

Popis realizace poskytování sociální služby v Centru denních služeb Domovinka

Obsah

Cílová skupina.....	3
Poslání	3
Cíle služby	3
Zásady poskytování sociální služby	3
Forma poskytování služby	4
Popis prostředí, v němž je sociální služba poskytována.....	4
Poskytované služby	5
Jednání se zájemcem o službu	7
Uzavírání smlouvy o poskytnutí sociální služby, tvorba individuálních plánů.....	8
Popis způsobu podávání a vyřizování stížností.	10

CÍLOVÁ SKUPINA

Služba je zde pro seniory a osoby se zdravotním postižením, přesněji pro osoby:

- starší 50 let,
- se sníženou soběstačností z důvodu věku nebo zdravotního postižení, které má charakter:
 - tělesného postižení se zachovanou alespoň částečnou mobilitou,
 - duševního onemocnění vyplývajícího z demence,
- jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby, ale nevyžaduje úplnou celodenní péči,
- žijící na území statutárního města Frýdku-Místku, v případě volné kapacity občany obcí ve správním obvodu statutárního města Frýdku-Místku (okresu Frýdek-Místek).

POSLÁNÍ

Posláním Centra denních služeb Domovinka je umožnit svým uživatelům setkávat se se svými vrstevníky, být aktivní, zpestřit si svůj den a předcházet pocitu osamělosti.

CÍLE SLUŽBY

Cíle poskytovaných služeb:

- prostřednictvím různorodých aktivit a činností se snažit o udržení či rozvoj znalostí, dovedností a schopností uživatelů, a podporovat tak jejich samostatnost a soběstačnost, aby co nejdéle mohli žít ve svém přirozeném domácím prostředí,
- napomáhat začleňování uživatelů do společnosti, udržovat či rozvíjet společenské kontakty uživatelů.

ZÁSADY POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Zásady, podle kterých je při poskytování služby, postupováno:

- **Zachování důstojnosti uživatele** – respektování osobnosti uživatele, zaručení diskrétnosti, ohled na jeho zvyklosti, respektování jeho názorů, zkušeností.
- **Individuální přístup** – služby se přizpůsobují měnícím se potřebám uživatele, respektují jeho přání, potřeby, možnosti a schopnosti.
- **Podpora aktivní účasti uživatelů** (autonomie) – podporování samostatnosti a aktivity uživatele, ve snaze udržet nebo rozvíjet jeho schopností a dovedností; podpora projevování vůle uživatele a svobodného rozhodování, podpora uživatele v aktivním hledání řešení jeho nepříznivé sociální situace.
- **Profesionalita** – poskytování služeb na odborné úrovni, průběžné udržování, prohlubování a rozvíjení profesních kompetencí pracovníků.

FORMA POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

Centrum denních služeb Domovinka (dále jen CDS Domovinka) je ambulantní službou, která je poskytována v prostorách budovy CDS Domovinka na adrese J. Lady 1791, Frýdek-Místek, pondělí – pátek v době od 7.00 do 15.30 h (mimo svátky).

POPIS PROSTŘEDÍ, V NĚMŽ JE SOCIÁLNÍ SLUŽBA POSKYTOVÁNA

Budova, ve které je služba poskytována, je dvoupodlažní. V přízemí je vybavena dvěma samostatnými bezbariérovými vstupy. Je umístěna v centru města. V blízkosti jsou obchody, restaurace, parčík na procházky. V docházkové vzdálenosti jsou zastávky MHD.

