



„Kdo jsme a proč jsme“ - Denní stacionáře

Právní subjekt:

Ruka pro život o.p.s.

sídlo: Rajmonova 1199/4, 180 00 Praha 8 - Kobylisy

ředitelka: Mgr. Lenka Janišťinová

IČO : 27017699

číslo účtu: 1978381309/0800

telefon: 283 881 666, 733 158 496

www.rukaprozivot.cz

OBSAH „KDO JSME A PROČ JSME“

	ÚDAJE O POSKYTOVATELI	str. 3
1.	POSLÁNÍ Ruky pro život o.p.s.	str. 4
2.	CÍLOVÉ SKUPINY SLUŽEB	str. 4 - 5
3.	CÍLE POSKYTOVANÝCH SLUŽEB	str. 5 - 6
4.	NÁPLŇ POSKYTOVANÝCH SLUŽEB	str. 6
5.	KAPACITA POSKYTOVANÝCH SLUŽEB	str. 6
6.	PERSONÁLNÍ, TECHNICKÉ A MATERIÁLNÍ ZABEZPEČENÍ	str. 6 - 7
7.	JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SLUŽBU, PODPIS SMLOUVY	str. 7 - 10
8.	PRÁCE S UŽIVATELEM, PRŮBĚH SLUŽBY	str. 10 - 11
9.	STRAVOVÁNÍ	str. 12
10.	PODNĚTY, PŘIPOMÍNKY, STÍŽNOSTI	str. 12
11.	ÚHRADA ZA SLUŽBY	str. 12

ÚDAJE O POSKYTOVATELI

Poskytovatel: Ruka pro život o.p.s.
IČO: 27017699
Právní forma: 701 – o.p.s.
Adresa poskytovatele: Rajmonova 1199/4, 182 00 Praha 8 – Kobylisy
Jednatel: Mgr. Lenka Janišťinová
Kontakty: (+420) 733 158 496; info@rukaprozivot.cz

ÚDAJE O POSKYTOVANÝCH SLUŽBÁCH

Číslo registrace: 6703682
Sociální služba podle zákona č. 108/2006 Sb.: §46 Denní stacionář
Forma poskytované služby: ambulantní
Místo poskytované služby: Rajmonova 1199/4, 182 00 Praha 8 – Kobylisy
Služba poskytována od: od 1. 10. 2008

Číslo registrace: 6703682
Sociální služba podle zákona č. 108/2006 Sb.: §46 Denní stacionář
Forma poskytované služby: ambulantní
Místo poskytované služby: Skloněná 308/16, 190 00 Praha 9 - Vysočany
Služba poskytována od: od 1. 6. 2010

Číslo registrace: 4542575
Sociální služba podle zákona č. 108/2006 Sb.: §46 Denní stacionář
Forma poskytované služby: ambulantní
Místo poskytované služby: J. E. Purkyně 1126 a 1150, 570 01 Litomyšl
Služba poskytována od: 1. 4. 2010

Číslo registrace: 2554429
Sociální služba podle zákona č. 108/2006 Sb.: §46 Denní stacionář
Forma poskytované služby: ambulantní
Místo poskytované služby: Božetěchova 11/15, 612 00 Brno – Královo Pole
Služba poskytována od: 1. 1. 2013

1. POSLÁNÍ Ruky pro život o.p.s.

Pomáháme všestranně zkvalitňovat život dospělým spoluobčanům s mentálním a kombinovaným postižením, seniorům a lidem s chronickým duševním onemocněním a podanou rukou se snažíme přinést do života všech zúčastněných více radosti.

Pro rodiny uživatelů je naše služba odlehčením v celodenní péči o postiženého člena, rodiče mají možnost pracovat, aktivně žít a nebýt v izolaci. Starší rodiče, kteří mnohdy sami mají zdravotní problémy, mohou více odpočívat, načerpat nové síly.

2. CÍLOVÁ SKUPINA SLUŽBY

2.1 CÍLOVÁ SKUPINA PROGRAMU DENNÍ STACIONÁŘ PRAHA

Dospělí spoluobčané s mentálním a kombinovaným postižením od 16 let

Jedná se jednak o absolventy základních škol speciálních, praktických škol a speciálních odborných učilišť, tak také dospělé spoluobčany s tímto postižením. Uživatelé s mentálním a kombinovaným postižením dochází do Denního stacionáře z rodin, popř. chráněných nebo podporovaných bydlení.

