



Domov důchodců
Borohrádek

GARANTOVANÁ NABÍDKA SLUŽEB – Domov důchodců Borohrádek

Poslání služby

Posláním Domova důchodců Borohrádek je poskytovat seniorům v nepříznivé sociální situaci pomoc tak, aby vycházela z individuálních potřeb, aby byla zachována lidská důstojnost a aby bylo důsledně zachováno dodržování lidských práv a svobod. Posláním je nahradit domov klientům, kteří vzhledem ke svému stáří a zdravotnímu stavu nemohou žít ve svém přirozeném prostředí.

Název poskytovatele	Domov důchodců Borohrádek
Druh služby	Domovy pro seniory
Forma služby	pobytová
Název zařízení a místo poskytování	Domov důchodců Borohrádek Rudé armády 1 517 24 Borohrádek
Kapacita	121 lůžek



Domov důchodců
Borohrádek

Informace o službě

Cíle služby

Cílem je další zkvalitňování poskytovaných služeb dostatečným počtem plně kvalifikovaného personálu a zlepšovat dobrý standard prostředí a vybavení Domova důchodců Borohrádek. Podpořit tak zachování kvality života uživatelům služeb a udržet jejich schopnosti a dovednosti při plném respektování jejich zvyklostí a přání.

Základní principy při poskytování služeb:

- individuální péče a individuální přístup ke klientovi
- zachování důstojnosti a diskrétnosti
- plné akceptování individuálních potřeb klientů
- aktivní působení na klienta s podporou samostatnosti
- posílení sociálního začleňování

Cílová skupina

Senioři zejména nad 65 věku se sníženou soběstačností, kteří se ocitli v nepříznivé sociální situaci, která vyžaduje nepřetržitou péči, a u nichž nebyl diagnostikován alkoholismus, či porucha osobnosti, narušující klidné soužití s ostatními klienty.

Územní vymezení cílové skupiny: Služba je poskytována seniorům, kteří mají bydliště v Královéhradeckém kraji, případně kteří prokážou vazbu na Královéhradecký kraj.

Prostředí, ve kterém je služba poskytována

- Služba je poskytována v areálu Domova důchodců Borohrádek.
- Areál je umístěn 300 m od centra města.



Domov důchodců
Borohrádek

- Má 2 budovy:
 - První budova č.p. 1 (Zámeček) slouží k ubytování klientů. Je částečně bezbariérová. V přízemí je kuchyně.
 - Druhá budova č.p. 529 (Nová budova) slouží k ubytování klientů. Je bezbariérová. V přízemí je administrativa a prádelna.

Jednání se zájemcem/žadatelem o službu

Sociální poradenství

Žadatel o sociální službu může získat potřebné informace:

- Telefonicky: ředitel DD Borohrádek ☎ 494 381 354; sociální pracovnice ☎ 724 886 306; vedoucí zdravotního úseku ☎ 494 381 234
- Osobně na adrese: Domov důchodců Borohrádek, Rudé armády 1, 517 24 Borohrádek
- Na webových stránkách zařízení: www.ddborohradek.cz
- V tištěné podobě - informační leták

Základní informace jsou poskytovány zájemci nebo jeho rodině při prvním kontaktu se zařízením.

Sociální pracovnice podají základní informace o poskytovaných službách a o dalších možnostech řešení nepříznivé situace, např. kontaktem na další dostupné služby v regionu.

Zájemce musí projevit zájem o poskytnutí služby podáním žádosti, nedílnou součástí žádosti je vyjádření lékaře (vyplní praktický lékař). Žádost a Vyjádření lékaře jsou k dispozici na internetových stránkách zařízení (www.ddborohradek.cz) nebo v kanceláři sociálních pracovnic.

Sociální pracovnice, ředitel zařízení, vedoucí zdravotního úseku a lékař docházející do zařízení zhodnotí, zda patří žadatel do cílové skupiny a zda nejsou splněny zákonné důvody pro odmítnutí uzavření smlouvy.