V přízemí se nachází:

- šatna pro uživatele – vybavena skříněmi k odkládání svršků uživatelů, lavičkami a židlemi,
- společenská místnost s částí pro podávání jídla – vybavena pohodlnými seniorskými židlemi s možností upravit sed podle výšky uživatele a sedáky s antidekubitní úpravou, je určena především pro realizaci skupinových činností,
- obývací pokoj - je místem pro odpočinek, relaxaci, individuální činnosti, ale i jednání s žadatelem či uživatelem, s možností promítání, poslechu hudby, je vybaven polohovacími lůžky, polohovacími křesly,
- kuchyň - určená k úpravě a výdeji stravy, je vybavena chladničkou, varnou konvicí, gastronádobami na ohřev stravy, kuchyňskou linkou s vestavěnou mikrovlnou troubou, myčkou nádobí, elektrickou troubou a elektrickou varnou deskou,
- WC (3) a koupelna se sprchou, která slouží ke koupání uživatelů, je zde sprchové sedátko sklopné na zeď, sprchovací stolička a protiskluzové podložky, na WC i v koupelně jsou zabudována madla,
- zázemí pracovníků,
- příruční sklad.

V prvním patře jsou umístěny:

- reminiscenční místnost – místnost zařízena ve stylu 40. let, vybavena vzpomínkovými, funkčními předměty, a také navazujícími aktivizačními předměty, vhodná pro skupinové i individuální činnosti a aktivity,
- společenská místnost – vybavená seniorskými židlemi, PC koutkem pro uživatele, odpočinkovým koutkem,
- kancelář vedoucí CDS Domovinka a kancelář sociálních pracovníků,
- šatna pracovníků,
- kuchyňka pro pracovníky,
- sklad,
- prádelna – vybavená pračkou, sušičkou, mandlem,
- WC pro uživatele a WC pro pracovníky,
- sprcha pro pracovníky.

Budova je vybavena schodišťovou sedačkou pro přesun uživatelů z přízemí do prvního patra, kteří mají problémy s chůzí po schodech. K dispozici jsou k zapůjčení uživatelům v případě potřeby při pobytu v zařízení např. invalidní vozík, kolová i bezkolová chodítka.

Pro aktivizaci uživatelů má CDS Domovinka k dispozici různorodé předměty pro procvičování jemné i hrubé motoriky, pro protažení, pro procvičování kognitivních schopností atd. Jsou využívány s ohledem na schopnosti a volbu ze strany uživatele.

K objektu přiléhá samostatná budova, v jejíž jedné části se nachází dílna, ve druhé garáž. Budova CDS Domovinka je umístěna v zahradě, kde je k dispozici altán se stolem a lavičkami. Slouží k venkovním aktivitám a odpočinku uživatelů. Pro venkovní aktivity jsou určeny také mobilní záhony, o které pečují uživatelé spolu s pracovníky a využívají je přiměřeně ročnímu období. Kolem budovy jsou k dispozici lavičky, kde si lze posedět a realizovat další aktivity. V rámci komunity se uživatelé mohou setkávat s dětmi z blízké mateřské školky.

POSKYTOVANÉ SLUŽBY

CDS Domovinka poskytuje:

Bezplatné služby

Základní sociální poradenství – je poskytnuto osobám, které se dostaly do nepříznivé sociální situace a potřebují se zorientovat v možnostech, jak nastalou situaci řešit.

Služby za úhradu

A. Základní činnosti:

Základní činnosti jsou uživateli poskytovány dle jeho aktuálních potřeb. Pracovník pomáhá tehdy, kdy sám uživatel činnost nezvládne. Pomoc vždy odpovídá schopnostem uživatele.

Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy

- Uživatelům v jejich přítomnosti v CDS Domovinka zprostředkováváme oběd. Běžně oběd dováží smluvený dodavatel. Jsme však schopni reagovat na aktuální potřebu uživatele a zprostředkovat oběd z dalších veřejných zdrojů dodavatelů jídla.
- **Poskytnutí pomoci při podávání, konzumaci jídla a pití** - jedná se o pomoc s přímou konzumací pokrmu, tj. oběda, vlastní svačiny, pomoc při krájení jídla, uvaření nápoje, nalití nápoje do skleničky, hrnku, dodržování pitného režimu, upevnění ubrousku jako ochrany před ušpiněním, dopomoc při jídle a pití.

Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu

- **Pomoc při osobní hygieně a pomoc při základní péči o vlasy a nehty** – v CDS Domovinka je k dispozici koupelna se sprchou, proto se uživatel může okoupat, osprchovat, umýt vlasy. Souvisejícími činnostmi může být ošetření pokožky tělovým krémem či masťou, osušení vlasů fénem, učesání, výměna inkontinenční pomůcky, ostříhání nehtů na rukou. Hygienické pomůcky, šampón, gel, krémy, hřeben a čisté oblečení si přinese uživatel vlastní.
- **Pomoc při použití WC** - jedná se o doprovod na toaletu, pomoc při svlékání a oblékání, usedání a zvedání z WC, očištění nebo pomoc při ní, pomoc s výměnou inkontinenční pomůcky a následná hygiena rukou.

Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

Představuje poskytnutí pomoci při komunikaci vedoucí k uplatňování práv uživatele a jeho oprávněných zájmů, např. pomoc s vyplňováním tiskopisů, jednání s úřady, lékaři, atd.

Následující základní činnosti mohou být realizovány **individuální formou nebo ve skupině**. Uživatelé mají možnost volby, zda si vyberou individuální nebo skupinovou aktivitu. Individuální aktivitu je možné využít také v zájmu uživatele, např. pro odpoutání pozornosti od nežádoucího chování, zklidnění apod.

Činnost zahrnuje vždy přípravu pracovníka na aktivitu (vyhledání aktivity a pomůcek), vedení pracovníkem (vysvětlení, pomoc) a vlastní činnost související s aktivitou.

Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti

- **Nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností** – probíhá prostřednictvím pohybových aktivit, trénování kognitivních funkcí, rukodělných činností, nácviku dovedností formou vykonávání běžných denních činností jako např. pečení, vaření, apod.
- **Podpora při získávání návyků souvisejících se zařazením do běžného společenského prostředí včetně využívání běžně dostupných služeb a informačních zdrojů** – je využíváno debat na různá témata, osvěty (v oblastech zdraví, prevence kriminality aj.), cvičení na orientaci v čase a místě, ale také na zachování a získávání povědomí o současném způsobu života ve společnosti (např. ceny zboží, služeb, aktuální politika, změny ve městě, technologie), podporu užívání informačních zdrojů (mobil, noviny, internet) apod. Informovanost pomáhá udržovat společenský status.

Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím – představuje pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou, pomoc a podporu při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob, tj. např. setkávání s vrstevníky či mladší generací, účast na akcích realizovaných v rámci města, výlety, doprovod do obchodu apod.

Sociálně terapeutické činnosti - jedná se o činnosti, které vedou k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob, např. o práci se vzpomínkami, arteterapie, canisterapie, biografie, nácvik využívání e-mailu, webu, sociálních sítí.

B. Fakultativní činnosti:

Svoz a odvoz uživatele do centra denních služeb (v rámci města Frýdku-Místku) - jedná se o zajištění přepravy uživatele z místa bydliště do CDS Domovinka a zpět.

Asistence při užívání léků - jedná se o pomoc uživateli při užívání, aplikování léků. Může jít o připomenutí užití léku, podání lékovky, podání léků do ruky apod. Pracovnice lék nevkládá do úst (neaplikuje injekčně, ani inzulin inzulinovým perem). Pracovnice léky nechystá.

Běžné nákupy a pochůzky - jedná se o zajištění běžného nákupu potravin v blízké prodejně (nepatří zde velké balení potravin a nápojů), zajištění vyzvednutí receptů, léků, zaplacení inkasa, aj.

Výběr z nápojového lístku – po příchodu a během dne si uživatel vybere, o jaký nápoj z nápojového lístku má zájem, na jaký má chuť.

JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SLUŽBU

Osoba, která by chtěla využívat služeb v CDS Domovinka, **může kontaktovat zařízení** osobně, telefonicky, e-mailem, poštou. Může tak učinit také prostřednictvím jiné osoby (zástupce).

Kontaktující osobě jsou podány základní informace o službě. V případě, že kontaktující osoba potvrdí zájem o poskytování služby v CDS Domovinka, **je naplánováno společné setkání**.

