

## **Popis realizace poskytování sociálních služeb**

### **Cílová skupina**

lidé s mentálním a kombinovaným postižením od 13 let včetně osob s poruchou autistického spektra

senioři a senioři se zdravotním postižením

Služba nemůže být poskytnuta:

osobám s infekčním onemocněním ohrožujícím zdraví dalších osob,

osobám s vážnými smyslovými vadami vyžadující speciální podmínky pro komunikaci a orientaci,

osobám závislým na návykových látkách,

osobám s duševním onemocněním, které je u osoby primární,

osobám s nařízenou ochrannou léčbou,

osobám, kterým ošetřující lékař nedoporučí pobyt v denním stacionáři,

osobám vyžadujícím celodenní ošetrovatelskou nebo lékařskou péči,

osobám upoutaným na lůžko,

osobám se sklony ke zdraví nebo život ohrožujícímu agresivnímu chování,

osobám, které nerozumí českému jazyku.

### **Jednání se zájemcem o službu, vstup uživatele do služby**

První kontakt je uskutečněn ve většině případů e-mailem, telefonátem, dopisem, osobním kontaktem na některé akci propagující činnost organizace, návštěvou přímo v zařízení apod. Při prvním kontaktu jsou vždy sděleny zájemci informace o programu v rozsahu informačního letáčku pro zájemce o službu. Je orientačně zjišťováno, jakou službu zájemce potřebuje, zda je pro něj program vhodný. V případě, že není k dispozici pověřený pracovník, jsou zájemci předány pouze základní informace, zájemce je požádán o telefonický kontakt a v nejbližší době se mu ozve někdo z pověřených pracovníků. Pokud je z prvního kontaktu zřejmé, že zájemce nevyhovuje coby uživatel služby, jsou mu poskytnuty kontakty na služby, které by jeho potřeby mohly naplnit.

V případě, že se nevyskytla informace, která by naznačovala nevhodnost služby pro zájemce, je se zájemcem domluvena schůzka s pověřeným pracovníkem v prostorách služby. Přítomnost zájemce není na první schůzce nutná, ale není možné jednat o přijetí zájemce do služby bez jeho přítomnosti, zájemce musí absolvovat alespoň jednu návštěvu zařízení a vyjádřit svobodnou vůli k nástupu do služby. Zájemce má právo na to, aby ho doprovázeli rodiče, zákonný zástupce/podporovatel v rozhodování, případně další osoba blízká. V případě omezené svéprávnosti nebo nezletilosti zájemce je jednání se zákonným zástupcem/podporovatelem v rozhodování nutné. O celém průběhu jednání až do samého přijetí uživatele do služby je průběžně veden zápis.

Se zájemcem je podrobněji probrána jeho současná situace, co potřebuje, jak si představuje pomoc, proč si myslí, že program je pro něho řešením životní situace. Zájemce je srozumitelnou formou seznámen s obsahem informačního balíčku „Přijďte mezi nás“ a s ceníkem nabízených služeb. Dále formou rozhovoru zjistí pověřený pracovník jeho potřeby a na základě zjištěných údajů zhodnotí, zda je program vhodný pro řešení jeho nepříznivé sociální situace. Zájemce je proveden zařízením, a v případě zájmu představen dalším pracovníkům v přímé péči, je mu umožněn kontakt s uživateli služby, aby se mohl zeptat na své dotazy nejen pracovníků, ale i uživatelů.

V případě přetrvávajícího zájmu je zájemce upozorněn na nutnost dodat Prohlášení ošetřujícího lékaře, kterým zájemce prokáže, že patří do cílové skupiny služby. Dále je zájemci stručně vysvětlen smysl a obsah smlouvy o poskytování služeb a sdělena individuální výše úhrady za poskytování služby.

Odmítnutí zájemce je možné pouze z následujících důvodů:

- naplnění kapacity služby,
- zájemce nespadá do cílové skupiny programu,

- zájemce žádá jinou službu - jeho cíle nejsou v souladu s cíli programu, služba není vhodná k řešení jeho nepříznivé sociální situace apod.,

- zdravotní stav zájemce vylučuje poskytování služby,

zájemci byla před méně jak šesti měsíci vypovězena smlouva o poskytování téže služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy.