Důvody odmítnutí žadatele o službu:

- zařízení neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá
- zařízení nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby
- zdravotní stav osoby vylučuje poskytnutí sociální služby, tyto zdravotní stavy stanoví prováděcí právní předpis
- žadateli byla z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy vypovězena smlouva v době kratší 6 měsíců před podáním žádosti



Jednání se zájemcem o službu začíná probíhat v případě skutečného zájmu žadatele o nástup do zařízení. Na základě podané žádosti je provedeno sociální šetření, kterého se ze strany zařízení účastní sociální pracovníce a vedoucí zdravotního úseku, případně jiní pracovníci určení vnitřními předpisy. Celé jednání se zájemcem o službu, včetně sociálního šetření a dalších náležitostí probíhá dle schválených směrnic a zpracovaných standardů č. 3 a 5.

Uzavírání smlouvy o poskytování služby

- Před nástupem do zařízení je žadatel (popř. jeho opatrovník nebo rodinný příslušník) telefonicky kontaktován sociální pracovnící s upřesněním termínu zahájení poskytování sociální služby, který vyhovuje jemu i poskytovateli.
- Nejpozději v den nástupu je se zájemcem uzavírána písemná smlouva o poskytování sociální služby.
- Smlouva je uzavírána výhradně v písemné formě a je zájemci k dispozici k nahlédnutí předem.
- Smlouvu uzavírá ředitel zařízení vždy ve spolupráci se sociální pracovnící s klientem (opatrovníkem).
- Kompetentní zaměstnanci komunikují se zájemcem především srozumitelnou formou, musí zvolit nejvhodnější formu komunikace.
- Při jednání se přizpůsobuje tempo zájemci, důležité věci je třeba i několikrát zopakovat.
- Pokud si to zájemce přeje, je možné přizvat odborníka (psycholog, logoped, speciální pedagog) nebo další osoby jemu blízké.
- Smlouva je upravována vždy pouze písemnými dodatky.

Plánování, poskytování a přehodnocování průběhu služeb

V průběhu jednání s žadatelem je předjednan způsob a průběh poskytování péče. Základní podmínkou individuálního plánování je vzájemná interakce, spolupráce a komunikace mezi klientem služby, sociální pracovnící a klíčovým pracovníkem příp. ostatními členy týmu.

Úkolem individuálního plánu poskytování sociální služby je zajistit potřebný rozsah poskytování péče s respektováním individuálních schopností, dovedností, zvláštností a zájmů klienta.

Individuální plán je sestaven na základě informací získaných v průběhu celého procesu vyjednávání služby, které obsahuje i sociální šetření.

Osobní plán je v průběhu poskytování služby realizován a hodnocen.

Ukončení služby

- Uplynutím doby, po kterou bylo poskytování služby smluvně dohodnuto.



Domov důchodců
Borohrádek

- Dohodou smluvních stran.
- Odstoupením od smlouvy jednou ze smluvních stran – klient může vypovědět smlouvu bez udání důvodů, výpověď se podává písemnou formou.
- Poskytovatel může vypovědět smlouvu, pokud klient hrubě porušuje své povinnosti vyplývající ze Smlouvy (viz výpovědní důvody).

Základní činnosti a úkony

a) POSKYTNUTNÍ UBYTOVÁNÍ

1. UBYTOVÁNÍ

- poskytujeme celoroční ubytování s celkovou kapacitou 121 lůžek
- jedno, dvou, tří a čtyř lůžkové pokoje jsou vybaveny dle typu bydlení standardním moderním nábytkem (polohovatelné lůžko, skříň, noční stolek, stůl, židle) s možností uložení a uzamčení osobních věcí
- v Nové budově je u každého pokoje k dispozici WC s vanou
- v budově Zámeček je společné WC a koupelna s vanou a sprchovým koutem, některé pokoje jsou vybaveny umývadlem
- klienti si mohou vlastní pokoje dovybavit dle svého vkusu, je ale nutná domluva se spolubydlícím a organizací
- návštěvy klientů jsou umožněny jak na jejich pokojích, tak ve společných prostorách (s ohledem na ostatní klienty)
- v každém pokoji je možné připojení k TV, poplatek za tyto služby hradí klient sám
- v Nové budově je poskytovatelem zajišťováno připojení k internetu
- v areálu jsou k dispozici – altány, odpočinkové zóny s lavičkami