Při volné kapacitě je služba nabízena také žákům základních škol speciálních, praktických škol a speciálních odborných učilišť. Uživatelé z této cílové skupiny využívají Denní stacionář jako doplněk povinné školní docházky, tzn. zejména v době školních prázdnin. Rodiny těchto uživatelů tak mohou naplnit svůj den běžným způsobem (pracovní uplatnění, vyřizování potřebných záležitostí atd.). Docházka do Denního stacionáře uživatelům mimo jiné usnadňuje přestup ze školského systému do systému sociálních služeb.

2.2 CÍLOVÁ SKUPINA PROGRAMU DENNÍ STACIONÁŘ LITOMYŠL

Žáci s mentálním a kombinovaným postižením od 14 let

Jedná se o žáky základních škol speciálních, praktických škol a speciálních odborných učilišť. Uživatelé z této cílové skupiny využívají denní stacionář jako doplněk povinné školní docházky, tzn. v odpoledních hodinách a v době školních prázdnin. Rodiny těchto uživatelů tak mohou naplnit svůj den běžným způsobem (pracovní uplatnění, vyřizování potřebných záležitostí atd.). Docházka do Denního stacionáře uživatelům mimo jiné usnadňuje přestup ze systému školství do systému sociálních služeb.

Dospělí spoluobčané s mentálním a kombinovaným postižením od 16 let

Jedná se jednak o absolventy základních škol speciálních, praktických škol a speciálních odborných učilišť, tak také dospělé spoluobčany s tímto postižením. Uživatelé s mentálním a kombinovaným postižením dochází do Denního stacionáře z rodin, popř. chráněných nebo podporovaných bydlení.

Senioři a senioři se zdravotním postižením (např. se syndromem demence nebo s kombinovaným postižením) - jedná se o seniory, kteří chtějí a mohou zůstat v domácím prostředí, ale potřebují během dne pomoc od druhé osoby a mají zájem o aktivní prožití dne, zapojení do komunity a kontakt se svými vrstevníky.

Dospělí spoluobčané s chronickým duševním onemocněním od 16 let

Tato skupina uživatelů je zatížena chronickým onemocněním. Díky tomu, že jejich stav je stabilizovaný (podmínka přijetí do služby), mohou se plně zapojit do společenského života. Denní

stacionář jim nabízí bezpečné místo pro kvalitní naplnění volného času, rozvoj osobnosti a získávání potřebných sociálních dovedností.

2.3 CÍLOVÁ SKUPINA PROGRAMU DENNÍ STACIONÁŘ BOŽETĚCHOVA

Dospělí spoluobčané s mentálním a kombinovaným postižením od 16 let

Jedná se jednak o absolventy základních škol speciálních, praktických škol a speciálních odborných učilišť, tak také dospělé spoluobčany s tímto postižením. Uživatelé s mentálním a kombinovaným postižením dochází do Denního stacionáře z rodin, popř. chráněných nebo podporovaných bydlení.

Při volné kapacitě je služba nabízena také žákům základních škol speciálních, praktických škol a speciálních odborných učilišť. Uživatelé z této cílové skupiny využívají Denní stacionář jako doplněk povinné školní docházky, tzn. zejména v době školních prázdnin. Rodiny těchto uživatelů tak mohou naplnit svůj den běžným způsobem (pracovní uplatnění, vyřizování potřebných záležitostí atd.). Docházka do Denního stacionáře uživatelům mimo jiné usnadňuje přestup ze školského systému do systému sociálních služeb.

2.4 SLUŽBY NEPOSKYTUJEME TĚMTO OSOBÁM

V souladu s ustanovením § 91 zákona č.108/2006 Sb. a z našeho poslání poskytovat kvalitní službu, do služby nepřijímáme:

- osoby, které žádají službu, kterou neposkytujeme a nemáme na ně registraci,
- při nedostatečné kapacitě,
- v případě, že zdravotní stav zájemce vyžaduje odbornou zdravotní péči ve zdravotnickém zařízení, osoby, které potřebují nepřetržitou ošetrovatelskou péči,
- v případě, že zájemce požaduje takové služby, které nemůžeme zajistit z důvodů provozních, odborných, finančních a nelze je zajistit ani externě,
- při nemožnosti naplnit osobní cíle a potřeby zájemce o službu,
- osoby trpící duševním onemocněním v akutním stavu, osoby s chronickým duševním onemocněním bez snahy svůj zdravotní a psychický stav řešit ve spolupráci s odborníky, a to dodržováním léčebného režimu a pravidelnou návštěvou odborných pracovníků,
- pokud zájemce nespadá do cílové skupiny,
- osoby užívající alkohol a jiné návykové látky, osoby s poruchami chování,
- osoby s těžkými smyslovými (zrakovými a sluchovými) vadami,
- cizince nekomunikující českým jazykem.

3. CÍLE POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

Denní stacionář nabízí individualizovanou podporu v životě všech uživatelů:

- podporovat uživatele v udržování přirozené vztahové sítě – to je žít běžným, kvalitním způsobem života, využívat nabídku veřejných služeb v okolí stacionáře (obchody, pošta atd.),
- respektovat jejich svobodnou vůli i rozhodování ve výběru aktivit za předpokladu zachování práva na možnost volby a přirozeného života v bezpečném a domácím prostředí,
- podporovat vztahy s rodinou a blízkými přáteli, organizovat společné akce,
- podporovat zdravotní stav činnostmi pro udržení a zlepšení jejich pohybových schopností a dovedností prostřednictvím ergoterapie a individuálním přístupem,
- udržovat dobrý psychický stav sociálně terapeutickými činnostmi (jak dle jejich výběru, tak i např. prvky dramaterapie, muzikoterapie),
- navazovat na výsledky výchovně vzdělávacího procesu ve škole, upevňovat a rozvíjet dovednosti a vědomosti pomocí výchovně vzdělávacích činností – trivium,
- umožnit seberealizaci uživatelů při ručních pracích a při výrobě výrobků dárkového

- charakteru,
- podporovat zájmy uživatelů pomocí individuální a skupinové zájmové činnosti v oblasti sportovní a kulturní,
- umožnit prezentaci dovedností a schopností uživatelů na veřejnosti.

4. NÁPLŇ POSKYTOVANÉ SLUŽBY

4.1 NÁPLŇ PROGRAMU DENNÍ STACIONÁŘ

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

- pomoc při zvládnání běžných úkonů,
- pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
- každodenní poskytnutí stravy,
- výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,
- zprostředkování kontaktu se společenským okolím,
- sociálně terapeutické činnosti,
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a obstarávání osobních záležitostí.

4.2 JAKÉ SLUŽBY NEPOSKYTUJEME

- osobní asistenci (doprovody, podpora při jednání na úřadech),
- dopravu do stacionáře,
- volnočasové aktivity mimo pracovní dobu stacionáře,
- pobytové a víkendové akce,
- nenabízíme pracovní místa pro zájemce z řad uživatelů (nejsme chráněné pracoviště).

5. KAPACITA

5.1 KAPACITA PROGRAMU DENNÍ STACIONÁŘ PRAHA

Kapacita stacionáře je třicet denně docházejících uživatelů. Do Denního stacionáře v Rajmonově ulici může docházet denně dvacet uživatelů, do prostor ve Skloněné ulici deset denně docházejících uživatelů.

5.2 KAPACITA PROGRAMU DENNÍ STACIONÁŘ LITOMYŠL

Kapacita stacionáře je dvacet denně docházejících uživatelů, a to bez konkretizovaného zastoupení jednotlivých cílových skupin. Znamená to tedy, že uživatelé z jednotlivých cílových skupin jsou do služby přijímáni podle zájmu až do naplnění kapacity.

5.3 KAPACITA PROGRAMU DENNÍ STACIONÁŘ BOŽETĚCHOVA

Kapacita stacionáře je osmnáct uživatelů. V případě, že aktuální skladba uživatelů zahrnuje více osob s vysokou mírou potřebné podpory a péče, je tomuto stavu přizpůsobeno složení jednotlivých pracovních skupin.

6. PERSONÁLNÍ, TECHNICKÉ A MATERIÁLNÍ ZABEZPEČENÍ SLUŽBY

Personální zabezpečení služby:

ředitelka, hospodářka, administrativní pracovnice, manažer provozu, vedoucí sociálních služeb, metodik, pracovníci pověřeni vedením, sociální pracovníci, pracovníci v sociálních službách – u všech je zajištěno vzdělání požadované zákonem o sociálních službách. Dále s organizací externě spolupracuje ekonom a mzdová účetní.

