

Popis realizace poskytované sociální **služby**

V souladu se zákonem 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů a vyhláškou č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

Název poskytovatele	SENIOR Otrokovice, p. o.
Druh služby	Denní stacionář
Identifikátor	1373730
Forma služby	Ambulantní

1. **Veřejný závazek**

a) *Poslání*

Posláním **Denního stacionáře** je individuálním přístupem vytvářet v klientech jistotu, bezpečí a prostřednictvím vhodných aktivit podporovat udržení jejich schopností a soběstačnosti. Být místem, které je vhodnou alternativou domácího prostředí a které poskytne prostor pro setkávání s vrstevníky.

b) *Cíle*

Cíle **denního stacionáře** jsou:

- ✿ podporovat klienty v žití ve svém přirozeném prostředí
- ✿ podporovat klienty v udržení svých schopností a dovedností, zejména ve vztahu ke své soběstačnosti
- ✿ podporovat klienty v možnostech navazování kontaktu se svými vrstevníky a v smysluplném naplňování času

c) *Cílová skupina*

Okruh osob:

- ✿ osoby (starší 45 let) s Alzheimerovou chorobou či jiným typem demence, jejichž stav vyžaduje pomoc druhé osoby.

d) *Zásady poskytování sociální služby*

Zásady poskytované **služby**:

- ✿ úcta k člověku projevovaná citlivým, chápavým a tolerantním přístupem – plně respektujeme hodnotu a důstojnost každé lidské bytosti. Snažíme se bez předsudků porozumět emocím a motivům druhého člověka
- ✿ individuální přístup k člověku s důrazem na jeho přání a potřeby – poskytovaná sociální služba je vždy nastavena tak, aby zohledňovala individualitu člověka. Potřeby a přání jsou naplňovány s aktivním přispěním klienta podle jeho aktuálních schopností a představ
- ✿ respektování vlastního rozhodnutí člověka – respektujeme klientovo svobodné rozhodnutí, které, pokud je v rámci pravidel organizace, je vždy respektováno
- ✿ podpora klienta v udržení současného sociálního prostředí

2. Jednání se zájemcem o **službu**, vstup klienta do **služby**, **uzavření smlouvy**

Jednání se zájemcem o **službu** je první krok k navázání dobrého vztahu a následné spolupráce mezi zájemcem a **poskytovatelem služeb**. Při jednání se zájemcem poskytovatele zastupuje sociální pracovník, který zájemci podává **veškeré potřebné** informace a **odpovídá na případné** dotazy. Tento proces je **důležitý jak pro organizaci, tak pro zájemce**. Obě strany během rozhovorů **zjišťují, zda je konkrétní služba pro zájemce vhodná k řešení jeho nepříznivé sociální situace či nikoli**. Z jednání se zájemcem pak vychází i následné dokumenty, **jako například plán péče**. Je podstatné, aby byl zájemce obeznámen se **všemi skutečnostmi (možnosti a podmínky) ještě před samotným podpisem smlouvy**.

Zájemce o **službu** je **tedy ještě před uzavřením smlouvy o poskytování sociální služby seznámen se všemi podmínkami a reálnými možnostmi při poskytování sociální služby**. Při prvním setkání jde **především o oboustranné seznámení a získání základních informací**. Pověřený sociální pracovník **dbá na to, aby zájemce co nejlépe porozuměl obsahu jednání a předává je v maximálně srozumitelné míře**.

Zájemce o **službu**, jeho doprovod či zástupci mají **kdykoli možnost do jednání pověřeného sociálního pracovníka vstoupit, je jim věnován dostatečný prostor pro dotazy**. Pracovník **dbá na zpětnou vazbu, během hovoru také sám vybízí zájemce, aby se ptal na to, co jej zajímá**. Na konci rozhovoru sociální pracovník **shrne znovu nejzákladnější informace a pomocí kontrolních otázek zjišťuje, zda zájemce informacím během rozhovoru porozuměl**. Pracovník se **aktivně zajímá o požadavky zájemce, jeho očekávání, přání a cíle, které by bylo možno prostřednictvím naší služby realizovat**.

