poskytována podpora a pomoc i formou doprovodu městskou hromadnou dopravou.

- **stálou podporu a pomoc uživatelům při využívání informačních zdrojů**

Informace o poskytovaných sociálních službách, o dění v domově i mimo něj byly dostupné uživatelům i veřejnosti prostřednictvím:

- ❖ osobním, telefonickým, písemným a elektronickým kontaktem
- ❖ formou elektronické podoby (internetové stránky Domova [www.ddmezibori.cz](http://www.ddmezibori.cz))
- ❖ stránek zřizovatele ([www.kr-ustecky.cz](http://www.kr-ustecky.cz))
- ❖ katalogu sociálních služeb v Ústeckém kraji
- ❖ informační vitríny Města Meziboří
- ❖ informačních stánků v interiéru Domova
- ❖ závěsných panelů v interiéru Domova
- ❖ informačních nástěnek na patrech oddělení
- ❖ vnitřního rozhlasu
- ❖ místního tisku a odborného tisku
- ❖ vizitek a propagačních letáků
- ❖ Dnů otevřených dveří
- ❖ schůzek sociálních pracovníků s uživateli a rodinnými příslušníky
- ❖ tabulí v ordinacích místních praktických lékařů



V těchto informačních panelech jsou dostupné informace o poskytovateli, o zřizovateli domova, včetně telefonických a e-mailových kontaktů, dále interní informace o dění v Domově, plánovaných akcích apod.



- **pomoc při obnovování nebo upevňování kontaktu s rodinou**

Uživatelé sociální služby mají neomezený pohyb v celém objektu Domova. Poskytovatel podporoval uživatele v kontaktu s rodinou. Byly vytvářeny podmínky pro zajištění soukromí při rodinných návštěvách uživatelů. Rodinní příslušníci mohli navštěvovat uživatele na jejich pokojích, na terase nebo ve společných místnostech a při kulturních akcích, které byly pořádány v rámci volnočasových aktivit.

**V roce 2014 probíhala pravidelná měsíční setkání s rodinnými příslušníky, uživateli a personálem Domova se zvláštním režimem.**

Tato setkávání se stala u rodinných příslušníků našich uživatelů stále oblíbenějšími. Setkání probíhala v milé a sváteční atmosféře. Rodiny zde mohli získat informace o svých blízkých o životě v Domově. Spolupráce s rodinou je velice důležitá i pro personál pečující o uživatele. Těmito setkáními se posílila zpětná vazba, která byla ku prospěchu uživatelům i personálu. Všichni se již těšili na další setkání.





#### • pomoc a podporu při dalších aktivitách

Nedílnou součástí života v Domově bylo naplňování volného času uživatelů. Aktivity byly přiměřené věku i zdravotnímu stavu.

Uživatelé si mohli vybrat volnočasovou aktivitu dle zájmu a zaměření. Naším cílem bylo zapojit do aktivního života v Domově co nejvíce uživatelů, rodinných příslušníků, blízkých a dobrovolníků. O nabídce aktivit byli uživatelé pravidelně informováni na nástěnkách, informačních panelech a místním rozhlasem.

Aktivizační služby byly zajišťovány sociálními pracovníci a jejich asistentkami, ergoterapeutkou, fyzioterapeutkou a pracovníky v sociálních službách.

Každý měsíc a dle potřeby probíhaly schůzky uživatelů se sociálními pracovníci. Za rok 2014 bylo uskutečněno celkem 10 společných schůzek. Uživatelé byli s několikadenním předstihem informováni o termínu a programu schůzky formou vývěsek ve výtazích, na nástěnkách v každém patře Domova a v den konání byla schůzka vyhlášována interním rozhlasem. Průměrně se schůzek zúčastňovalo 15-30 uživatelů. Uživatelé diskutovali na téma bydlení, strava, volnočasové aktivity, jejich přání a potřeby. Imobilní uživatelé byli sociálními pracovníci též den osobně informováni u lůžka na pokojích.

**Během roku 2014 byla sledována spokojenost uživatelů s poskytovanými službami formou dotazníkových akcí, formou přijímání stížností, připomínek, námětů a kontrolní činnosti.**

#### • Dotazníky

V roce 2014 byly uskutečněny dotazníkové šetření v oblasti:

- spokojenost uživatelů s poskytovanými službami
- dotazník spokojenosti pro zaměstnance sociálních služeb

#### • Stížnosti

Stížnosti, připomínky a námitky je možné podávat v souladu s pravidly stanovenými ve Směrnici pro přijímání, evidenci a řešení stížnosti DSS Meziboří. Mezi formy podávání stížností jsou – ústně na telefonické číslo organizace, kterémukoliv zaměstnanci Domova, písemně pak na adresu DSS Meziboří, faxem, elektronickou poštou, datovou schránkou, osobně do podatelny domova, vhozením do schránek důvěry nebo záznamem do Knihy přání a stížností provozním úseku.