Pokud se zájemce rozhodne, že službu chce využívat, nejsou shledány žádné důvody proti nástupu zájemce do služby, je se zájemcem domluven termín konečné schůzky, na kterou donese veškeré dokumenty nutné k sepsání Smlouvy o poskytování služeb:

- občanský průkaz zájemce,

- usnesení o ustanovení podporovatele v rozhodování (pokud byl soudem ustanoven),

- občanský průkaz podporovatele v rozhodování / zákonného zástupce,

prohlášení ošetřujícího lékaře potvrzující, že zájemce patří do cílové skupiny programu.

Pokud je kapacita zařízení naplněna, může zájemce podat žádost o zařazení do evidence zájemců. Žádost obsahuje také otázky, které upřesňují data o zájemci a které ovlivňují výběr zájemců z evidence na post uživatele. Otázkami je zjišťována závažnost nepříznivé sociální situace uživatele a potenciál programu tuto nepříznivou sociální situaci řešit. Na základě těchto otázek získává zájemce body a tím přednost v evidenci zájemců. Další body získává zájemce za dobu vedení v evidenci zájemců. O aktuálním stavu evidence zájemců se může zájemce dle svých potřeb kdykoli informovat u vedoucí programu. V případě uvolnění místa je osloven zájemce s nejvyšším počtem bodů.

## Podrobný popis realizace služby

Denní kapacita Denního stacionáře Litomyšl je 17 uživatelů, a to bez stanoveného poměru zastoupení cílových skupin.

Služba je poskytována celoročně, ve všední dny (tedy každý den mimo víkendů a státních svátků) v rozmezí 7:00 – 16:00.

Uživatel vstupující do služby má právo v případě volných denních kapacit plnit docházku v plném rozsahu, tzn. pět dní v týdnu po celou dobu provozní doby zařízení. Pokud se uživatel rozhodne využívat pouze některé dny v týdnu, je seznámen s tím, že na zbývající (jím nevyužívané) dny je místo v programu nabídnuto dalším zájemcům a rozšíření docházky konkrétního uživatele je vázáno na kapacitní možnosti služby. Docházka uživatele je součástí smlouvy.

Dle § 46 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách se Ruka pro život o.p.s. zavazuje zajistit uživateli v denním stacionáři:

pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu,

pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,

poskytnutí stravy,

výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,

zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,

sociálně terapeutické činnosti,

pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Rozsah služby je individualizován v příloze Smlouvy o poskytování sociálních služeb.

### Poslání služby:

Uživatelům služby nabízíme smysluplné vyplnění volného času, vedeme je k co největší samostatnosti a pomáháme jim se zapojením do společnosti.

### Cíle služby:

odporovat soběstačnost uživatelů v oblasti hygieny, stravování, péče o vlastní osobu a vedení domácnosti,

držovat a rozvíjet znalosti, dovednosti, poznávací funkce a komunikační schopnosti uživatelů,

podporovat zdravý životní styl a udržovat dobrý psychický stav uživatelů,  
posílit pracovní návyky uživatelů a vědomí hodnoty vlastní práce při aktivitách v dílnách a při výrobě dárkových předmětů,  
podporovat vztahy uživatelů s rodinou, přáteli a komunitou,  
odporovat uživatele ve využívání běžných služeb a při vyřizování svých osobních záležitostí,  
prezentovat dovednosti a schopnosti uživatelů na veřejnosti.

#### **Zásady poskytování služby:**

individuální přístup a respekt k jedinečnosti uživatele,  
maximální možné respektování volby uživatele,  
orientace na pozitivní stránky uživatele,  
využívání všech zdrojů podpory uživatele,  
zapojení uživatele do chodu služby,  
snaha o budování nezávislosti uživatele,  
kreativita a hledání nových přístupů a možností práce s uživatelem,  
přizpůsobování služby potřebám uživatelů.