Informování zájemce a **projednávání jeho požadavků a očekávání nejčastěji probíhá nejpozději během jednání se zájemcem v jeho přirozeném prostředí**. Způsob a četnost dalších setkání je **přízpůsoben jeho požadavkům**. Zájemci je ponecháno tolik prostoru pro rozhodnutí, **zda a v jaké míře využije naši službu, kolik potřebuje**.

Uzavření smlouvy předchází série jednání mezi zájemcem o službu a poskytovatelem, čemuž se věnuje Standard č. 3 – Jednání se zájemcem o sociální službu. Smlouva je **vyústěním těchto jednání**. Smlouva je **vždy v písemné podobě, jejími přílohami jsou Rozsah poskytování sociální služby, sazebník denního stacionáře a Pravidla poskytované sociální služby**. S nimi je zájemce seznámen již v průběhu jednání.

Smlouva je **vždy uzavřena s ohledem na individuální potřeby osoby a možnosti poskytovatele, cíl spolupráce je v ní obsažen**. **Základní body jsou ve smlouvě vždy uvedeny, ale individuálně upraveny dle požadavků zájemce: v rozsahu a čase, který odpovídá jeho přáním a potřebám**.

Potřeby klienta se mohou v průběhu poskytování služby měnit a pro plánování průběhu služby se bude plán péče individuálně přizpůsobovat jeho potřebám.

Obsah smlouvy lze měnit jen **písemnými, vzestupně číslovanými dodatky podepsanými oběma stranami či jejich zástupci**.

3. Popis služby

a) Naplnění základních činností ze zákona

Základní činnosti při poskytování sociálních služeb v denním stacionáři se zajišťují v rozsahu těchto úkonů:

- 1) Pomoc **při zvládnání běžných úkonů péče** o vlastní osobu
 - a) Pomoc **při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek** – oblečení, oblékání a svlékání oděvu, přidržení oděvu při oblékání, zapínání a rozepínání knoflíků, háčků a zipů, obouvání a zavazování obuvi
 - b) Pomoc **při přesunu na lůžko nebo vozík** – pomoc při zvedání, přistavení vozíku, přidržení při přisedání na vozík
 - c) Pomoc **při prostorové orientaci** – samostatném pohybu ve vnitřním prostoru – doprovod klienta po stacionáři a přilehlých prostorech nebo nepřímého doprovodu, přesun pomocí vozíku
 - d) Pomoc a podpora **při podávání jídla a pití** – donesení jídla ke stolu, nakrájení na sousta, namazání pečiva, odstranění víčka kelímku, příprava kávy a čaje, nalití a podání nápoje, uklizení a umytí použitého nádobí
- 2) Pomoc **při osobní hygieně** nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu
 - a) Pomoc **při úkonech osobní hygieny** – asistence **při umývání** nebo sprchování
 - b) Pomoc **při použití WC** – pomoc **při stažení kalhot a prádla**, odstranění inkontinenční pomůcky, přidržení klienta při usedání, pomoc při **vstávání**, pomoc při potřebné očištění, nasazení inkontinenční pomůcky a oblečení, u **použití toaletního křesla zajištění jeho vynesení**, umytí a dezinfekce nádoby. Pracovník provádí úkony v ochranných rukavicích.
- 3) Poskytnutí stravy – **zajištění stravy přiměřené době poskytování služby** a odpovídající věku, zásadám racionální výživy – obědy jsou vařeny organizací
- 4) Výchovné, **vzdělávací** a **aktivizační činnosti** – nácvik a upevňování motorických psychických a sociálních schopností a dovedností – výtvarné **techniky**, zpěv a poslech hudby, ruční práce, vaření a pečení, hraní her, kvízů a další
- 5) **Zprostředkování** kontaktu se **společenským prostředím** – pomoc při **obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou** – pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob – pobyt ve společnosti vrstevníků, návštěva kulturních a společenských akcí, a podobně
- 6) Sociálně terapeutické **činnosti**, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob – canisterapie, bazální stimulace, smyslová aktivizace a podobně
- 7) Pomoc **při uplatňování práv**, oprávněných zájmů a **při obstarávání** osobních **záležitostí** – pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů, sociální poradenství, pomoc při **vyplňování žádostí, složenek** a podobně, jednání na institucích ve prospěch klienta