V roce 2014 byly Komisí pro přijímání a vyřizování stížností evidovány a vyřešeny celkem 4 stížnosti, 1 připomínka a 4 pochvaly.





**Hodnocení oprávněnosti podaných stížností:**

oprávněná	1
neoprávněná	2
nelze zjistit	1

Předmětem oprávněných stížností bylo narušení uživatelů chováním spolubydlících, neoprávněná stížnost se týkala péče o uživatele. V pochvalných dopisech bylo vyjádřeno poděkování pracovníkům v přímé péči za kvalitní péči uživatelů a provoznímu oddělení za pestrou stravu a kvalitu obědů.

### ● Kontrolní činnost

V uplynulém roce byly provedeny na základě vnitřního kontrolního systému v návaznosti na § 25-27 zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole, v platném znění a v souladu s Kontrolním řádem DSS Meziboří vnitřní kontroly.

Při kontrolách bylo postupováno v souladu s ročním plánem tematických kontrolních činností, zejména v oblasti poskytování sociálních služeb, standardů kvality sociálních služeb, dodržování etického kodexu, finančního hospodaření, bezpečnosti a ochrany zdraví při práci atd.

Zjištění drobných nedostatků se týkalo porušení pracovně-právních povinností zaměstnanců a harmonogramů práce, ochrany majetku, účetnictví a administrativních chyb. K hrubému porušení vnitřních předpisů Domova došlo ve dvou případech. Všechny zjištěné nedostatky byly v průběhu roku 2014 odstraněny. Stanovená opatření byla provedena hned a všechna opatření jsou předmětem následné kontroly v roce 2015.

V roce 2014 byly v Domově provedeny tyto veřejnosprávní kontroly:

Kontroly Krajskou hygienickou stanicí Ústeckého kraje,

Kontrola Ověření způsobu účtování a použití poskytnuté dotace MPSV na podporu sociálních služeb a audit účetní závěrky auditorem

Pracovníky odboru kontroly Krajského úřadu Ústeckého kraje byla provedena kontrola veřejnosprávní na místě zaměřená na ověření hospodaření organizace s veřejnými finančními prostředky

Interní audit HACCP

Metodická dohlídka svodného odboru k odstranění nedostatků zjištěných veřejnosprávní kontrolou kontrolního odboru zřizovatele v roce 2014.

Kontrola odborovým svazem zdravotnictví a sociální péče ČR na téma hygiena práce

### ● Inspekce poskytování sociálních služeb

Ve dnech 1.7 – 3.7.2014 byla provedena Úřadem práce ČR – krajskou pobočkou v Ústí nad Labem v Domově inspekce kvality u sociální služby:

#### **Domovy pro seniory**

Předmětem inspekce bylo:

- plnění povinností poskytovatelů sociálních služeb stanovených v § 88 a § 89 zákona o sociálních službách (dále jen: ZSS),
- kvalita poskytovaných sociálních služeb, která se ověřuje pomocí standardů kvality sociálních služeb,



c) posouzení, zda smlouva o poskytnutí sociální služby obsahuje náležitosti smlouvy podle § 91 odst. 2 ZSS, a zda výše úhrady sjednaná v rámci výše úhrady stanovené v § 73 a § 77 ZSS.

Z kontrolního zjištění vyplynulo, že inspekcí nebyly zjištěny nedostatky porušující zákon č.108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. DSS Meziboří plní povinnosti poskytovatele dle zákona o sociálních službách. Hodnota dosažených bodů za splněná kritéria je 42 bodů z možných 57 bodů. Počet splněných kritérií hodnocených bodem 1 byly 4. Počet splněných kritérií hodnocených bodem 2 a 3 bylo 15. Žádné kritérium neobdrželo hodnocený bod 0.

## • QUALITAS PRO PRAXIS

Ve dnech 18. – 23. 8.2014 byl firmou AUGUR Consulting Brno proveden audit našich dvou sociálních služeb v rámci Projektu QUALITAS PRO PRAXIS. Předmětem auditu byla kontrola a metodická pomoc pro sociální služby **Domovy pro seniory a Domovy se zvláštním režimem** a podpora zpracování rozvojových plánů sociálních služeb. Zadavatelem auditu byl Krajský úřad Ústeckého kraje.

Cílem projektu bylo zvýšení kvality sociálních služeb poskytovaných příspěvkovými organizacemi kraje a jejich větší zapojení do tvorby sítě služeb na základě potřeb zjištěných v jednotlivých regionech kraje.

