

# Centrum sociálních služeb J. Hradec – Domov seniorů Třeboň

## Popis realizace sociální služby

### Základní údaje

**Poskytovatel: Centrum sociálních služeb Jindřichův Hradec**

Sídlo: Česká 1175, 377 01 Jindřichův Hradec II

Právní forma: příspěvková organizace

Statutární orgán: Ing. Jiří Blížil, ředitel organizace

IČO: 750 11 191

Telefon: 384 361 569, 603 524 203

Identifikátor datové schránky (ID): 5kfk7z

E-mail: reditel@cssjh.cz

Web: www.cssjh.cz

Zřizovatel: Jihočeský kraj, U Zimního stadionu 1952/2, 370 76 České Budějovice

### Sociální služba: Domov seniorů Třeboň

Sídlo: Daskabát 306, 379 01 Třeboň

Vedoucí zařízení: Bc. Dana Šuranská

Telefon: 384 721 241, 602 879 448

E-mail: vedouci@dstrebon.cz

Web: www.dstrebon.cz

**Druh sociální služby:** Domov pro seniory dle § 49 zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb.

Identifikátor služby: 8500795

Místo poskytování sociální služby: Daskabát 306, 379 01 Třeboň

Kapacita služby: 72 klientů

Služba se poskytuje: 24 hodin denně, 7 dní v týdnu, 365 dní v roce

**Službu zajišťuje:** multidisciplinární tým, složený ze sociálních pracovníků, ze zdravotnických pracovníků (vedoucího zdravotního úseku, všeobecných sester a fyzioterapeutů), z vedoucích úseků péče a z pracovníků v sociálních službách.

V našem týmu jsou i další nezbytné profese, které se podílejí na poskytování služby (finanční referent, zaměstnanci kuchyně, úklidu, prádelny a údržby).

### Materiální a technické vybavení

Domov má takové materiální a technické vybavení, které odpovídá druhu a rozsahu poskytované služby.

### Popis Domova seniorů, dále jen Domov nebo DS DS

je třípatrový a bezbariérový.

Každé patro má pro snazší orientaci svou barvu.

V našem Domově jsou převážně dvoulůžkové pokoje.

V přízemí DS se nachází kancelář vedoucí DS, finanční referentky a skladní; vlastní kuchyně; velká jídelna sloužící rovněž jako kulturní a společenská místnost; kaple; vchod do odpočinkové zóny a WC pro klienty i návštěvy.

Ve vestibulu DS se nachází automat na prodej teplých nápojů.

Na 1. i 2. patře se kromě clientských pokojů a zázemí pro zaměstnance zdravotního úseku a úseků péče nachází centrální, moderně vybavená koupelna se speciálním vybavením pro seniory a tělesně postižené

osoby; vybavená kuchyňka s lednicí, rychlovarnou konvicí a mikrovlnnou troubou; dále společenská místnost, která kromě aktivit klientů a zaměstnanců DS nabízí další možnost pro návštěvy nebo rodinné oslavy, ...

Ve 3. patře se nachází kancelář sociálních pracovníků; rehabilitace; dílna volnočasových aktivit; vlastní prádelna, mandlovna a plynová kotelna.

Součástí Domova je venkovní odpočinková zóna s pergolou, lavičkami, stromy a záhony.

Většina pokojů má svůj balkon, obvykle dva sousedící pokoje mají společnou kompletně vybavenou bezbariérovou koupelnu.

Na každém pokoji a v místech, kde se klienti obvykle zdržují se nachází signalizační a dorozumívací zařízení (klient, sestra), které umožňuje vzájemnou komunikaci, případně přivolání pomoci.

Na každém pokoji je potřebné základní vybavení (elektricky polohovatelné pečovatelské lůžko, uzamykatelný noční stolek, uzamykatelná skříň s trezorem, komoda, křeslo, polička, botník a zástěna mezi lůžky), další vybavení je v ostatních prostorách DS.

Klient si může (pokud to prostorové podmínky dovolí) dovybavit svůj pokoj vlastním zařízením a výzdobou (obrázky, textilie, sošky, květiny apod.).

Naší snahou je minimalizovat překážky v pohybu klientů, minimalizovat možná rizika pádů či úrazů klientů na pokoji a v ostatních prostorech DS.

Klient může na svém pokoji používat vlastní televizi, rozhlasový přijímač, pokud jejich provozem neruší spolubydlící (po vzájemné dohodě nebo se sluchátky).

Náklady spojené s uvedením vlastního přístroje do provozu, následnou údržbu, opravy, rozhlasové a televizní poplatky si klient hradí ze svých prostředků. Na kuchyňkách mají klienti k dispozici společnou lednici.

**Úhrada za ubytování** zahrnuje i nezbytné provozní náklady (teplo, elektřinu, vodné, stočné) a související služby (úklid, odvoz odpadu, veškeré praní, žehlení a drobné opravy prádla osobního i ložního).

### **Důležité kontakty:**

**Bc. Dana Šuranská, vedoucí Domova seniorů Třeboň**

384 721 241, 602 879 448

[vedouci@dstrebon.cz](mailto:vedouci@dstrebon.cz)

**Eva Vechetová, finanční referent 384**

721 241, 725 788 860

[ucetni@dstrebon.cz](mailto:ucetni@dstrebon.cz)

**Jiří Vondrák, vedoucí zdravotního úseku**

384 721 152, 606 412 093

[zdravotni@dstrebon.cz](mailto:zdravotni@dstrebon.cz)

**Pavel Zeman, vedoucí úseku péče 1**

384 721 241, 384 721 152

[usekpece@dstrebon.cz](mailto:usekpece@dstrebon.cz)

**Věra Kožnarová, vedoucí úseku péče 2**

384 721 241, 384 721 152

[usekpece2@dstrebon.cz](mailto:usekpece2@dstrebon.cz)

**Michaela Bicencová, DiS, sociální pracovník**

384 389 217, 725 339 647

[socialni@dstrebon.cz](mailto:socialni@dstrebon.cz)

**Bc. Kateřina Hodinková, sociální pracovník**

384 389 217

[socialni2@dstrebon.cz](mailto:socialni2@dstrebon.cz)

**Pavla Markesová, fyzioterapeut**

[rehabilitace@dstrebon.cz](mailto:rehabilitace@dstrebon.cz)

**Šárka Divoká, DiS., fyzioterapeut**

[rehabilitace2@dstrebon.cz](mailto:rehabilitace2@dstrebon.cz)

**Zdeňka Škardová, skladní**

384 389 216

[sklad@dstrebon.cz](mailto:sklad@dstrebon.cz)

**Jaroslav Plch, údržbář**

725 339 648

## **Veřejný závazek Domova seniorů Třeboň**

Veřejný závazek DS upravuje poslání, cíle, zásady poskytované služby a hodnoty Domova ve vztahu k jeho obyvatelům.