6.1 MATERIÁLNÍ ZABEZPEČENÍ PROGRAMŮ V PRAZE

Služba je poskytována ve dvou prostorách.

Hlavní sídlo organizace a Denní stacionář Rajmonova je provozován na adrese Rajmonova 1199/4 v pražských Kobylisích. K dispozici jsou tři multifunkční dílny, pracoviště ergoterapeuta, jídelna s kuchyňským koutem, šatna uživatelů, kancelář hospodářky, kancelář ředitelky, sociální zařízení se sprchovým koutem a bezbariérová toaleta, dále také skladové prostory.

V prostorách na adrese Skloněná 308/16 v pražských Vysočanech jsou k dispozici dvě multifunkční dílny, jídelna s kuchyňským koutem, šatna pro uživatele, zázemí pro asistenty, kancelář vedoucí sociálních služeb, sociální zařízení včetně sprchového koutu a bezbariérové toalety, sklad materiálu.

6.2 MATERIÁLNÍ ZABEZPEČENÍ PROGRAMŮ V LITOMYŠLI

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

Budova "žlutého stacionáře" - J. E. Purkyně, č.p. 1150, 570 20 Litomyšl, o výměře 173,46 m² Vstupní prostor – šatna uživatelů, společenská místnost – jídelna, ateliér - výtvarná dílna, kancelář a šatna personálu, kuchyňka, 2x dílna, 1x odpočinková místnost pro uživatele - seniory, rehabilitační zázemí - koupelna s vanou, úklidová komora, bezbariérové WC uživatelé (muži, ženy) a personál.

Budova "zeleného stacionáře" - J. E. Purkyně č.p.1126, 570 20 Litomyšl o výměře 109,68 m² Vstupní prostor, šatna uživatelů, kuchyňka, jídelna, WC uživatelé (muži, ženy) a personál, umývárna, 2x dílna, keramická dílna, úklidová komora.

6.3 MATERIÁLNÍ ZABEZPEČENÍ PROGRAMŮ V BRNĚ

Sociální služba Denní stacionář využívá první a část druhého podlaží zrekonstruované budovy Domova pro lidi se zdravotním postižením na adrese Božetěchova 11/15 a také přilehlé zahrady. Budova se nachází v klidné části Brna – Králova Pole, zároveň je dopravně velmi dobře dostupná, včetně bezbariérových spojů městské hromadné dopravy (zastávka Semilasso). Všechny prostory určené k práci s uživatelem jsou bezbariérové a splňují náročná kritéria kladená na poskytovatele sociální služby. K dispozici je v prvním podlaží velká terapeutická místnost, kuchyňka s jídelním koutem, bezbariérové sociální zařízení, šatna s prostorem pro ukládání osobních věcí a zázemí pro asistenty. V části druhého podlaží je prostor pro práci uživatelů s lehčím stupněm postižení, zejména s vysokou mírou mobility. K dispozici jsou dvě terapeutické místnosti a bezbariérové sociální zařízení.

7. JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SLUŽBU, PODPIS SMLOUVY

7.1 PRVNÍ KONTAKT SE ZÁJEMCEM O SLUŽBU

První kontakt je uskutečněn ve většině případů e-mailem, telefonátem, dopisem, osobním kontaktem na některé akci propagující činnost organizace apod. V případě kontaktu na doprovodných akcích podává základní informace kterýkoli pracovník zařízení, nebo dobrovolník. Při tomto kontaktu jsou předány základní informace o programu a smyslu služby, cílové skupině. Je

orientačně zjišťováno, jakou službu zájemce potřebuje, zda je pro něj program vhodný, zda zájemce splňuje základní kritéria přijetí. V těchto případech předává pracovník kontakty na pověřené pracovníky (ředitelka organizace, vedoucí sociálních služeb, pracovník pověřený vedením daného programu, sociální pracovníce) s cílem domluvit osobní návštěvu, případně doplnit informace. V případě osobní kontaktu přímo v zařízení poskytující služby nebo prostřednictvím telefonátu, seznamuje zájemce s podmínkami poskytování služby pověřený pracovník přítomný na pracovišti, případně v hierarchii nejvýše postavený pracovník. V případě, že se nejedná o pověřeného pracovníka, předává pouze základní informace, požádá o telefonický kontakt na zájemce a ubezpečí zájemce o tom, že se mu v nejbližší době ozve někdo z pověřených pracovníků.