V průběhu dne jsou do programu zařazeny tři přestávky pro stravování. Svačtinu si uživatelé nosí dle vlastní potřeby z domova, případně si ji po dohodě ve skupině společně s pracovníky připravují v rámci náviku soběstačnosti. Uživatelé mají k dispozici ledničku pro uchování svých potravin a ve skřínce kuchyňské linky prostor pro uchování kávy, čaje apod. Obědy uživatelů a pracovníků jsou zajištěny formou dovážky obědů nasmlouvanou firmou. Uživatelé mají možnost si nosit i vlastní oběd, případně si na vlastní náklady zajistit oběd jiným způsobem.

## **Metody práce**

Vzhledem k cílové skupině Denního stacionáře, tedy osob s vysokou mírou podpory a péče, je důraz kladen na co největší možnou míru soběstačnosti a samostatnosti, rozvoj v oblasti sebeobsluhy a udržení již získaných dovedností a schopností.

Práce s uživateli služby je založena na individualizované podpoře jednotlivců a skupinové práci pro rozvoj sociálních dovedností a kontaktu s vrstevníky. Zejména dopolední aktivity jsou dělené podle zájmů a dovedností jednotlivých uživatelů.

Spolupráce pracovníků s uživatelem je založena na propracovaném systému individuálního plánování průběhu služby. Každý uživatel si při podpisu smlouvy stanoví cíle, které by chtěl v rámci programu realizovat, tyto cíle musí být v souladu s cíli programu. Cíle uživatele jsou postupně během poskytování služby rozpracovány do dílčích cílů a je stanoven přesný postup k jejich naplnění.

Pracovníci postupně zjišťují potřeby uživatele a míru potřebné podpory nebo péče od pracovníků. Na základě získaných informací je s uživatelem dohodnut rozsah poskytovaných služeb. Tento rozsah je aktualizován dle potřeby, zejména dle vývoje zdravotního stavu a míry soběstačnosti uživatele.

Pracovníci programu usilují o co největší zapojení uživatele do procesu individuálního plánování průběhu služby. Snaží se také o maximální spolupráci na dosahování cílů uživatele s rodinnými příslušníky a osobami uživateli blízkými.

Každý uživatel má svého klíčového pracovníka z řad pracovníků přímé péče, který provází uživatele celým procesem poskytování služby a spolupracuje s ním například na vytváření a hodnocení individuálního plánu průběhu služby. Pokud to provozní podmínky umožňují, uživatel si vybírá svého klíčového pracovníka sám.

## **Vyřizování stížností**

Pracovníci jsou ochotni přijmout veškeré podněty, připomínky a stížnosti na poskytování sociální služby.

Stížnost může být podána: ústně osobně nebo telefonicky, písemně poštou nebo e-mailem. Všechny stížnosti mohou být anonymní formou. Ústní stížnost je možno předat kterémukoli pracovníkovi. Písemnou stížnost je možno hodit do schránky důvěry, nebo podle závažnosti a hierarchie (tzn. stížnost směřovat nejdříve k vedoucímu programu, poté k vedoucí sociálních služeb, k ředitelce, ke správní radě, k dozorčí radě) poslat poštou nebo e-mailem.

Organizace je povinna do 28 dní od zaevidování stížnost odpovídajícím způsobem vyšetřit a písemně informovat předkladatele stížnosti. V případě, že zjistí pochybení na straně organizace, zajistit nápravu a opatření zabraňující, aby se pochybení nemohlo v budoucnu opakovat. V případě anonymní stížnosti (schránka důvěry, písemná stížnost bez podpisu apod.) je řešení stížnosti vyvěšeno na nástěnce ve vstupním prostoru denního stacionáře.

## Ukončení služby

Uživatel může ukončit smlouvu kdykoliv.