2. ÚKLID, PRANÍ A DROBNÉ OPRAVY LOŽNÍHO A OSOBNÍHO PRÁDLA A OŠACENÍ, ŽEHLNÍ

Zařízení zajišťuje praní prádla, které je označeno přiděleným číslem klienta. Číslo je umístěno na vhodném, málo viditelném místě.

Označení zajišťuje zařízení, klient nebo rodina (dle dohody a schopností klienta)

Nabídka	Minimální garance	Doplňující informace	Personální zajištění
Běžný úklid na pokojích (vyvětrání lůžkovin, rozestlání a ustlání lůžka, vytření podlahy, vynesení odpadkového koše apod.), otírání prachu, desinfekce pokoje*	- 1x denně a dále dle potřeby *1x týdně 8:00-14:30 individuálně v rozsahu 10min PO-NE	Činnosti jsou poskytovány na pokojích klientů *úklid soukromých prostor (vnitřní prostory skříně a nočního stolku) zajistíme na požádání. -úklidové pomůcky a prostředky jsou zajišťovány organizací	PvSS uklízečka
Úklid koupelny (desinfekce umyvadla, WC a setření podlahy)	2x denně 8:00-14:30, Individuálně v rozsahu 10min	Činnosti jsou poskytovány v pokojích klientů a ve společných koupelnách	PvSS uklízečka
Povlékání lůžkovin a desinfekce lůžka	1x za měsíc, nebo dle potřeby v min rozsahu 10min*	Činnosti jsou poskytovány v pokojích klientů * nebo dle potřeby	PvSS zdravotní personál
Praní ložního prádla	1x za měsíc nebo dle potřeby PO-PÁ	Činnosti jsou poskytovány v centrální prádelně Rozvoz zajišťují pracovníce prádely	dělník prádelen PvSS
Praní osobního prádla	dle potřeby PO-PÁ	Činnosti jsou poskytovány v centrální prádelně Rozvoz zajišťují pracovníce prádely	dělník prádelen PvSS



Domov důchodců
Borohrádek

Nabídka	Minimální garance	Doplňující informace	Personální zajištění
Praní dalšího erárního prádla, žehlení, Označování prádla Rovnění do skříní	PO - PÁ	Dle potřeby	dělník prádelen PvSS
Drobné opravy ložního prádla a osobního ošacení (přišívání knoflíků, výměna zipů a zašívání poškozeného ošacení)	PO - PÁ	centrální prádelna	dělník prádelen, krejčí
drobné opravy*	PO – PÁ	činnosti jsou poskytovány v pokojích * závadu je nutné hlásit prostřednictvím knihy oprav – spolupráce s klíčovými pracovníky	THP - údržba



b) POSKYTNUTNÍ STRAVY

V zařízení je zajištěno celodenní strava odpovídající věku, zásadám racionální výživy. Je zajištěna dieta diabetická, diabetická šetřící, racionální, mixovaná výživná a individuálně připravená strava (mletá). Diabetikům se poskytuje 2. večeře. Strava je podávána v jídelnách, dle individuálních potřeb lze podávat stravu na pokoji.