7.2 JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SLUŽBU V PROGRAMU DENNÍ STACIONÁŘ

Osobní návštěva

V případě, že zájemce orientačně splňuje kritéria přijetí, je s ním domluvena osobní návštěva v zařízení. Přítomnost zájemce je bezpodmínečně nutná, není možné jednat o přijetí zájemce do služby bez jeho přítomnosti. Zájemce má právo na to, aby ho doprovázeli rodiče, zákonný zástupce, případně další osoba blízká. V případě omezené způsobilosti k právním úkonům je jednání se zákonným zástupcem nutné. Pohovor vedou výhradně pověřeni pracovníci.

Jednání se zájemcem probíhá v kanceláři programu a je mu vždy některý z pověřených pracovníků. Snahou je, aby jednání byly přítomny vždy dvě osoby z řad pracovníků. Se zájemcem je znovu a podrobněji probrána jeho současná situace. Co potřebuje, jak si představuje pomoc, proč si myslí, že program Denního stacionáře je pro něho řešením životní situace.

Kritéria přijetí

- přání zájemce řešit své potřeby a omezení formou nabízených služeb, dobrovolné rozhodnutí o využívání služby,
- seznámení s cílem programu, oboustranně přijatelný návrh poskytování služby na základě absolvování dohodnuté zkušební doby a následném upřesnění a sladění představ s možnostmi,
- přijetí principu práva uživatele na přiměřené riziko, vyjádřené podpisem smlouvy a jejích příloh uživatelem (zákonným zástupcem, opatrovníkem),
- souhlas s pravidelnou a včasnou úhradou poplatků za služby do 10. dne následujícího měsíce na účet organizace 1978381309/0800, nebude-li dohodnuto jinak,
- souhlas s dodržováním pravidel uvedených v Řádu programu Denního stacionáře, vyjádřený podpisem smlouvy,
- spolupráce s pracovníky a smluvními odbornými spolupracovníky organizace,
- spolupráce při sestavování individuálních plánů s cílem posilovat a rozvíjet schopnosti a dovednosti uživatele,
- spolupráce s asistenty a ostatními pracovníky organizace, respektování dohodnutých postupů.

Podpis smlouvy

Smlouva se zájemcem o službu Denní stacionář se uzavírá písemně se všemi přílohami (ceník, potvrzení o bezinfekčnosti, souhlas se zpracováním osobních údajů apod.), případné změny jsou zapracovány do písemných dodatků k původní smlouvě a podepsány oběma stranami. Smlouvu navrhuje sociální pracovník, schvaluje ji a podepisuje ředitelka organizace. V případě omezené způsobilosti k právním úkonům je smlouva podepisována také zákonným zástupcem).

Před nástupem docházky do programu Denní stacionář (nejpozději však v den nástupu) je s budoucím uživatelem sepsána Smlouva o poskytování služeb a převzaty od něj veškeré dokumenty nutné k doplnění údajů o zájemci. Bez těchto náležitostí není možné zahájit docházku

do programu Denní stacionář. V den nástupu do programu Denní stacionář se ze zájemce stává uživatel služby se všemi právy a povinnostmi plynoucími ze Smlouvy o poskytování služeb a dalšími vnitřními směrnicemi.

V případě omezené způsobilosti k právním úkonům je uživatel povinen předložit k nahlédnutí toto rozhodnutí o omezení / zbavení způsobilosti k právním úkonům a rozhodnutí o přidělení zákonného zástupce / opatrovníka, který se stává jednou z osob, jenž podepisuje smlouvu.

Evidence zájemců o službu

V případě, že kapacita služby je naplněna, má zájemce možnost zařazení do evidence zájemců. Součástí Žádosti o zařazení do evidence zájemců je formulace upřesňující požadavky zájemce na docházku do programu. O aktuálním stavu evidence zájemců se může zájemce dle svých potřeb kdykoli informovat u pověřených pracovníků programu. Pokud se rozhodne pro vyřazení z evidence zájemců, je povinen o tom neprodleně informovat pracovníky.