### **Poslání sociální služby**

„Posláním naší služby je poskytování nepřetržité sociální a ošetrovatelské péče osobám, které z důvodu věku a dlouhodobě nepříznivého zdravotního stavu nemohou žít ve svém přirozeném prostředí a potřebují pomoc, která jim nemůže být zajištěna jiným způsobem.

Služba umožňuje důstojně a aktivně prožít stáří, dle potřeb a schopností osob v atmosféře podpory a porozumění.

Snahou je v co nejvyšší míře udržet stávající schopnosti osob a jejich zapojení do běžného života společnosti.“

### **Cíle poskytované sociální služby:**

- Poskytovat činnosti a aktivity vedoucí k udržení, popř. k rozvoji samostatnosti s podporou zachování fyzických, psychických a sociálních schopností klientů, to vše na základě jejich individuálních možností, schopností, potřeb, přání a životního příběhu
- Vytvořit klientům příjemné, klidné a bezpečné prostředí a zajistit jim v našem Domově důstojné prožití stáří
- Podporovat klienty v udržení kontaktu s běžným životem a zachování přirozených vztahů s rodinou, blízkými, známými a okolím
- Podporovat klienty v uplatňování vlastní vůle a dát jim možnost aktivně se zapojit do chodu DS

### **Zásady platné při poskytování sociální služby:**

#### **1. Podpora a nezbytná míra péče**

Klientům je poskytována pouze nezbytně nutná podpora a pomoc.

Úplná péče je poskytována pouze v případech, kdy není spoluúčast klienta na vykonávaných činnostech a úkonech péče o vlastní osobu možná.

#### **2. Individualizovaná podpora klienta**

Podpora a pomoc je poskytována na základě osobních cílů klienta.

Prostředkem k naplňování těchto cílů je individuální plán péče a podpory, který se pravidelně vyhodnocuje/operativně mění a v němž je respektován názor a přání klienta.

#### **3. Zapojování klienta do spolurozhodování**

Klient se může individuálně i ve skupině podílet na spolurozhodování o poskytované službě, o svém vlastním životě. DS mu k tomu aktivně nabízí možnost a respektuje jeho názor.

#### **4. Maximální naplňování práv klienta**

DS při poskytování služby dbá, aby byla zajištěna ochrana práv klienta a tato práva byla maximálně naplňována.

#### **5. Zamezení sociálnímu vyloučení klienta**

Poskytovaná služba podporuje zapojení klienta do života společnosti.

Klient je podporován při využívání vnějších dostupných služeb.

#### **6. Vnímání osoby klienta ve všech souvislostech**

I když poskytovaná služba pokrývá jen část potřeb klienta, je vždy plánována a prováděna s ohledem na ostatní požadavky a odlišnosti jednotlivých klientů, jejich rodinnou situaci, zájmy, vztahové sítě, apod.

#### **7. Týmová spolupráce**

Profesionalita poskytované služby vychází z týmové spolupráce všech zainteresovaných profesí uvnitř i vně DS, důraz je přitom kladen na vzájemný dialog a dohodu.

#### **8. Odpovědnost DS**

Role jednotlivých zaměstnanců zapojených do poskytování sociální služby jsou jasně definovány, včetně příslušných kompetencí a z toho plynoucích odpovědností.

#### **9. Bezpečnost a odbornost poskytované služby**

DS garantuje oboustranně bezpečný způsob poskytování služby a její kvalitu.

DS klade důraz na další vzdělávání svých zaměstnanců, na pravidelné hodnocení zaměstnanců i poskytované služby.

#### **10. Transparentnost při poskytování služby**

Veškerá činnost DS je průhledná, je o ní zajištěná dostatečná informovanost, která umožňuje jak odbornou diskusi, tak i veřejnou kontrolu.

#### **Chceme být klientům partnery a proto:**

- Klademe důraz na důstojnost, protože ta vede k posilování sebeúcty
- Podporujeme nezávislost klienta, protože ta vede k jeho sebeurčení
- Vytváříme podmínky pro pocit jistoty a bezpečí klienta, protože i ty dělají domov Domovem
- Nasloucháme přáním a potřebám klienta, abychom věděli, co je pro něj důležité a čím můžeme pomoci
- Vážíme si dobrých vztahů, protože jsou v životě často tím nejcennějším

#### **Naše hodnoty ve vztahu k obyvatelům Domova:**

- Chráníme Vaše soukromí
- Jsme vůči Vám empatičtí
- Chceme, abyste věděli, že nám na Vás záleží
- Vaše potřeby a přání nás neobtěžují – sdílíme je
- Je pro nás minimem, jste-li čistí, upravení a sytí
- Chceme, abyste věděli, že v Domově nejste sám/a – stáří není důvodem být sám a vzdát se radostí života
- Domov vytvářejí lidé, my všichni zaměstnanci DS jsme součástí Vašeho života – jsme tady pro Vás

#### **Komu je sociální služba určena – cílová skupina DS**

Domov seniorů Třeboň poskytuje pobytovou službu osobám starším 55 let především z Jihočeského kraje, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku nebo trvalých změn zdravotního stavu, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby.

Služba je poskytována osobám, které potřebují komplexní péči, jenž jim nemůže být zajištěna členy rodiny v jejich domácím prostředí, ani terénními službami sociální péče.