V rámci projektu jsme se zúčastňovali 1x měsíčně setkání s realizačním týmem projektu. Schůzky se konaly v zasedací místnosti Krajského úřadu Ústeckého kraje. Na schůzkách byli projednávány termíny pro realizaci auditů kvality a následných konzultací. Předávali se informace z realizovaných auditů, řešily se případné připomínky a podněty k průběhu auditů a následných konzultací.

Klíčové aktivity projektu :

Provedení auditů kvality vybraných sociálních služeb poskytovaných příspěvkovými organizacemi kraje.

Revize dokumentů a procesů v oblasti standardů kvality poskytování sociálních služeb.

Zpracování rozvojových plánů.

Projekt byl přínosný odbornou podporou v procesu naplňování standardů kvality poskytovaných služeb a jejich uplatňování v praxi.

Získali jsme přehled o silných stránkách, přednostech (např. kvalifikovaný personál s dlouholetými zkušenostmi, vybavení budov, jednolůžkové pokoje, dlouhodobé působení organizace) v poskytování sociální služby a o slabých stránkách, nedostacích (např. nedostatek dobrovolníků, umístění budov – kopcovitý terén, absence mužů v přímé péči), ve kterých máme prostor pro zlepšování.

Účast na projektu byla pro náš Domov přínosná a umožní nám nadále kultivovat a zkvalitňovat poskytování sociálních služeb.

Závěr auditu:

Domov sociálních služeb Meziboří poskytuje kvalitní sociální služby uživatelům. Poskytovatel (DSS Meziboří) vytváří prostředí, které se může ohodnotit jako příklad dobré praxe. Jedná se zejména o pokoje klientů, kde bylo v průběhu prohlídky konstatováno, že pokoje jsou vybaveny na principu normality. Dále nebylo zjištěno



porušování práv uživatelů v oblasti ochrany soukromí, zachování lidské důstojnosti, svobodného pohybu a ochrany údajů. Zároveň byla potvrzena velmi vysoká úroveň hygieny a prostředí, které splňuje dostatečně oblast materiálního a technického vybavení. Auditem nebylo zjištěno porušení zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

Auditorům, kteří poskytli odbornou pomoc a podporu při zpracování doporučení do praxe, včetně konzultací k rozvojovému plánu sociálních služeb patří náš velký dík. Poděkování patří i garantu kvality pracovníci Krajského úřadu Ústeckého kraje za podporu a pomoc v průběhu auditu.

V roce 2014 se Domov sociálních služeb Meziboří p.o. aktivně zapojil do aktualizace střednědobého plánu rozvoje sociálních služeb Ústeckého kraje. Pověření zaměstnanci se pravidelně účastnili setkávání mostecké pracovní skupiny a plnili zadané úkoly.

## 6) SOCIÁLNĚ TERAPEUTICKÉ A AKTIVIZAČNÍ ČINNOSTI, VÝCHOVNÉ A VZDĚLÁVACÍ ČINNOSTI

Hlavní nabídka služeb zahrnovala :

Sociálně terapeutickou a aktivizační pracovní činnost zajišťoval v Domově pracovní tým ve složení: ergoterapeutka, fyzioterapeut, sociální pracovníce, asistentka sociálního pracovníka a pracovníci v sociálních službách.

- **Canisterapii** - terapie probíhala od ledna do prosince vždy ve smluvních termínech pod vedením profesionální terapeutky a jejích psích pomocníků. Nejenže canisterapeutický tým docházel k imobilním uživatelům na pokoje, ale terapie se osvědčila za pěkného počasí i venku ve vymezeném prostoru domova. Přímý kontakt se zvířetem měl příznivý vliv na psychické a fyzické schopnosti u seniorů. Tato terapie byla vedena terapeutem prostřednictvím cvičeného psa a ovlivňovala psychosociální stránku člověka – představovala tedy rozptýlení pro lidi trpící např. zdravotním postižením, depresemi a psychickými poruchami. Canisterapie aktivovala paměť, komunikaci, myšlení a motoriku uživatel. Canisterapeutka navštěvovala Domov se psem Agarem, Baldou a jako zpestření pro uživatele našeho domova i s fenkou Conny. Naši uživatelé hodnotili tento typ terapie jako velmi přínosný. Vždy se těšili na další návštěvu.
- **Klubové činnosti**
  - Klub tvořivých rukou
  - Herní klub společenských her
  - Klub filmového dokumentu
  
  - Zahradnický klub – péče o rostliny
  - Pamětnický filmový klub
  - Klub trénování paměti
  - Pěvecký soubor
  - Klub naučných filmů
  - Kavárnička - vzpomínání při kávě a zákusku



## Rehabilitační péče

Rehabilitační péči nově pro uživatele sociálních služeb zajišťovali kvalifikovaný pracovník v oboru ergoterapie a fyzioterapie. Úkolem ergoterapeutky a fyzioterapeuta byla podpora a pomoc při zkvalitňování života uživatelů, dosahování co největší možné míry soběstačnosti formou fyzioterapeutických a ergoterapeutických metod, vybavit uživatele vhodnými pomůckami k ulehčení jejich života s handicapem. V neposlední řadě nabízeli volnočasové aktivity, které měli příznivý vliv na jejich tělesnou kondici.