Nabídka	Minimální garance	Doplňující informace	Personální zajištění
<p>Strava je poskytována 5x denně</p> <p><u>Zajišťujeme diety:</u> *diabetická, *diabetická šetřící, šetřící, racionální, mixovaná výživná.</p> <p>Možnost stravy mleté, mixované, PEG.</p> <p>Teplé večeře jsou 4x týdně.</p> <p>Po celý den je zajištěn pitný režim (čaj, šťáva s vodou).</p>	<p>snídaně 7:30-9:00</p> <p>přesnídávka 9:30 – 10.00</p> <p>oběd 11:30-13:30</p> <p>svačina 14:00-15:30</p> <p>večeře 16:30-18:00</p> <p>*diabetici – druhá večeře</p> <p>PO-NE přes den včetně svátků, prázdnin</p>	<p>Strava je poskytována ve společných prostorech, na pokoji klienta, v centrální jídelně, v areálu zařízení (při kulturních akcích venku)</p>	<p>PvSS kuchařky zdravotní personál</p>



c) POMOC PŘI ZVLÁDÁNÍ BĚŽNÝCH ÚKONŮ PÉČE O VLASTNÍ OSOBU

1. POMOC PŘI OBLÉKÁNÍ A SVLÉKÁNÍ VČETNĚ SPECIÁLNÍCH POMŮCEK

Pomoc je vždy individuálně plánovaná. Klademe důraz na podporu klientů při zachování maximální míry soběstačnosti.

Nabídka	Minimální garance	Doplňující informace	Personální zajištění
-Oblékání, svlékání, zouvání, obouvání -Oblékání, svlékání speciálních pomůcek -Volba vhodného oblečení -Výměna osobního prádla -Dohled nad úpravou zevnějšku -Pomoc při uložení vypraného oblečení do šatní skříně -Odnesení špinavého prádla do prádelny	-min 5x denně v rozsahu 10 min. -PO-NE přes den i noc	Soběstační klienti si sami volí čas a frekvenci úkonu Činnosti jsou poskytovány v pokojích klienta, v koupelně, WC, ve společných prostorách DD, při akcích mimo DD, na výletech.	PvSS, zdravotní personál

2. POMOC PŘI PŘESUNU NA LŮŽKO NEBO VOZÍK

Nabídka	Minimální garance	Doplňující informace	Personální zajištění
- pomoc při přesedání na vozík a zpět - přistavení vozíku	- dle potřeby - min 4x denně v rozsahu 10min. -PO-NE přes den i noc	činnosti jsou poskytovány v pokojích, v areálu zařízení, v koupelně, na WC, na společenských akcích mimo DD, na výletech. Soběstační klienti si sami volí čas a frekvenci úkonu.	PvSS, zdravotní personál



3. POMOC PŘI VSTÁVÁNÍ Z LŮŽKA, ULEHÁNÍ, ZMĚNA POLOH

Nabídka	Minimální garance	Doplňující informace	Personální zajištění
-vstávání z lůžka, ukládání na lůžko, - buzení, obsluha postranic, dohled, přikrytí, polohování	-min 4x denně v rozsahu 10min. -PO-NE přes den i noc	Činnosti jsou poskytovány v pokoji klienta Soběstační klienti si sami volí čas a frekvenci. Klienti plně závislí na pomoci druhé osoby každé 2 hodiny	PvSS, zdravotní personál

4. POMOC PŘI PODÁVÁNÍ JÍDLA A PITÍ

Nabídka	Minimální garance	Doplňující informace	Personální zajištění
Nalítí nápoje, naporcování, úprava formy stravy Naservírování stravy/nápoje Podání stravy/nápoje (do úst) Dohled (bezpečnost při jídle) Donáška stravy a nápoje na pokoj	-min 5x denně v rozsahu 15min. -PO-NE přes den i noc	-po celý den je k dispozici čaj, voda se šťávou -činnosti jsou poskytovány v jídelnách, v areálu zařízení, na pokoji klienta, na společenských akcích mimo DD (výlet) Soběstační klienti si sami volí čas a frekvenci úkonu.	PvSS zdravotní personál