## **Negativní vymezení cílové skupiny – vychází ze zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v platném znění.**

Poskytovatel sociálních služeb může odmítnout uzavřít smlouvu o poskytování sociálních služeb pouze, pokud:

- a) neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá, a to i s ohledem na vymezení okruhu osob v registru poskytovatelů sociálních služeb,
- b) nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou osoba žádá,
- c) zdravotní stav osoby, která žádá o poskytnutí pobytové sociální služby, vylučuje poskytnutí takové sociální služby; tyto zdravotní stavy stanoví prováděcí právní předpis:

### **Vyhláška č. 505/2006 Sb., § 36 - poskytování pobytové sociální služby se vylučuje, jestliže**

- zdravotní stav osoby vyžaduje poskytnutí ústavní péče ve zdravotnickém zařízení,
  - osoba není schopna pobytu v zařízení sociálních služeb z důvodu akutní infekční nemoci,
  - chování osoby by z důvodu duševní poruchy závažným způsobem narušovalo kolektivní soužití v domově seniorů nebo
- d) osobě, která žádá o poskytování sociální služby, vypověděl v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí téže sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy.

### **Registr poskytovatelů sociálních služeb:**

Sociální služba není určena pro osoby nadužívající alkoholické nápoje, případně závislé na zákonem zakázaných návykových látkách.

## **Základní činnosti sociální služby – Domov pro seniory**

### **Poskytování ubytování:**

- ubytování
- úklid, praní, žehlení a drobné opravy prádla osobního i ložního

### **Poskytování stravy:**

- zajištění celodenní stravy odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování v rozsahu tří hlavních jídel a dvou vedlejších, u diabetiků, dle rozhodnutí lékaře v rozsahu tří hlavních jídel a tří vedlejších jídel denně
- zajištění pitného režimu v průběhu celého dne

### **Pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu:**

- pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních, kompenzačních pomůcek
- pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík
- pomoc při vstávání z lůžka, uléhání, změna poloh
- pomoc při podávání jídla a pití
- pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním i vnějším prostoru

### **Pomoc při osobní hygieně nebo poskytování podmínek pro osobní hygienu:**

- pomoc při úkonech osobní hygieny
- pomoc při základní péči o vlasy a nehty
- pomoc při použití WC

### **Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:**

- podpora a pomoc při využívání běžně dostupných služeb a informačních zdrojů
- pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc, podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob

### **Sociálně terapeutické činnosti:**

- socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a

sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začlenění osob

#### **Aktivizační činnosti:**

- volnočasové a zájmové aktivity
- pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s přirozeným prostředím
- nácvik a upeňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností

#### **Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:**

- pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů

Nad rámec výše uvedených základních činností může Domov zajistit další služby (dle individuální objednávky klienta), které si klient hradí ze svých prostředků, viz **Sazebník fakultativních služeb DS Třeboň**.

Aktuální Sazebník fakultativních služeb je zveřejněn na webových stránkách [www.dstrebon.cz](http://www.dstrebon.cz), v Informacích pro Zájemce o naši službu, v sekci Potřebné dokumenty.

Klientům poskytujeme pomoc a podporu dle jejich individuálních potřeb a možností.

Smyslem je, aby míra podpory a pomoci vedla k zachování stávajících schopností, a to v maximální možné míře.

**Naše zásada zní: „Tak soběstačný, jak jen je možné, tolik péče, kolik je nutné“.**

Při poskytování naší služby se snažíme každému klientovi „ušít službu na míru“, dle jeho skutečných přání, očekávání, potřeb, požadavků, možností a schopností.

Aby se toto dařilo, má každý klient svého „**Klíčového pracovníka**“ z řad zaměstnanců úseků péče.

Klíčový pracovník je pro klienta garantem pro poskytování kvalitní služby a dodržování práv klienta. Klíčový pracovník společně s klientem, je-li to možné s ohledem na jeho zdravotní stav, případně za účasti jeho zástupce, plánuje a hodnotí průběh a způsob poskytování sociální služby.

#### **Lékařská a ošetrovatelská péče**

Lékařská péče je v našem Domově zajišťována smluvně, pravidelnou návštěvní službou praktického lékaře. Při zahájení poskytování služby je klientovi nabídnuta možnost registrace u smluvního praktického lékaře DS. Tuto možnost klient může využít kdykoliv v průběhu poskytování služby.

Pokud klient není zaregistrován u smluvního praktického lékaře DS, je to jeho rozhodnutí, které DS zcela respektuje, ale veškeré věci spojené s předpisem/s indikací léků, s doporučením ke specialistům, apod., si klient vyřizuje sám nebo jeho zástupce či rodina.

Do DS pravidelně dochází také odborný lékař – psychiatr.

Informace o zdravotním stavu klienta podává pouze ošetřující lékař.

O návštěvě klienta u odborných lékařů/specialistů (interna, diabetologie, kardiologie, chirurgie, ...) rozhoduje praktický lékař.

S výše uvedenými specialisty Domov zprostředkuje kontakt/zajistí návštěvu, případně doprovod ze strany personálu péče, možná je i spolupráce s rodinou klienta (doprovod ze strany rodiny je pro všechny zúčastněné velmi pozitivní).

Dojde-li ke zhoršení zdravotního stavu klienta mimo ordinační hodiny praktického lékaře (odpoledne, v noci, o víkendech, svátcích), je lékařská péče zajišťována Lékařskou službou první pomoci (LSPP) nebo Zdravotnickou záchrannou službou (ZZS).

Indikovanou ošetrovatelskou péčí zajišťují registrované všeobecné sestry bez odborného dohledu dle platných právních předpisů a individuálních ošetrovatelských plánů.

DS poskytuje základní rehabilitační péči na základě indikace lékaře a dle svých kapacitních možností.

DS zajistí na žádost klienta léky předepsané lékařem a jejich pravidelné podávání.

DS zajistí na žádost klienta inkontinentní pomůcky předepsané lékařem. Doplatky za léky si klient hradí ze svých prostředků.

## Léčebná rehabilitace

Rehabilitace je důležitou součástí péče o naše klienty.

Staří, ale i nemocní lidé jsou vlivem fyziologických procesů zvýšeně náchylní k náhlému zhoršení zdravotního stavu, které má za následek snížení soběstačnosti a zvýšení nejistoty. Prakticky ze dne na den jsou tito lidé nuceni změnit dosavadní způsob života a přistoupit na roli pasivního příjemce pomoci, které často silně otřese jejich důstojností.

Cílem rehabilitace v našem Domově je zlepšení zdravotního stavu, psychického a funkčního stavu, snižování chronické distability, nácvik samostatnosti a soběstačnosti klientů dle jejich zdravotního stavu, výběr nejvhodnějších rehabilitačních nebo kompenzačních pomůcek.