Na tomto plánovaném setkání musí být přítomný zájemce o službu, tedy osoba, které má být služba poskytována. Probíhá v prostorách zařízení, případně u něj doma. Jednání musí být přítomen opatrovník zájemce. Může být přítomna jakákoli osoba (osoby), kterou si zájemce zvolí.

Cílem jednání je:

- Zjištění, jaké potřeby a přání má zájemce, zda služba může splnit jeho očekávání. Poskytnutí informací o možnostech řešení nepříznivé situace zájemce, návazných službách.
- Informovat zájemce o poskytovaných službách, podmínkách poskytovaných služeb, o úhradách za poskytované služby. Zájemce je seznámen s prostorami CDS Domovinka. Pokud je jednání realizováno v jiném prostředí než v prostorách CDS Domovinka, je využito pro seznámení s prostředím CDS Domovinka fotografií v Obrazovém průvodci zařízením Centrum denních služeb Domovinka.

Pokud zájemce a sociální pracovník dojdou ke shodě, sociální pracovník sepiše se zájemcem Žádost o poskytnutí sociální služby v Centru denních služeb Domovinka. Sociální pracovník zpracuje informace od zájemce/žadatele do dokumentu Potřeby žadatele/ky o sociální služby v Centru denních služeb Domovinka.

Sociální pracovník následně navštíví žadatele v jeho domácím prostředí (do 14 dní od sepsání žádosti), pokud se s žadatelem nedohodne jinak. **Žadatel má možnost si svůj zájem promyslet.** Sociální pracovník si doplňuje, upřesňuje údaje o žadateli. Sociální pracovník aktivně nabízí poradenství pro případné uzpůsobení domácího prostředí.

Následně dochází k **posouzení žádosti** vzhledem ke stanovené „Cílové skupině“ zařízení, a to v součinnosti vždy tří určených pracovníků CDS Domovinka.

Službu nelze poskytnout z důvodů daných zákonem:

- Službu, o kterou zájemce žádá, zařízení neposkytuje.
- Naplnění kapacity sociální služby.
- Zájemce nespadá do cílové skupiny.
- Pokud je žadatelem osoba, které bylo v době kratší než 6 měsíců před podáním žádosti ukončeno poskytování sociální služby v CDS Domovinka z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy o poskytování sociální služby v Centru denních služeb Domovinka.

V případě, že **žadatel spadá do cílové skupiny zařízení, zařízení je schopno naplnit jeho potřeby a přání, splnit jeho očekávání** – sociální pracovník informuje ústně (telefonicky, osobně) žadatele (případně jím určenou kontaktní osobu) o tom, že žádost je zařazena do evidence žadatelů. Vzhledem k tomu, že zařízení nemá obvykle v daný okamžik volnou kapacitu, aby mu mohla být služba poskytnuta, bude kontaktován, až se kapacita uvolní.

Žadatelé jsou vyzýváni k nástupu v pořadí, které je dáno dvěma kritérii – naléhavost sociální situace a zda je žadatel občanem statutárního města Frýdek-Místek (nejprve jsou řazeni občané statutárního města Frýdek-Místek, po nich občané jiných obcí).

V případě, že **žadatel nespadá do cílové skupiny zařízení, zařízení není schopno naplnit jeho potřeby, splnit jeho očekávání** – sociální pracovník informuje ústně (telefonicky, osobně) žadatele (případně jím určenou kontaktní osobu) o tom, že žádost nebude dále vedena v evidenci žadatelů. Vysvětlí, z jakého důvodu není možno, aby jeho žádost byla vedena v evidenci žadatelů, a žádost bude vyřazena. Podá informace, na koho se může obrátit pro zajištění pomoci (Pokud si to zájemce přeje, poskytne mu oznámení o vyřazení žádosti písemně jako „Oznámení o odmítnutí poskytování služeb v Centru denních služeb Domovinka“).

Sociální pracovník si **v pravidelných intervalech aktualizuje údaje** žadatelů telefonicky, případně návštěvou v domácím prostředí žadatele.