5. POMOC PŘI PROSTOROVÉ ORIENTACI, SAMOSTATNÉM POHYBU

Nabídka	Minimální garance	Doplňující informace	Personální zajištění
Dohled/doprovod ve vnitřním prostředí Dohled/doprovod ve vnějším prostředí Úprava prostředí pro usnadnění orientace Doprovod mimo DD* (do zdr. zařízení, na úřady apod.)	-min 4x denně v rozsahu 30min. -PO-NE *přes den, PO-PA	-činnosti jsou poskytovány v areálu DD, mimo areál na společenských akcích mimo DD, při výletech Soběstační klienti si sami volí čas a frekvenci úkonu.	-PvSS -zdravotní personál



d) POMOC PŘI OSOBNÍ HYGIENĚ NEBO POSKYTNUTÍ PODMÍNEK PRO OSOBNÍ HYGIENU

Tato pomoc je vždy individuálně plánovaná a v maximální míře respektuje aktuální potřeby a zvyklosti klienta. V DD jsou k dispozici koupelny na pokojích klientů a centrální koupelny. Zde jsou zvedací vany pro usnadnění obsluhy a manipulace. Při poskytování těchto služeb je kladen důraz na zachování maximální míry soukromí a důstojnosti klienta. Jsou využívána paravány, symboly na dveřích (volno/obsazeno). Koupelny jsou vybaveny madly a nesmekavým povrchem pro maximální bezpečnost. Poskytnutá pomoc v péči o vlasy a nehty neobsahuje úkony poskytované veřejnými službami kadeřnictví a pedikúry.

1. POMOC PŘI ÚKONECH OSOBNÍ HYGIENY

Nabídka	Minimální garance	Doplňující informace	Personální zajištění
Péče o dutinu ústní, zubní protézu Hygienická péče ranní/večerní Příprava hygienických potřeb Ošetření kůže Dohled při úkonech osobní hygieny Dohled po samostatně provedené hygieně včetně učesání *	- min 2x denně v rozsahu 15min. -PO-NE přes den	-činnosti jsou poskytovány v pokojích klientů a v koupelnách *veškeré hygienické a jiné pomůcky (ručník, osuška, mýdlo, kartáček na zuby, zubní pastu, tablety na čištění zubní protézy, šampon, hřeben apod.) si zajišťuje klient sám/sama ze svých prostředků.	PvSS zdravotní personál
Celková koupel Holení Čištění uší *	min 1x týdně v rozsahu 15min. PO – NE přes den V případě potřeby denně	Činnosti jsou poskytovány na pokoji, v koupelně * veškeré hygienické a jiné pomůcky (ručník, osuška, mýdlo, kartáček na zuby, zubní pastu, tablety na čištění zubní protézy, šampon, hřeben apod.) si zajišťuje klient sám/sama ze svých prostředků.	PvSS zdravotní personál



2. POMOC PŘI ZÁKLADNÍ PÉČI O VLASY A NEHTY

Nabídka	Minimální garance	Doplňující informace	Personální zajištění
Mytí vlasů, vysušení Stříhání nehtů na rukou, nohou Dohled Úprava účesu *	-min 1x týdně v rozsahu 10min. -PO-NE přes den V případě potřeby i častěji.	Činnosti jsou poskytovány na pokoji, v koupelně při celkové koupeli * veškeré hygienické a jiné pomůcky (ručník, osuška, mýdlo, pilník, nůžky na nehty, šampon, hřeben apod.) si klient zajišťuje sám/sama ze svých prostředků. *základní péči o nehty na nohou zajišťujeme pouze tehdy, pokud nemáte nějaké zdravotní problémy, v tomto případě je možnost zprostředkování pedikúry.	PvSS Zdravotní personál

3. POMOC PŘI POUŽITÍ WC

Pokud nemůže klient z vážných zdravotních důvodů využívat toaletu, je možné použít podložní mísu, močovou láhev, či pokojové toaletní křeslo. DD zajišťuje pomoc při výběru vhodných inkontinenčních pomůcek.