Rehabilitace probíhá individuálně i skupinově pod dozorem zkušených fyzioterapeutek, dle doporučení lékaře.

Indikovaná rehabilitace je klientům poskytována bezplatně.

V rámci provozních možností (personálních, časových) se snažíme rehabilitovat také s ostatními klienty, u nichž není rehabilitace indikována (minimálně pro zlepšení jejich psychiky).

## Logopedie

Nejčastější poruchy komunikace u seniorů vznikají v důsledku cévních mozkových příhod, sluchových vad, demencí a různých typů neurologických onemocnění. Rehabilitací řeči se zabývá klinický logoped v rámci multidisciplinárního týmu dalších odborníků (neurolog, psycholog, psychiatr, foniatr, fyzioterapeut, ...). I v seniorském věku je možné komunikaci zlepšit, popř. zajistit, aby se její stav nezhoršoval. Prognóza je závislá na mnoha faktorech, mezi jinými na včasnosti logopedické intervence nebo na charakteru základního onemocnění.

Logopedka pravidelně docházející do našeho Domova Mgr. Klára Doubková se snaží ve spolupráci se zaměstnanci DS, s rodinou, případně dobrovolníky docílit toho, aby naši klienti měli šanci a možnost komunikovat se svým okolím, aby byly vyslyšeny jejich potřeby, přání, to – co je těší, to – co je trápí, ...

## Sociální pomoc a podpora

Sociální práci a základní sociální poradenství zajišťují v našem Domově sociální pracovníci s příslušnou kvalifikací.

**Kultivované vystupování a trpělivé jednání; takoví jsou naši sociální pracovníci.**

**Komunikují se zájemci, se žadateli o naši službu, s klienty, s jejich zástupci, s rodinami i blízkými klientů:**

- před přijetím do Domova
- během jejich života v Domově
- při ukončení poskytování naší služby (úmrť klienta, přechod do jiného zařízení sociálních služeb)

**Parketou sociálních pracovníků je již zmíněné:**

- zprostředkování kontaktu klienta se společenským prostředím
- sociálně terapeutické činnosti
- aktivizační činnosti
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

## Cílená aktivizace, „I podzim života může být pestrý“

„Stárneme všichni, proti věku není léku, ale rychlost stárnutí si určujeme sami.“

My jsme si dali za cíl, že rychlost úbytku sil fyzických i psychických zpomalíme, jak jen to půjde.

Nabídka cílené aktivizace je velmi úzce spjata s procesem Individuálního plánování průběhu sociální služby.

Nabídku určují samotní klienti, my reagujeme na jejich potřeby, možnosti, očekávání a přání.

## Kulturní a společenský život

Kromě cílené aktivizace se snažíme o „Bezpečný Domov s otevřenými dveřmi“, o to, aby obyvatelé Domova nebyli odříznuti od okolního světa, od společenského dění, od svých vrstevníků, nejbližších, přátel a vzpomínek.

Neustále hledáme způsoby, „jak přidat léta životu a zároveň přidat život létům“. Společenský život v průběhu roku je opravdu nabitý a rozmanitý, aby si každý klient přišel na své (hudební a taneční vystoupení, masopust, Josefovská, Svatováclavská, Svatomartinská, Mikulášská zábava, dožínky, grilování, oslavy narozenin a svátků, výlety, soutěže, promítání filmů, programy s duchovní tematikou, ...).

Několikrát v roce otevíráme dveře Domova našim nejmilejším, nejmenším návštěvníkům, dětem z místních mateřských škol (oslava dne matek, vánoční besídka).

## Informace pro zájemce o naši službu

### Průběh jednání se zájemcem o sociální službu

#### Vysvětlení pojmů, které jsou v textu níže použity:

**Zájemce o sociální službu** – člověk, který se ocitl v nepříznivé sociální situaci a tato situace je řešena prostřednictvím jednání s poskytovatelem sociálních služeb.

#### **Nepříznivá sociální situace (NSS)**

Jde o životní situaci člověka, kvůli které mu hrozí sociální vyloučení nebo kvůli které již sociálně vyloučen je. Má přímou vazbu na cílovou skupinu poskytovatele soc. služby (komu je služba určena).

#### **V NSS se nachází člověk, který:**

- není schopen sám uspokojovat své potřeby a
- nemá zdroje k jejich uspokojení

#### **Zdroji se rozumí:**

- vnitřní zdroje (možnosti a schopnosti člověka = vlastní zdroje)
- vnější zdroje (rodina, blízké osoby, další sociální služby - např. terénní služby, veřejně dostupné služby)

#### **„Osobní cíle = cíle spolupráce“**

**Tyto cíle směřují k řešení nepříznivé sociální situace zájemce a musí být zároveň v souladu s cíli služby. Cíl spolupráce je stanoven jako průnik 3 faktorů:**

- přání zájemce
- potřeby zájemce
- možnosti poskytovatele sociální služby

**Osobní cíle zájemce** popisují, co zájemce potřebuje nebo čeho chce dosáhnout prostřednictvím poskytování sociální služby → **cíle spolupráce**

**Žádost o poskytování sociální služby DS Třeboň** = žádost o poskytování naší služby, dále jen **Žádost**

**Smlouva o poskytování sociální služby DS Třeboň** = smlouva o poskytování naší služby, dále jen **Smlouva**

**Žadatel** – zájemce, který podal žádost o naši službu

**Zástupce žadatele, dále jen zástupce:** nejčastěji opatrovník nebo zplnomocněný zástupce, dále zástupce Obecního úřadu ORP, ...

**Blízcí žadatele, dále jen blízcí:** nejčastěji rodinní příslušníci, pečující osoby

#### **Účastníci jednání:**

- Pověření zaměstnanci DS (vedoucí DS, sociální pracovníci – SP, klíčoví pracovníci – KP)
- Zájemce/žadatel jeho zástupce, případně blízcí
- Sociální pracovník zdravotnického zařízení lůžkové péče nebo sociální pracovník zařízení sociální služby, kde se momentálně žadatel nachází



- Na žádost žadatele/jeho zástupce nebo vyžaduje-li to situace, je k jednání přizván externí odborník, např. právník, psycholog, logoped, osobní asistent atd.
- Na přání žadatele další neuvedené osoby, které si při jednání přeje mít.