Při uvolnění kapacity je na možnost nástupu do CDS Domovinka upozorněn žadatel telefonicky (popř. jinak – dle dohody s ním) nebo přes opatrovníka či kontaktní osobu, pokud je tak smlouveno.

UZAVÍRÁNÍ SMLOUVY O POSKYTNUTÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY, TVORBA INDIVIDUÁLNÍCH PLÁNŮ

Pokud oslovený žadatel chce službu využít, je domluvena společná schůzka v zařízení, případně v jeho domácím prostředí. Cílem jednání před podpisem smlouvy je:

- Doplnit, upřesnit očekávání žadatele od služby a potřeby uživatele, které mu může sociální služba pomoci naplnit.
- Informovat žadatele podrobně a konkrétně o poskytovaných službách, o podmínkách poskytovaných služeb, o úhradách za poskytované služby.
- Mít dostatek informací o zvyklostech, návycích, potřebách a přáních, schopnostech, očekáváních žadatele, aby mohl být definován osobní cíl budoucího uživatele a rozsah poskytovaných služeb, včetně služeb fakultativních.

Pokud žadateli vyhovují podmínky poskytování služby, služba bude naplňovat jeho očekávání a potřeby, sociální pracovník:

- společně s žadatelem stanoví osobní cíl žadatele jako uživatele služby a rozsah poskytovaných služeb, včetně služeb fakultativních, zaznamená vše do dokumentu Individuální plán uživatele,
- projde bod po bodu dokument Smlouva o poskytování sociální služby v Centru denních služeb Domovinka s žadatelem, adekvátně doplní,
- informuje žadatele o zpracovávání osobních údajů v rozsahu potřeb pro řádné poskytování služby,
- poskytne veškeré dokumenty žadateli k prostudování do domácího prostředí: Smlouvu o poskytování sociální služby v Centru denních služeb Domovinka, Vnitřní pravidla pro poskytování sociální služby v Centru denních služeb Domovinka, Výši úhrad.

Závěrem jednání je stanovený den, předpokládaný čas a způsob nástupu žadatele do CDS Domovinka.

Smlouva je s uživatelem podepisována nejpozději v dohodnutý den nástupu. Podpisem smlouvy se z žadatele stává uživatel sociální služby. Smlouva o poskytování sociální služby v Centru denních služeb Domovinka je uzavřena písemně, ve dvou vyhotoveních, přizpůsobena schopnostem žadatele. Jedno vyhotovení je předáno uživateli, druhé zůstává v jeho osobním spise vedeném v CDS Domovinka. Žadatel ji podepisuje jako uživatel služby.

U žadatele:

- kterému byla omezena svéprávnost v rámci podepisování smluv, podepisuje Smlouvu ustanovený opatrovník, a také žadatel, pokud je toho schopen;
- který chce být zastoupen zmocněncem, podepisuje na základě ověřené plné moci, v plné moci uvedený, zmocněnec;
- který je svéprávný, je schopen posoudit svou situaci, ale není schopen fyzického podpisu, smlouvu podepíší dvě nezávislé osoby, které byly při projednávání smlouvy s žadatelem přítomny (Nemohou to být zaměstnanci poskytovatele služby.);
- který není schopen posoudit její obsah, podepíše Smlouvu pověřený pracovník obecního úřadu obce s rozšířenou působností.

V případě, že Smlouvu nepodepisuje sám žadatel/uživatel, vyhotovuje se Smlouva ve třech stejnopisech. Jedno vyhotovení je předáno osobě, která Smlouvu podepsala.

Smlouva je předána uživateli s přílohami:

- Výše úhrad,
- Individuální plán uživatele.