Nabídka	Minimální garance	Doplňující informace	Personální zajištění
Prevence opruzenin – mazáním Výměna inkontinenčních pomůcek Výměna hygienických vložek Pomoc při svléknutí/obléknutí Vysazení na toaletu/ toaletní křeslo Očista po vykonání potřeby Umytí rukou po použití WC Slovní vedení/dohled Noční činnosti *	-3-6x denně v rozsahu 10min. Dle potřeby i častěji -PO-NE přes den i noc	Činnosti jsou poskytovány na pokoji, v koupelně, na WC, na společenských akcích mimo DD, výletech * veškeré pomůcky (toaletní papír, vlhčené ubrousky, mýdlo, pěna a krém na ošetření pokožky) si klient zajišťuje sám/sama ze svých prostředků. Soběstační klienti si sami volí čas a frekvenci úkonu.	PSS Zdravotní personál



e) ZPROSTŘEDKOVÁNÍ KONTAKTU SE SPOLEČENSKÝM PROSTŘEDÍM

Nabídka	Minimální garance	Doplňující informace	Personální zajištění
Individuální nákupy (na přání klienta)	PO-PÁ 1x týdně, 60min	V Borohrádku, jiná místa jen dle osobní dohody nepravidelně - klienti, kteří jsou schopni, mohou realizovat nákup sami kdykoli ve městě, je nutná pouze domluva s PvSS -pro klienty, kteří potřebují doprovod a pomoc, je možné zajistit tuto službu s ohledem na personální podmínky	PvSS, sociální pracovníce
Návštěva lékaře dle potřeby klienta s ohledem na jeho zdravotní stav	PO-NE Obvodní lékař ordinuje v DD: min 2x týdně nebo na zavolání dle potřeby. Odborní lékaři: PO – PÁ nebo dle potřeby a objednání	- klienti, kteří zvládnou samostatně navštívit lékaře, mohou návštěvu realizovat sami po dohodě se zdravotní sestrou - klientům, kteří potřebují doprovod, je zajištěn zdravotní sestrou nebo PvSS, doprovod je volen těmito pracovníky s ohledem na provozní podmínky, personální podmínky a zdravotní problematiku klienta - -tato pomoc a podpora je zajišťována pouze ke spolupracujícím lékařům a do zdravotnických zařízení	PvSS Zdravotní personál
Kadeřnice, pedikúra, manikúra, kosmetika, masáže apod. (nad rámec osobní hygieny)	PO-PÁ Dle individuální dohody	V areálu DD. - služby jsou zajišťovány prostřednictvím komerční firmy (fyzické osoby) mimo organizaci dle klientova výběru - klientům, pro které je návštěva takové služby spojena s velkou zátěží, jsou služby nabízeny v pokoji.	PvSS Sociální pracovníce Zdravotní personál Externí pracovníci
Pošta, úřady, apod.	PO-PÁ 7:00-14:30	-kontakt s úřady je zajišťován převážně prostřednictvím sociálních pracovníc, pokud si klient není schopen záležitosti zařídit sám	Sociální pracovníce PvSS
Zajišťování léků a zdravotnického materiálu*	PO-PÁ	léky jsou zajišťovány organizací (na předpis lékaře), ale mohou si je zajišťovat klienti nebo opatrovníci sami * léky a zdrav. materiál si hradí klient ve spolupráci se ZP	Zdravotní personál



Nabídka	Minimální garance	Doplňující informace	Personální zajištění
Podpora při korespondenci s rodinou (psaní, přečtení a distribuce korespondence) nebo s obsluhou mobilního telefonu (přečtení SMS, zprostředkování hovoru)*	PO-NE Dle dohody i denně v min rozsahu 5min	Činnosti jsou poskytovány v DD *Hovor na náklady klienta	PvSS
Knihovna, tisk	PO-PA 1x týdně dle objednávek v min rozsahu 15min	V areálu DD Soběstační klienti docházejí do knihovny samostatně. Klientům závislým na pomoci druhé osoby jsou knihy dodány do pokoje.	PvSS
Podpora klienta v činnostech, které byl běžně zvyklý vykonávat doma samostatně nebo s podporou pečující osoby. Duchovní činnost	PO-NE Individuálně-dle dohody v rozsahu 1x5min Televize v pokojích a ve společných prostorách. Bohoslužby nepravidelně dle dohody s farářem.	V areálu DD <ul style="list-style-type: none">- samostatné praní prádla, drobný úklid, ukládání prádla do šatní skříně- kontrola nabití mobilu, nastavení televizoru, rádia- kontrola funkčnosti signalizačního tlačítka- bohoslužba dle výběru klienta – samostatně- zprostředkování návštěvy duchovního v DD	PvSS