### Fáze jednání:

1. **První kontakt se zájemcem – základní sociální poradenství:** Odpovědné osoby – vedoucí DS, sociální pracovníci
2. **Podání žádosti o poskytování naší služby:** Ze zájemce se stává žadatel
3. **Sociální šetření:** Odpovědné osoby - sociální pracovníci
4. **Zpětná vazba/písemné vyjádření vedení DS k žádosti**

#### Mohou nastat tři situace:

- **Zpětvzetí žádosti** (v rámci sociálního šetření, po vzájemné dohodě)
- **Oznámení o zařazení do Evidence žadatelů o poskytování sociální služby Domov seniorů Třeboň**
- **Oznámení o odmítnutí poskytování sociální služby Domov seniorů Třeboň/zamítnutí žádosti**

#### 5. Aktualizace žádosti v Evidenci žadatelů:

Žadatel/jeho zástupce/blízcí průběžně informují soc. pracovníky o všech podstatných změnách, které na straně žadatele po zařazení do Evidence nastaly.

Díky aktualizaci SP pracují s aktuálními informacemi, vyhodnocují urgentnost řešení nepříznivé sociální situace žadatele a získávají další, nové informace, které mají vliv na **vhodné místo** pro žadatele.

Ze strany vedení DS probíhá aktualizace žádostí v Evidenci obvykle jednou ročně, s cílem ověřit aktuální zájem a potřebnost poskytování naší služby.

#### 6. Jednání o uzavření smlouvy o poskytování sociální služby DS Třeboň, dále jen Jednání o uzavření smlouvy:

Odpovědné osoby – sociální pracovník a klíčový pracovník budoucího klienta.

### Základní zásady jednání se žadatelem

#### Jednání nikdy neprobíhá formou „O mně, beze mě – o něm, bez něj“.

Osobní jednání probíhá vždy za účasti/za přítomnosti žadatele, bez ohledu na jeho případné zastupování a místo aktuálního pobytu.

Při jednání SP dbá na jasné právní postavení žadatele (omezení svéprávnosti, zastupování, kým a v jakých záležitostech, ...).

SP vždy jedná v souladu s příslušným usnesením/rozhodnutím soudu nebo s obsahem úředně ověřené plné moci k zastupování žadatele.

Pokud žadatel není schopen dostatečně porozumět obsahu jednání ani zjednodušenému výkladu smlouvy a není již schopen k jednání někoho zplnomocnit, je nutné podat soudu návrh na omezení svéprávnosti, ustanovení opatrovníka, pokud již nebylo podáno.

Pokud je žadatel umístěn ve zdravotnickém zařízení lůžkové péče nebo v sociální službě poskytované ve zdravotnickém zařízení lůžkové péče, SP navíc komunikuje se sociálním pracovníkem tohoto zařízení.

### 1. První kontakt se zájemcem/základní sociální poradenství

První kontakt se zájemcem, s jeho zástupcem, blízkým probíhá obvykle:

- telefonicky
- e-mailem

- osobně (osobní jednání v DS – to vždy upřednostňujeme, doporučujeme)

**Cílem prvního kontaktu se zájemcem je:** prvotní řešení nepříznivé sociální situaci zájemce, ...

**Výstupem prvního kontaktu je:**

- podání žádosti o poskytování naší služby
- zprostředkování kontaktu na jinou formu pomoci, na jiný druh sociální služby

## 2. Žádost

**Formulář žádosti lze získat:**

- osobně, vyzvednutím v DS, na adrese Daskabát 306, 379 01 Třeboň, v kanceláři vedoucí DS, případně v kanceláři finančního referenta nebo sociálních pracovníků
- na webových stránkách DS, [www.dstrebon.cz](http://www.dstrebon.cz), v sekci Informace pro Zájemce o naši službu
- na požádání zašleme formulář e-mailem nebo poštou, na předem určenou adresu **Způsob podání žádosti/způsob jejího doručení:**
- osobně v DS, na podatelně DS/v kanceláři finančního referenta
- poštou na adresu DS Třeboň
- e-mailem, žádost se nascanuje a s průvodním dopisem se zašle na e-mailové adresy sociálních pracovníků DS: [socialni@dstrebon.cz](mailto:socialni@dstrebon.cz); [socialni2@dstrebon.cz](mailto:socialni2@dstrebon.cz)

Všechny potřebné kontaktní informace jsou uvedeny na formuláři žádosti.

Finanční referent запиše každou, kompletně vyplněnou příchozí žádost do Podacího deníku a následně ji předá sociálním pracovníkům, kteří s ní dále pracují.

**Kompletní žádost - 2 listy:**

1. list - Žádost o poskytování sociální služby DS Třeboň
2. list - Vyjádření ošetřujícího lékaře o zdravotním stavu žadatele o poskytování sociální služby DS Třeboň (povinná příloha k žádosti)

Žádost musí být podepsaná – žadatelem nebo jeho zástupcem.

V případě, že žadatel má ustanoveného zástupce, ale zároveň je schopen žádost podepsat a pochopit smysl tohoto úkonu, je v každém případě žádoucí, aby na žádost připojil i svůj podpis.

Pokud žadatel nemá trvalé bydliště v Jihočeském kraji, při jednání se zohledňují další skutečnosti (např. rodina, blízcí žadatele žijí v Jižních Čechách, žadatel pochází z Jižních Čech, ...).

**Příloha k žádosti – Vyjádření ošetřujícího lékaře popisuje aktuální zdravotní stav žadatele → vyjádření lékaře nesmí být starší 3 měsíců.**

**Tento předepsaný formulář NELZE nahradit žádnou lékařskou zprávou ani jiným formulářem!**

**Nejpozději do 30 dnů od doručení žádosti se SP telefonicky spojí se žadatelem/s jeho zástupcem, případně s kontaktní osobou uvedenou na žádosti, aby se společně domluvili na termínu a místě Sociálního šetření. Tato lhůta se prodlužuje až na 3 měsíce v době, kdy počet přijatých žádostí převyšuje kapacitní možnosti sociálních pracovníků, jejichž parketou je nejen Jednání se zájemci o naši službu, ale i Individuální plánování průběhu sociální služby klientů DS.**

## 3. Sociální šetření

Sociální šetření navazuje na podání žádosti a provádějí ho sociální pracovníci DS.

Toto šetření provádějí oba sociální pracovníci.