Sociální služba je poskytována v pracovní dny pondělí až pátek od 7.00 – 15.30 hod.

b) Finanční spoluúčast klienta

Řídí se platným sazebníkem denního stacionáře, se kterým je klient seznámen již v průběhu jednání se zájemcem o službu a je nedílnou součástí uzavřené smlouvy o poskytování sociální služby.

Aktuální sazebník denního stacionáře je dostupný na webových stránkách poskytovatele:

www.senior-otrokovice.cz

c) Způsob podávání a vyřizování stížností

Všichni klienti služby, případně jejich kontaktní osoby jsou informováni o tom, že mají možnost stěžovat si na kvalitu a způsob poskytování služeb. Na možnost stěžovat si jsou klienti písemně upozorněni již při uzavření smlouvy v Pravidlech poskytované sociální služby, která jsou přílohou smlouvy.

Vypracovaná „**Pravidla pro podávání a vyřizování stížností**“ jsou zveřejněna u schránky na stížnosti, která je umístěna v přízemí zařízení.






Klienti, případně i jejich blízcí, jsou s pravidly seznamováni prostřednictvím sociálního pracovníka při zahájení poskytování služby. Klienti případně jejich rodinní příslušníci jsou opakovaně během využití denního stacionáře informováni o možnosti podat si stížnost.

Stížnost je možno uplatnit písemně, ústně či elektronickou formou. Všechny stížnosti jsou zaevidovány v knize "Kniha stížností, námětů a připomínek" zaměstnancem, který tuto evidenci vede – sociální pracovník. Každá stížnost má své pořadové číslo. O všech zaevidovaných stížnostech je informován vedoucí úseku, kterého se žádost týká. Ten zajistí jejich prověření a vyřízení. Veškerá agenda stížností je umístěna v kanceláři zaměstnance pověřeného evidencí stížností.

Vedoucí daného úseku určí, na základě povahy stížnosti, konkrétního zaměstnance nebo celý tým, který prověří a vyřídí stížnost, případně tak učiní sám. V zájmu řádného prošetření stížnosti je jednáno se stěžovatelem, jakož i s osobami, proti kterým stížnost směřuje či na ně poukazuje. Pokud klient – stěžovatel, souhlasí a přeje si, účastní se jednání. O prošetření stížnosti sepíše zaměstnanec prošetřující stížnost zápis, který musí obsahovat stručný a výstižný záznam o průběhu a výsledku jednání, případná vyjádření účastníků, pokud o to požádají.

Zápis o prošetření stížnosti obsahuje také stručný popis jednotlivých kroků, které pověřený zaměstnanec nebo tým k vyřešení stížnosti podnikl, jednotlivé návrhy řešení stížnosti, konečné vyřešení stížnosti a její zdůvodnění. Zápis o prošetření stížnosti je součástí agendy stížností umístěné u zaměstnance pověřeného evidencí stížností. Stížnost musí být prošetřena a vyřízena bez zbytečných průtahů, nejdéle do 30 kalendářních dnů ode dne doručení stížnosti. Je-li třeba delší lhůty k vyřízení, je o této skutečnosti klient předem informován. Stěžovatel musí být ihned o výsledku prošetření jeho stížnosti vyrozuměn písemně, a to takovým způsobem, aby byla odpověď stěžovateli srozumitelná. Je-li to pro pochopení záležitosti potřeba, je písemná odpověď objasněna v rozhovoru. Kopie písemného vyrozumění o výsledku prošetření stížnosti s písemným potvrzením stěžovatele o převzetí je součástí agendy stížností. Případné vyjádření stěžovatele k vyřešení stížnosti je zaznamenáno do písemného zápisu o prošetření stížnosti. U anonymní stížnosti podané do schránky na stížnosti je odpověď vyvěšena na informační tabuli v prostorách denního stacionáře. Kopie odpovědi na anonymní stížnost je také součástí agendy stížností.