f) SOCIÁLNĚ TERAPEUTICKÉ ČINNOSTI

Pomoc je vždy individuálně plánovaná. Klademe důraz na podporu klientů při zachování maximální míry soběstačnosti. Cvičení s podporou fyzioterapeuta a za pomoci fyzioterapeutických přístrojů a pomůcek je na základě lékařského doporučení nebo po individuální dohodě.



Nabídka	Minimální garance	Doplňující informace	Personální zajištění
Skupinové cvičení s rehabilitační sestrou Procvičování chůze (dle dohody) Fyzikální terapie (např. UZ, DD proudy magnetoterapie) dle předpisu lékaře Léčebná těl. výchova individuální	3 x týdně cca 20 minut Dle dohody a ordinace Dle předpisu lékaře	V pokojích klientů. Ve společenských prostorách DD Ve fyzioterapeutické místnosti.	fyzioterapeut

g) AKTIVIZAČNÍ ČINNOSTI

1. VOLNOČASOVÉ A ZÁJMOVÉ AKTIVITY

Nabídka	Minimální garance	Doplňující informace	Personální zajištění
Společenské akce* Skupinové čtení Kavárna (kantýna) Procházky nebo posezení v parku	PO-NE **	* s ohledem na zdravotní stav klienta ** dle aktuální nabídky -klientům jsou nabízeny společné akce pořádané samotnou organizací, jinými organizacemi nebo komerčními firmami - klienti si sami vybírají z nabízených aktivit -vstupné a občerstvení si na akcích klienti hradí převážně ze svých prostředků - finanční prostředky na některé akce jsou získávány od sponzorů Soběstační klienti si sami volí čas a frekvenci úkonu.	PvSS Sociální pracovníce



2. POMOC PŘI OBNOVENÍ NEBO UPEVNĚNÍ KONTAKTU S PŘIROZENÝM SOCIÁLNÍM PROSTŘEDÍM

Nabídka	Minimální garance	Doplňující informace	Personální zajištění
Návštěvy v DD: neomezeně	PO – NE 7:00 – 20:00 (po dohodě i jindy) Neomezeně denně	V areálu DD, zahrada, společné prostory. V pokojích klientů - zachování práva na soukromí	

3. NÁCVIK A UPEVNĚOVÁNÍ MOTORICKÝCH, PSYCHICKÝCH A SOCIÁLNÍCH SCHOPNOSTÍ A DOVEDNOSTÍ

Nabídka	Minimální garance	Doplňující informace	Personální zajištění
Nácvik a procvičování jemné motoriky. Různorodé činnosti v dílně – lepení, šití pletení, vaření a pečení.	2 x týdně 60 minut	V pokojích klientů. V dílně. Ve společenských prostorech DD	PvSS



Domov důchodců
Borohrádek

h) POMOC PŘI UPLATŇOVÁNÍ PRÁV, OPRÁVNĚNÝCH ZÁJMŮ A PŘI OBSTARÁVÁNÍ OSOBNÍCH ZÁLEŽITOSTÍ

Nabídka	Minimální garance	Doplňující informace	Personální zajištění
Individuální rozhovory o problémech klientů/ vyřizování stížností *	PO-NE Individuálně minimálně v rozsahu 10min 1x týdně	Poskytuje se v zařízení * upravuje směrnice – Standard č. 7 Pravidla pro podávání a vyřizování stížností	PvSS Sociální pracovníce
Hospodaření s financemi (správa depozit) *	1x týdně PO-PÁ	Kancelář sociálních pracovníc, pokoj klienta, *hotovost, kterou si přeje mít klient u sebe na pokoji může mít v uzamykatelném prostoru (skříň, stolek) nebo v kanceláři sociálních pracovníc.	PvSS Sociální pracovníce
Pomoc při vyřizování úředních záležitostí - změna trvalého pobytu, vyřízení příspěvku na péči, vyřízení nového OP apod.	PO-PÁ 7:00-14:30	Vyřizují sociální pracovníce dle dohody s klientem	Sociální pracovníce