Sociální šetření proběhne v místě aktuálního pobytu žadatele (v jeho vlastní domácnosti, v domácnosti pečující osoby, ve zdravotnickém zařízení lůžkové péče, ...).

**Cílem Sociálního šetření je vzájemně se poznat, informovat se, představit naši službu a společně řešit nepříznivou sociální situaci žadatele, pakliže k tomuto nedošlo již dříve.**

**Dále:**

- poskytnout žadateli informace v takovém rozsahu, aby se mohl rozhodnout, zda jeho zájem o poskytování naší služby stále trvá (s ohledem na jeho požadavky, očekávání, přání a osobní cíle)
- získat potřebné informace o žadateli z důvodu posouzení, zda patří do cílové skupiny DS a zjistit závažnost jeho nepříznivé sociální situace
- je-li zřejmé, že žadatel nespadá do naší cílové skupiny – je cílem šetření poskytnout mu základní sociální poradenství, předat kontakty na sociální služby, které by mohly lépe a efektivněji řešit jeho situaci.

Výstupem ze Sociálního šetření je dokument v písemné podobě s názvem **Záznam ze sociálního šetření**.

**Do 14 dní** po proběhnutí Sociálního šetření odešle vedení DS žadateli/jeho zástupci písemné vyjádření k žádosti.

V případě, že během Sociálního šetření nastane jakákoliv sporná, nestandardní situace, tato lhůta se prodlužuje až do jejího vyjasnění, přičemž je druhá strana o tomto postupu, tedy o prodloužení lhůty písemně informována.

**V rámci sociálního šetření, po oboustranné domluvě, tzn. po domluvě žadatele a sociálních pracovníků může dojít k tzv. Zpětvzetí žádosti o poskytování sociální služby DS Třeboň.**

K zpětvzetí žádosti dojde nejčastěji v případě, že žadatel toho času nesplňuje cílovou skupinu DS.

Žadatel je ještě v lečtém soběstačný, nepotřebuje pobytovou sociální službu, nepotřebuje 24 - hodinovou péči a podporu (aktuálně ani v blízké budoucnosti – předpoklad).

Péči a podporu, může zajistit rodina v jeho domácím prostředí nebo dostupné terénní služby sociální péče.

Obě strany podepíší dokument s názvem Zpětvzetí žádosti o poskytování sociální služby DS Třeboň, (dva originály). Každá strana obdrží jeden originál.

SP vrátí žadateli žádost a zároveň jej informují, že jakmile dojde ke změně/ke zhoršení jeho situace, může si podat novou žádost, s novými skutečnostmi.

#### **4. Zpětná vazba/písemné vyjádření vedení DS k žádosti žadatele**

**Mohou nastat 3 různé situace:**

- 1. Zpětvzetí žádosti žadatelem** (v rámci Sociálního šetření, po vzájemné dohodě)
- 2. Oznámení o zařazení do Evidence žadatelů o poskytování sociální služby Domov seniorů Třeboň**  
Důvod zařazení žádosti do Evidence: přestože žadatel patří do cílové skupiny DS, vedení Domova toho času nemůže se žadatelem uzavřít Smlouvu o poskytování sociální služby, protože nemá dostatečnou kapacitu, nemá pro žadatele volné, vhodné místo.
- 3. Oznámení o odmítnutí poskytování sociální služby Domov seniorů Třeboň/zamítnutí žádosti žadatele** (po Sociálním šetření a pouze ze zákonných důvodů nebo na základě informací k cílové skupině DS uvedených v Registru poskytovatelů sociálních služeb).

**Oznámení o odmítnutí poskytování sociální služby Domov seniorů Třeboň, zamítnutí žádosti**

**Na tomto oznámení jsou uvedeny vždy tyto informace:**

- konkrétní důvod/důvody odmítnutí

- informaci o možnosti k Oznámení se písemně vyjádřit, podat námitky proti tomuto rozhodnutí, včetně adres/kontaktů, kam své námitky směřovat
- kontakt na sociální pracovníky DS, kteří žadateli/jeho zástupci nabízí sociální poradenství, jak řešit konkrétní nepříznivou sociální situaci
- informaci o Registru poskytovatelů sociálních služeb, v němž jsou uvedeny všechny registrované sociální služby na území ČR
- informaci o možnosti obrátit se na obecní úřad obce s rozšířenou působností, dle místa trvalého pobytu žadatele, aby pověřený zaměstnanec tohoto úřadu pomohl s řešením nepříznivé sociální situace žadatele

### **Evidence žadatelů o poskytování sociální služby DS Třeboň**

Žádosti těchto žadatelů vedou jak v písemné, tak v elektronické podobě sociální pracovníci.

Žádosti v písemné podobě jsou uloženy v uzamykatelné skříni, v kanceláři soc.pracovníků opatřené bezpečnostním zámekem.

**Délka evidence žádosti NENÍ pro přijetí žadatele do DS rozhodující.**

Pokud o umístění v DS žádá manželský pár, jsou jejich žádosti posuzovány jednotlivě, ale v budoucnu se zohledňuje jejich přání – chtějí/nechtějí sdílet společný pokoj.

### **5. Aktualizace žádostí**

Žadatel/jeho zástupce či pečující informuje SP o všech podstatných změnách, které na straně žadatele po podání žádosti, po Sociálním šetření, po zařazení do Evidence žadatelů nastaly.

SP díky aktualizaci vyhodnocují urgentnost řešení nepříznivé sociální situace žadatele a získávají další, nové informace, které mají vliv na **vhodné místo** pro žadatele.

**Předmět aktualizace – co je potřeba sdělovat:**

- změnu zdravotního stavu žadatele
- snížení soběstačnosti/sebeobsluhy žadatele
- změnu stupně přiznaného příspěvku na péči
- omezení svéprávnosti žadatele/zastupování žadatele
- omezení možností, schopností pečující osoby o žadatele nadále pečovat/úmrť pečující osoby
- nedostupnost terénních služeb v místě, kde se žadatel nachází, nedostatečnou kapacitu těchto služeb zajistit žadateli kvalitní a potřebnou péči

**Současně sociální pracovníci prosí o sdělení informace:**

- že žadatel byl přijat do jiného zařízení sociálních služeb a zda i přes toto přijetí má zájem o vedení své žádosti v naší Evidenci žadatelů
- že žádost není již aktuální, nejčastěji z důvodu úmrtí žadatele

**Komu a jakou formou se tyto informace sdělují:**

Sociálním pracovníkům, nejlépe písemně (poštou či e-mailem).