V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti má stěžovatel možnost vyjádřit nesouhlas s řešením stížnosti u nadřízeného nebo nezávislého orgánu s podnětem o prošetření postupu při vyřizování stížnosti:

-  Zřizovatel – Město Otrokovice
-  Ministerstvo práce a sociálních věcí
-  Kancelář veřejného ochránce práv
-  Český helsinský výbor
-  Senior telefon

d) Ukončení poskytování sociální služby

Výpovědní důvody a doby ze strany poskytovatele i klienta jsou specifikovány ve smlouvě. Při ukončení poskytování služby ze strany poskytovatele jsou klientovi poskytnuty informace o jiných možnostech. Aktuální informace čerpá poskytovatel z registru poskytovatelů sociálních služeb na stránkách MPSV. Ukončení poskytování služby je učiněno vždy písemnou formou.

4. Fakultativní služby

-  Doprava do denního stacionáře
-  Dohled nad užíváním léků

Aktuální sazebník denního stacionáře je dostupný na webových stránkách poskytovatele:



www.senior-otrokovice.cz

5. Materiální, technické a hygienické podmínky pro zabezpečení sociální služby

Služba denního stacionáře je realizována v zařízení SENIOR C, který se nachází na třídě Spojenců 1840 v Otrokovicích. Jedná se o třípatrový objekt, z toho služba denního stacionáře je poskytována v přízemí zařízení. K budově náleží atrium se zahradou, kde je zázemí pro pobyt venku – lavičky, stoly s židlemi, markýza. Budova je v majetku města Otrokovice.

V prostorách denního stacionáře se nachází denní místnost s kuchyňským a jídelním koutem (vybavena sporákem, lednicí, myčkou a jídelním stolem a židlemi ke stravování) a prostorem pro denní aktivity (vybaveném stoly, židlemi, televizorem). Dále je součástí stacionáře společenská místnost s oddechovým koutem a odpočívárnou a bezbariérová koupelna s WC. Všechny zmíněné prostory jsou účelně vybaveny nábytkem, který umožňuje klientům nejen aktivní trávení času, ale také i odpočinek či uložení si oděvu, osobních věcí a přinesených potravin. K lepší informovanosti slouží velký nástěnný kalendář, hodiny a tabule s informacemi. Místnosti jsou doplněny předměty z minulosti tak, aby je bylo možno používat pro práci se vzpomínkami a dotvářely domácí atmosféru ve stacionáři. Služba dále disponuje skříněmi na uložení aktivizačního materiálu.

Prostorové podmínky a vybavení pomůckami pro podporu klientů s ohledem na zachování důstojnosti prostředí:

-  Prostory jsou dostatečně prostorné a jejich součástí je sociální zařízení. Denní stacionář je denně udržován v čistotě k tomu určeným personálem.
-  Vstup do budovy i veškeré prostory v budově jsou bezbariérové. Klienti využívají vzhledem ke svým individuálně určeným potřebám celou řadu kompenzačních a rehabilitačních pomůcek, které vedou ke zkvalitnění jejich života (invalidní vozíky – různé druhy dle individuálních potřeb klienta, francouzské hole, chodítka, naslouchadla).

Datum: 1. 7. 2021

Jméno a podpis oprávněné osoby:

Ing. Zdeněk Mikel, MBA

ředitel