Individuální plán uživatele, který je přílohou Smlouvy, je prvním Individuálním plánem uživatele. Je výsledkem jednání s žadatelem v době sjednávání smlouvy o poskytování sociální služby. Sociální pracovník s žadatelem plánuje průběh poskytování sociální služby na základě informací, které od žadatele získal v průběhu tohoto jednání. V průběhu poskytování služby pak dochází k dalšímu plánování služby, kterým je pověřen klíčový pracovník uživatele. Plánování služby souvisí s posláním a cíli CDS Domovinka. Probíhá:

- Upřesňování – klíčový pracovník i ostatní pracovníci se s uživatelem lépe poznávají, více s ním komunikují a díky tomu blíže zjišťují jeho očekávání, osobní cíle, schopnosti a možnosti. Pracovníci pomáhají uživateli zvládnout období adaptace. Na základě toho jsou upřesněny a aktualizovány cíle spolupráce, rozsah a průběh poskytovaných sociálních služeb.
- Realizace plánu – jde o poskytování sjednaného rozsahu a průběhu sociální služby. Podílejí se na něm pracovníci CDS Domovinka dle svých kompetencí. Záměrem je naplnit sjednané cíle spolupráce. Nezbytnou součástí této fáze, ale také všech ostatních fází, je získávání informací, které jsou nutné pro naplnění dalších fází individuálního plánování.
- Hodnocení – klíčový pracovník hodnotí s uživatelem průběh poskytování sociální služby, naplňování osobních cílů a cílů spolupráce. Hodnotí se, zda byly sociální služby poskytovány v dohodnutém rozsahu a průběhu, zda poskytovaný rozsah a průběh sociálních služeb odpovídal přáním, potřebám, osobním cílům, možnostem a schopnostem uživatele, zda je uživatel s poskytováním sociálních služeb spokojený.

- Aktualizace cílů, rozsahu a průběhu poskytování sociální služby – k aktualizaci dochází v případě, že nastavený rozsah a průběh služby neodpovídá uživatelským potřebám, osobním cílům, možnostem a schopnostem.

Proces individuálního plánování je ve svých fázích opakující se proces, který je realizován po celou dobu poskytování služby uživateli. Následné Individuální plány uživatele nejsou přílohou Smlouvy. O celém procesu individuálního plánování se vede v CDS Domovinka dokumentace. Procesu individuálního plánování se účastní klíčový pracovník s uživatelem a popř. s dalšími osobami s ohledem na schopnosti, přání uživatele.

POPIS ZPŮSOBU PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ.

Stížností se rozumí podání fyzické nebo právnické osoby, které směřuje proti postupu, činnosti či nečinnosti CDS Domovinka a jejich pracovníků. Stížnost může být podána písemně, ústně nebo elektronicky. Může být podána anonymně.

Ředitelka organizace určuje způsob vyřízení stížnosti a pověření konkrétního zaměstnance k vyřízení stížnosti. Stížnost nesmí být vyřizována tím, proti komu směřuje.

Stížnost se vyřizuje bez průtahů a co nejdříve, nejpozději však do 30 dnů od jejího doručení. Ve výjimečných a zvláště složitých případech musí být stížnost vyřízena nejpozději do 60 dnů od jejího doručení.

Odpověď na stížnost je písemná. Pokud stěžovatel nesouhlasí se způsobem vyřízení stížností, může se obrátit:

- Magistrát statutárního města Frýdek – Místek
Odbor sociálních služeb
Radniční 1149, 738 01 Frýdek-Místek
tel.: 558 609 311
- Moravskoslezský kraj
Odbor sociálních věcí
28. října 117, 702 00 Ostrava
tel.: 595 622 126
- Veřejný ochránce práv
Údolní 39, 602 00 Brno
tel: 542 542 888
- Český helsinský výbor
Štefánikova 216/21, 150 00 Praha 5
tel: 257 221 141

Centrum denních služeb Domovinka chápe stížnost jako cestu ke zkvalitnění poskytovaných služeb.

Předchozí verze ze dne: 01. 01. 2019

Revize dne: 06. 03. 2025

Plánovaná revize: v případě změny náležitostí, změny podmínek poskytování služby

Vypracovala: PhDr. Michaela Balejová, MBA

Spolupracovali: Bc. Darina Gajdaczová, DiS., Mgr. Klára Fojtíková

Za správnost odpovídá: PhDr. Michaela Balejová, MBA

Schválila: Bc. Šárka Prokopová, DiS.