### **6. Jednání o uzavření smlouvy o poskytování sociální služby DS Třeboň (dále jen Jednání o uzavření smlouvy)**

**Poté co se v Domově uvolní lůžko, následuje Jednání o uzavření smlouvy s budoucím klientem DS.**

Toto jednání vede určený sociální pracovník a klíčový pracovník (KP) budoucího klienta.

SP z Evidence žadatelů vybere člověka, jehož situace vyžaduje z naší strany urgentní řešení a jemuž nejvíce vyhovuje uvolněné místo.

SP se telefonicky spojí se žadatelem/jeho zástupcem/případně s kontaktní osobou uvedenou na žádosti, aby si ověřil aktuální zájem o poskytování naší služby a možnost příchodu žadatele do Domova.

V případě pozitivní zpětné vazby – SP domluví pro obě strany vyhovující termín a místo Jednání o uzavření smlouvy.

V případě negativní zpětné vazby – žadatel momentálně nechce nebo nemůže řešit zahájení poskytování naší služby, sociální pracovník o tomto učiní písemný zápis. Žadatel nadále zůstává v Evidenci žadatelů, aniž by jeho současné rozhodnutí mělo vliv na budoucí jednání ze strany vedení DS.

Žádosti nebudujeme ani nepřidělujeme mínusové body za odmítnutí možného přijetí do DS.

Nastane-li situace, že žadatel odmítne Jednání o uzavření smlouvy, SP vybere stejným způsobem dalšího žadatele z Evidence.

**Pokud žadatel není schopen dostatečně porozumět obsahu jednání ani zjednodušenému výkladu smlouvy a není již schopen k jednání někoho zplnomocnit, je nutné podat k soudu návrh na omezení svéprávnosti, ustanovení opatrovníka, pokud již nebylo podáno.**

**Žadatele, který podle lékařského posudku vydaného poskytovatelem zdravotních služeb není schopen sám jednat a nemá soudem ustanoveného opatrovníka nebo zplnomocněného zástupce na základě plné moci, zastupuje při uzavírání smlouvy s naším zařízením Městský úřad Třeboň (obecní úřad obce s rozšířenou působností podle sídla zařízení sociálních služeb).**

Na jednání se ověří aktuálnost informací ze Sociálního šetření a dalších informací, které sociální pracovníci dodatečně po šetření obdrželi.

**Účelem Jednání o uzavření smlouvy je:**

- poskytnout žadateli/jeho zástupci před uzavřením Smlouvy veškeré informace o právech a povinnostech, které mu ze Smlouvy a z Domácího řádu, případně z dalších vnitřních předpisů poskytovatele, vyplývají
- poskytnout žadateli/jeho zástupci veškeré informace, které žádá před uzavřením Smlouvy
- informovat žadatele/jeho zástupce srozumitelnou formou o důležitosti, významu a způsobu Individuálního plánování průběhu sociální služby
- získat o žadateli informace potřebné pro zahájení procesu – Individuální plánování průběhu sociální služby

**Tzn. že se jednání zaměří na oblast péče a podpory:**

- na aktuální potřeby, požadavky, očekávání a osobní cíle/přání žadatele
- na jeho silné stránky, kompetence a zdroje (co umí, co ještě dokáže sám nebo s podporou druhé osoby)
- na jeho slabé stránky (co již nedokáže, v čem potřebuje plné zajištění svých potřeb)
- na smyslová omezení žadatele a způsob/úroveň komunikace
- na možná rizika, možné obavy na straně žadatele
- na denní činnosti žadatele, jeho rituály, zájmy, záliby, ...
- na biografii žadatele, důležité milníky jeho života (pozitivní i negativní)

SP, KP, žadatel/zástupce společně budují základ pro Individuální plánování průběhu sociální služby. **Je-li naše služba schopna uspokojit zakázku žadatele, jednání se chýlí ke konci = řeší se zahájení poskytování naší služby/příchod žadatele do DS.**

V této fázi jednání je velmi důležitá součinnost a podpora rodiny/zástupce žadatele.

Ta spočívá, vedle psychické podpory žadatele, i v dovybavení jeho pokoje v DS.

Pro snazší adaptaci v DS je potřeba, aby pro nového klienta nebylo zpočátku vše cizí a neznámé, ..., obklopit ho „jeho“ věcmi, věcmi, se kterými doposud žil, které používal, které jsou mu jakkoli vzácné.

V případě, že se jedná s klientem, jemuž do života vstoupila demence, je jakkoli dezorientován nebo není schopen běžné komunikace - SP předá rodině/zástupci/blízkým formulář s názvem „Můj dosavadní život“, (životní příběh/biografie žadatele).

Vyplněný formulář blízcí doručí do DS nejpozději den před zahájením poskytování sociální služby.

Výstupem z jednání o uzavření smlouvy je dokument v písemné podobě s názvem **Záznam z jednání o uzavření smlouvy**.

Jednání je ukončeno tím, že žadateli/jeho zástupci je doručeno (poštou nebo osobně) **Oznámení o přijetí do Domova seniorů Třeboň**, v němž jsou uvedeny základní informace k zahájení poskytování naší služby.

**Příchod klienta, průběh jeho adaptace v DS popisuje SKSS č. 5 Individuální plánování průběhu sociální služby.**

## **Ztráta zájmu o poskytování sociální služby DS Třeboň Vyřazení žádosti z Evidence žadatelů**

### **Postup žadatele při zrušení žádosti:**

Žadatel/jeho zástupce může žádost kdykoli zrušit.

Zrušení žádosti oznámí žadatel/jeho zástupce **písemně** sociálním pracovníkům DS.

### **Zrušení žádosti v případě úmrtí žadatele:**

SP žádost vyřadí na základě písemného oznámení pozůstalých o úmrtí žadatele.

**K vyřazení žádosti může dojít i na základě aktualizace žádosti ze strany vedení DS**, po doručení vyplněného formuláře – písemné zpětné vazby žadatele/jeho zástupce.

## **Smlouva o poskytování sociální služby**

Sociální služba je poskytována na základě písemné smlouvy o poskytování sociální služby.

Smlouva obsahuje náležitosti dle §91, §91 a, b, c zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v platném znění.