Poskytovatel může písemně vypovědět smlouvu z těchto důvodů:

byl naplněn cíl smlouvy a uživatel nemá žádný další cíl, který by bylo možné naplnit v rámci programu,

živatel zatajil informace, které jsou nutné k posouzení vhodnosti poskytované služby v souvislosti s okruhem osob, pro které je služba určena, a tyto informace vyplynuly až během poskytování služby,

uživatel je v prodlení s úhradou za služby po dobu alespoň 2 měsíců (ukončení smlouvy z tohoto důvodu není považováno za upuštění od vymáhání dlužné částky a bude po uživateli, případně jeho zákonném zástupci, vymáháno),

zhoršení zdravotního nebo psychického stavu uživatele v souvislosti s okruhem osob, pro který je služba určena, a které nelze zvládnout vlastními prostředky uživatele, poskytovatele, ani zajištěním služeb prostřednictvím externí ošetrovatelské podpory a péče,

dlouhodobé neomluvené absence – déle než 14 dní,

uživatel využívá za uplynulý kalendářní půlrok službu méně než 75% nasmlouvané docházky a poskytovatel se na základě toho domnívá, že sociální služba neřeší jeho nepříznivou sociální situaci,

odvolání souhlasu se shromažďováním osobních a citlivých údajů,

porušení pravidel Řádu programu, podle závažnosti je postupováno podle následující stupnice:

ři prvním porušení vnitřních pravidel poskytovatel udělí uživateli písemné napomenutí a je upozorněn na to, že při dalším porušení pravidel, bude ukončena smlouva,

ři druhém porušení vnitřních pravidel zařízení může poskytovatel vypovědět smlouvu,

v případě vážného ohrožení bezpečí a zdraví jiných uživatelů nebo pracovníků ze strany uživatele, např. fyzického napadení apod.

Poskytovatel je dále oprávněn vypovědět tuto smlouvu v případě ukončení registrace služby z provozních důvodů, z důvodu ukončení činnosti poskytovatele, nedostatku finančních prostředků nebo je-li zrušena část projektu týkající se dané služby.

Ve všech výše uvedených případech nabízí poskytovatel uživateli podporu při hledání dalších služeb.

## Úhrady za služby

Program Denní stacionář ve smyslu zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb., je veden jako služba sociální péče a je tedy zpoplatněn. Sazby za jednotlivé úkony stanovené poskytovatelem jsou v souladu se zákonem. Hodina individuálně poskytované podpory je zpoplatněna částkou 90

Kč, hodina skupinové podpory částkou 30 Kč. V obou sazbách je započítáváno každých započatých pět minut.

Individuální ceník služby vychází z míry potřebné podpory konkrétního uživatele a sjednané doby poskytování služby (tzv. rozsah služby). Individuální ceník služby je nedílnou součástí smlouvy o poskytování sociální služby. Výsledná částka finanční spoluúčasti uživatele na službě je závislá na skutečně odebraných úkonech.

Oběd je zpoplatněn částkou 60 Kč za polévku a hlavní jídlo.

Faktura za odebrané služby a odebranou stravu je předávána uživateli na začátku měsíce následujícího po měsíci, ve kterém služby skutečně odebral.

## **Prostory, materiální a technické vybavení**

Služba je poskytována na adrese J. E. Purkyně 1126 a 1150 v přízemních prostorách domu s pečovatelskou službou. Pro činnost Denního stacionáře jsou vyhrazeny bezbariérové prostory.

V budově "žlutého stacionáře" (J. E. Purkyně 1150) jsou k dispozici šatna uživatelů, společenská místnost - jídelna, ateliér - výtvarná dílna, kancelář a šatna personálu, kuchyňka, dvě multifunkční dílny, odpočinková místnost pro uživatele, rehabilitační zázemí - koupelna s vanou, úklidová komora, bezbariérové toalety.

V budově "zeleného stacionáře" (J. E. Purkyně 1126) jsou k dispozici kuchyňka, jídelna, dvě multifunkční dílny, úklidová komora - sklad, terapeutická dílna - místnost pro polohování, bezbariérové sprchové kouty a toalety.

K dispozici je mobilní zvedák pro přesun uživatelů s vážným pohybovým postižením.