Práva a povinnosti klienta:

Klient má právo:

- na individuální přístup a podporu samostatnosti
- na profesionální a kompetentní služby
- podílet se na rozhodování o poskytovaných službách a na tvorbě svého individuálního plánu
- účastnit se setkání, týkajících se projednávání poskytovaných služeb
- znát jména zaměstnanců zařízení
- přednášet stížnosti, podávat podněty, připomínky, přání, ale i pochvalu na poskytované služby, stravování či chování zaměstnanců



Domov důchodců
Borohrádek

- na ochranu svých osobních dat, zachování mlčenlivosti o nich
- na informace
- na diskrétnost
- nahlížet do své dokumentace
- ukončit službu (písemně) i bez udání důvodu

Klient (příp. jeho blízká osoba) má povinnost:

- informovat zaměstnance zařízení o změnách zdravotního stavu, bezpečnostních rizicích a všech dalších důležitých okolnostech, které mohou poskytování služeb ovlivnit
- hradit včas poskytované služby
- respektovat důstojnost ostatních klientů a zaměstnanců zařízení
- v prostorách zařízení dodržovat pravidla klidného soužití (upraveno ve smlouvě o poskytování služby a v dalších vnitřních předpisech, se kterými byl klient seznámen během jednání se zájemcem o službu)

Práva a povinnosti ze strany zařízení

Poskytovatel má právo

- ukončit službu z důvodu porušení podmínek smlouvy, opakovaném nebo hrubém porušení povinností klienta

Poskytovatel má povinnost

- zachovávat zásadu mlčenlivosti o všech zjištěných skutečnostech, které se týkají klienta
- dodržovat ujednání o rozsahu poskytovaných služeb

Stížnosti

- Klient, zákonný zástupce, opatrovník nebo osoba blízká klientovi má právo si stěžovat na kvalitu a způsob poskytování služeb.
- Za stížnost se považuje i anonymní podání, které splňuje náležitosti stížnosti
- Okruh osob, kterým lze podat stížnost:
- Zaměstnancům v přímé péči, případně klíčovými pracovníky klienta
- Vedoucím zaměstnancům:
 - vedoucí zdravotního úseku a oddělení, tel. 494 381 234,
 - vedoucí sociálního úseku, tel. 724 886 306,



Domov důchodců
Borohrádek

- vedoucí provozně ekonomického úseku, tel. 494 381 234,
- sociální pracovnice, tel. 724 886 306
- Řediteli DD, tel. 494 381 354
- Krajský úřad Královéhradeckého kraje, odbor sociálních věcí a zdravotnictví, Pivovarské náměstí 1245, Hradec Králové, PSČ 500 03, odbor sociálních věcí, tel. 495 817 339,
- Veřejný ochránce lidských práv - OMBUDSMAN, Údolní 39, Brno, PSČ 602 00, tel. 542 542 888
- Způsob podávání stížnosti
 - Anonymně do schránky umístěné v administrativní budově ve vstupní hale a na Zámečku v prostoru výtahu v 1. patře (od schránky má klíče pouze ředitel, který ji kontroluje každodenně)
 - Ústní formou
 - Písemnou formou
 - Telefonicky
 - Prostřednictvím elektronické pošty
- Stížnost se dále eviduje a vyhodnocuje. Lhůta pro vyřízení stížností je stanovena maximálně do 30 dnů od podání stížnosti a stěžovatel má možnost podat odvolání.

Podrobnější informace jsou uvedeny ve směrnici Pravidla pro podávání a vyřizování stížností.