Pověření pracovníci kontaktují zájemce v případě volného místa uživatele. V takovém případě se zájemce musí do týdne dostavit do Denního stacionáře a podepsat všechny potřebné smlouvy, předložit požadované vyplněné dokumenty a domluvit se na zahájení docházky. V případě, že se do této doby bez předchozí domluvy nedostaví, je místo nabídnuto dalšímu zájemci. Žádost o zařazení do evidence žadatelů obsahuje také otázky, které upřesňují data o zájemci a které mohou ovlivnit výběr zájemců z evidence na post uživatele. Mezi hlavní ukazatele patří: místní příslušnost; odkud zájemce přichází (předchozí zařízení, škola, domov); požadavky na docházku ze strany uživatele apod.

Odmítnutí zájemce

Odmítnutí zájemce je možné pouze z následujících důvodů:

1. zájemce spadá do skupiny osob, kterým nemůže být služba poskytnuta,
2. naplnění kapacity služby (viz. zařazení do evidence zájemců),
3. zájemce žádá jinou službu (pro jinou cílovou skupinu, s jiným programem apod.).

Pokud je zřejmé, že zájemce žádá služby, které mu program Denní stacionář nemůže nabídnout (např. hledá pobytové zařízení, chráněnou dílnu, službu prevence), a to ani v omezeném rozsahu (možnost doplnit službu Denní stacionář další službou), jsou zájemci nabídnuty kontakty na jiné organizace atd. Zájemce je požádán o spolupráci při pořízení záznamu o jeho návštěvě, ve kterém se uvede důvod, proč byl odmítnut.

Uživatel má právo se odvolat proti rozhodnutí organizace ukončit službu na statutární orgány poskytovatele.

7.3 UKONČENÍ SMLOUVY V DOBĚ JEJÍ PLATNOSTI

Uživatel může ukončit smlouvu kdykoliv. Poskytovatel nabízí uživateli možnost návratu během prvního měsíce od odstoupení od smlouvy. Uživatel má právo tuto možnost využít kdykoli během této doby. Po uplynutí doby jednoho kalendářního měsíce je volné místo nabídnuto dalším zájemcům, a to podle evidence zájemců o službu.

Poskytovatel může ukončit smlouvu v těchto případech:

- ve zkušební době,
- uživatel zatajil informace, které jsou nutné k posouzení vhodnosti poskytované služby a tyto informace vyplynuly až během poskytování služby,
- uživatel i po opětovném napomenutí hrubě porušuje povinnosti, které jsou uvedeny v Řádu programu Denního stacionáře,
- uživatel se opakovaně chová způsobem, jehož záměr nebo důsledek vede ke snížení důstojnosti fyzické osoby, nebo vede k vytváření nepřátelského, ponižujícího nebo

- zneklidňujícího prostředí v programu,
- uživatel opakovaně ohrožuje sebe nebo své okolí
- uživatel opakovaně neplní závazky plynoucí z uzavřené Smlouvy,
- uživatel neplatí smlouvené poplatky po dobu 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, které nelze zvládnout vlastními prostředky,
- dlouhodobé neomluvené absence – déle než 1 měsíc,
- z provozních důvodů, ukončení činnosti organizace, nebo je-li zrušena část projektu týkající se dané služby.

Uživatel má právo se odvolat proti rozhodnutí organizace ukončit službu na statutární orgány poskytovatele.

8. 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.

Program Denní stacionář poskytuje služby s následujícím obsahem

- práce v dílnách: zácvik v některých tradičních řemeslech (tkaní, šití, vyšívání...),
- práce s různými materiály (látka, dřevo, vlna, hedvábí, přírodní materiály...),
- nabídka denních aktivit k udržení a rozvoji osobnosti,
- nácvik sebeobslužných činností,
- osobnostní rozvoj (návštěva kulturních, hudebních, sportovních akcí),
- udržení a rozvoj získaných zkušeností a znalostí.