Při uzavírání Smlouvy nebo dodatků ke smlouvě je odpovědný zaměstnanec povinen vždy dbát na jasné právní postavení žadatele/klienta (omezení svéprávnosti, zastupování).

Možnost zastoupení dle §91 (6):

Osobu, která podle lék. posudku vydaného poskytovatelem zdravotních služeb není schopna sama jednat a nemá soudem ustanoveného opatrovníka nebo zplnomocněného zástupce na základě úředně ověřené plné moci, zastupuje při uzavírání smlouvy s naším zařízením Městský úřad Třeboň (obecní úřad obce s rozšířenou působností podle sídla zařízení soc. služeb).

Smlouva nesmí být uzavírána pod nátlakem z jakékoliv strany a nesmí neoprávněně znevýhodňovat žádnou ze smluvních stran.

Informace ke smlouvě naleznete na webových stránkách [www.dstrebon.cz](http://www.dstrebon.cz) , v Informacích pro Zájemce o naši službu a její aktuální znění na témže místě v sekci Potřebné dokumenty.

## **Vážně míněný nesouhlas s poskytováním sociální služby**

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v platném znění stanoví, že v případě, kdy osoba/klient, který není schopen sám vypovědět Smlouvu o poskytování pobytové sociální služby (klient s omezenou svéprávností a ustanoveným opatrovníkem), projeví vážně míněný nesouhlas s poskytováním této služby, je poskytovatel sociální služby povinen oznámit tuto skutečnost ve lhůtě 24 hodin soudu, v jehož obvodu je zařízení sociálních služeb, ve kterém se tento klient nachází.

Oznámení soudu o projevení vážně míněného nesouhlasu může učinit každý.

Pro náš Domov je příslušný Okresní soud v Jindřichově Hradci.

DS má pro takový případ zpracován vnitřní předpis, který stanoví konkrétní postup a odpovědnost určených zaměstnanců pro situaci, kdy klient DS projeví vážně míněný nesouhlas s pobytem v našem zařízení.

## Úhrada za poskytovanou sociální službu

Výpočet úhrady je samostatnou přílohou smlouvy o poskytování sociální služby.

Aktuální Sazebník poskytované sociální služby DS Třeboň je zveřejněn na webových stránkách [www.dstrebon.cz](http://www.dstrebon.cz), v Informacích pro Zájemce o naši službu, v sekci Potřebné dokumenty.

**Klient hradí z vlastních příjmů (z důchodu, případně z dalších příjmů):**

### 1. Pobyt v DS = (ubytování + celodenní stravování)

**Ubytování:** úhrada za ubytování zahrnuje i nezbytné provozní náklady (teplo, elektřina, vodné a stočné) a související služby (úklid, odvoz odpadu, veškeré praní, žehlení a drobné opravy prádla osobního i ložního).

**Celodenní stravování:** náklady na potraviny + režie spojená s přípravou stravy

Úhrada za poskytovanou sociální službu/za pobyt v DS se sjednává na základě platného Sazebníku poskytované sociální služby DS Třeboň v souladu s příslušnými ustanoveními zákona o sociálních službách ve znění prováděcích právních předpisů.

Pakliže klient nemá příjmy na placení plné úhrady za pobyt v DS, celková částka úhrady za ubytování a celodenní stravování se sníží tak, aby mu zůstalo po jejím zaplacení 15 % příjmů.

V tomto případě je vedení DS oprávněno oslovit rodinné příslušníky, případně další blízké osoby klienta, zda jsou ochotni/schopni podílet se na úhradě nákladů za poskytovanou sociální službu.

Tato spoluúčast je v současné době dobrovolná a probíhá na základě „Smlouvy o spoluúčasti na úhradě nákladů“.

**2. Fakultativní služby:** služby, které DS nabízí nad rámec základních činností stanovených zákonem 108/2006 Sb., o sociálních službách a klient si je objednal.

Sazby za fakultativní služby jsou stanoveny v platném Sazebníku fakultativních služeb DS Třeboň.

**3. Doplatky za léky, léčivé přípravky, případně regulační poplatky za využití lékařské pohotovostní služby**

**Sociální péče a podpora ze strany pracovníků v sociálních službách a sociálních pracovníků je hrazena klientem plnou výší jemu přiznaného příspěvku na péči.**

**Lékařem indikovaná ošetrovatelská péče, případně rehabilitační péče a zprostředkování odborné lékařské péče je klientovi hrazeno z veřejného zdravotního pojištění, případně na náklady poskytovatele.**

## ZPŮSOB ÚHRADY ZA POBYT V DS (ubytování + celodenní stravování)

- **Hotově** - do provozní pokladny DS, k rukám finančního referenta
- **Bezhotovostně** - převodem na provozní účet organizace CSS JH
- **Přes hromadný výplatní seznam z ČSSZ Praha, ze svého důchodu**

## V čem je naše služba jiná?

Protože není pro každého, myšleno tím pro každého zaměstnance, nestačí splňovat pouze kvalifikační předpoklady, ..., zaměstnanci naší služby musí o klienty pečovat s respektem, úctou a láskou.

Ve slovech Leo Buscaglia "Příliš často podceňujeme sílu doteku, úsměvu, vlídného slova, naslouchání, objetí, komplimentů nebo starání se o druhého. Každý z nich má potenciál proměnit život", musí cítit opravdový význam a sílu.

## **Cesta ke spokojenosti**

Nesmíme zapomenout na význam a důležitost zpětné vazby klientů, jejich zástupců, blízkých i těch, kteří nám mají co říct, samozřejmě nejlépe na základě vlastní, osobní zkušenosti s naší službou.

Nebráníme se kritice, protože oprávněná kritika nám pomáhá plnit naše cíle.

Nebráníme se ani chvále, protože upřímná pochvala je pro nás tou nejlepší motivací a zároveň podporou. Jsme si vědomi skutečnosti, že maličkost dokáže udělat člověka dokonale šťastným, ale i dokonale nešťastným.

Zpětnou vazbu řeší vnitřní předpis S M Ě R N I C E č. IV - Pravidla pro podávání a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby, jehož aktuální znění naleznete na webových stránkách [www.dstrebon.cz](http://www.dstrebon.cz), v levém zeleném menu, Cesta ke spokojenosti.

V Třeboni 25.8.2021

Bc. Dana Šuranská, vedoucí DS Třeboň