### • Fyzioterapie

Byla zajišťována kvalifikovaným pracovníkem v oboru fyzioterapie a probíhala v několika úrovních. Probíhala v Domově skupinovou a individuální formou v tělocvičně i na lůžku. Byla praktikována základní i speciální tělesná výchova s využitím cvičení na přístrojích.

**Individuální léčebná tělesná výchova** – ucelený koncept vycházející ze zásad metodiky individuální LTV prováděné na základě kineziologického rozboru jednotlivých vybraných uživatelů. Postup byl stanovován vždy s přihlédnutím k aktuálnímu stavu uživatele, dostupné zdravotnické dokumentaci eventuálně na základě konzultace s příslušným lékařem.

V rámci metodiky byla prováděna: aktivní a pasivní léčebná tělesná výchova, mobilizace ve vztahu ke zkráceným svalovým partiím a blokádám jednotlivých kloubů, masáže, dechová gymnastika, nácvik relaxačních technik, mechanoterapie, nácvik chůze a vertikalizace, cvičení s pomůckami, nácvik režimových opatření a edukace uživatele o domácím cvičení.

**Skupinová léčebná tělesná výchova** – pravidelně probíhající v tělocvičně s přihlédnutím k výkonnosti a zdravotnímu stavu jednotlivých uživatelů. Zaměřeno na procvičení dechové gymnastiky, relaxační cvičení, protažení zkrácených a posílení oslabených svalových partií.

Při skupinové LTV využívány pomůcky – overball, balanční podložky, pružné tahy a ostatní dostupné pomůcky dle potřeby.

**Pohybové aktivity** uživatelů v rámci Sportovních her a soutěží .

Výše uvedené aktivity probíhaly v souladu svobodného přístupu jednotlivých uživatelů. Cílem bylo zvyšování či udržení stávající fyzické a duševní kondice uživatelů, vyplnění volného času, vytvoření pozitivní zpětné vazby.





### • Ergoterapie

Byla zajišťována kvalifikovanou pracovnící v oboru ergoterapie a 3 asistentkami sociální pracovníce. Hlavním cílem bylo udržení co možná největší soběstačnosti uživatelů trénováním konkrétních problémových oblastí.

Zaměření pracovníků bylo na nácvik a podporu běžných denních činností- příjem jídla a pití, osobní hygienu a péči o vzhled, oblékání, údržbu domácnosti, mobilitu v komunitě (např. cestování dopravními prostředky), hledání případných alternativ a doporučování kompenzačních pomůcek včetně případné úpravy prostředí.

Nejčastěji doporučovanými pomůckami byly: talíř s vyvýšeným okrajem, odlehčené nádoby na tekutiny, příbory s tvarovatelnými a ergonomickými rukojetmi, zvětšovací lupy atd.. Dalším důležitým pilířem práce byla aktivizace uživatelů. Aktivity byly volené tak, aby byly pro uživatele významné, smysluplné a co nejvhodnější.

Využívané metody pro aktivizaci v našem Domově:

*Trénink kognitivních funkcí* – procvičování rozumových a poznávacích schopností uživatelů, zejména paměti. Mezi nejčastější používané formy patří- společenské hry, vědomostní kvízy, křížovky, doplňování přísloví apod.



*Reminiscenční terapie*- léčebné využívání vzpomínek, využívají se stimuly např. fotografie, drobné předměty, které evokují dobu mládí či dětství. Terapie je využívána na zlepšování dlouhodobé paměti, podporu identity a upevnění pocitu bezpečí a jistoty.

*Stimulaci smyslů*- často je totiž jedním z mála prostředků, na které tito jedinci reagují

*Trénink jemné a hrubé motoriky* – využívá se manipulace s drobnými předměty, nácviky úchopů, jednoduchá cvičení horních končetin. Dbáno je na propojení tréninku motoriky se smysluplnou aktivitou ( skládání prádla, utírání nádobí, přišítky knoflíků apod.)

*Zooterapie* – pravidelně 1x měsíčně probíhá v Domově canisterapie ,která je u uživatelů velmi oblíbená. Pomocí této terapie se snažíme zlepšit citové, rozumové a pohybové schopnosti uživatelů, rovněž tak zlepšení psychické pohody a zvýšení koncentrace.

Trvalou snahou tohoto pracovního týmu je usilování o maximální soběstačnost uživatelů, jejich aktivizaci a participaci ve společnosti.