Služba je zaměřena na poskytování všech úkonů daných zákonem a plnění dohodnutého individuálního plánu uživatele, který je v souladu se stanoveným cílem služby Denního stacionáře. Sociální pracovnice vede dokumentaci uživatele, uživatel má svého klíčového asistenta, který spolu s ním stanovuje, hodnotí, či vytváří nové individuální plány uživatele. Pracovníci v přímé péči dodržují rozsah dohodnuté péče a jsou flexibilní natolik, aby v případě akutní změny potřeb, byli schopni zareagovat. Potřebné údaje o poskytování služby vedou v osobní složce každého uživatele, která je uložena dle platných norem v zařízení a uživatel má možnost do ní kdykoli nahlédnout. Za vedení osobní složky uživatele odpovídá pracovník pověřený vedením. Při změně zdravotního stavu či potřeby míry podpory a péče dohodne sociální pracovnice s uživatelem změnu v rozsahu poskytovaných služeb.

Zařízení má vypracovány směrnice, týkající se ochrany osobních dat uživatelů, způsobu podávání a řešení stížností, střetu zájmů, práva na přiměřené riziko. Uživatelé jsou s těmito směrnici seznámeni na začátku poskytování služeb.

Individuální plán, klíčový pracovník

Individuální plán podpory určuje metody práce s uživatelem tak, aby podpora uživatele byla maximálně v souladu s jeho přáním a stanovenými cíli.

Individuální plán je základní písemný dokument mezi uživatelem a poskytovatelem. Je v něm vyjádřen cíl a postupy, které povedou k jeho dosažení. S pomocí svého klíčového pracovníka a ostatních členů týmu si uživatel stanoví jednotlivé reálné kroky, které povedou ke splnění cílů. Kroky mohou být zpočátku velmi malé, ale jejich náročnost by se měla v průběhu poskytování sociální služby zvyšovat. Uživatel má právo kdykoliv svůj cíl přehodnotit, doplnit nebo zcela změnit.

V rámci snahy o co největší zapojení uživatele do co nejužší spolupráce s rodinnými příslušníky a osobami uživateli blízkými, snahy pracovníků o spolupráci s těmito osobami, snahy o co nejkvalitnější naplňování osobních cílů uživatele, je uživateli nabídnuta možnost výběru osoby, která jej v jeho snahách bude podporovat také mimo program Denního stacionáře.

Klíčový pracovník je některý z asistentů, který doprovází uživatele procesem poskytování sociální služby, mapuje jeho potřeby a spolupracuje s ním na individuálním plánu. Role klíčového pracovníka nepřesahuje rámec poskytovaných služeb. Pokud to provozní podmínky umožňují, uživatel si vybírá svého klíčového pracovníka sám. Uživatel ví, kdo je jeho klíčový pracovník a zná jeho roli. V případě komplikovaného vztahu nebo antipatie může uživatel požádat o výměnu klíčového pracovníka.

Časové možnosti poskytování služby

Uživatel vstupující do služby má právo plnit docházku v plném rozsahu, tzn. pět dní v týdnu po celou dobu provozní doby zařízení věnovanou práci s uživatelem. 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 vázána na kapacitní možnosti služby.

Docházka uživatele je součástí smlouvy. Uživatel, který je v konkrétní den objednan k lékaři, na jednání na úřadě apod., má právo využít služby a do stacionáře přijít později. Poskytovatel tuto byť jen částečnou přítomnost vítá, neboť nedochází k přerušení rozvoje dovedností.

Orientační režim dne v programu Denní stacionář

Každý z Denních stacionářů má vytvořen svůj režim dne, orientačně se však shodnout na následujícím rozložení aktivit.

7:00 – 8:30	příchod uživatelů
8:30 – 9:45	sociálně terapeutické aktivity, práce v dílnách, rozumová výchova
9:40 – 10:00	dopolední svačina
10:00 – 12:00	sociálně terapeutické aktivity, práce v dílnách, rozumová výchova
11:30 – 12:00	příprava prostírání v jídelně
12:00 – 13:00	oběd, nácvik sebeobsluhy - úklid jídelny
13:00 – 14:00	aktivity s prvky muzikoterapie, procházka, výtvarná činnost
14:00 – 14:15	odpolední svačina
14:15 – 16:00	výtvarné činnosti, hraní deskových her, rozumová výchova, povídání

9. STRAVOVÁNÍ

V průběhu dne jsou do programu zařazeny tři přestávky pro stravování. Malou svačinu si mohou nosit uživatelé dle vlastní potřeby z domova. V zájmu uživatelů je, aby svačina byla opravdu malá, dostatek tekutin, jogurtový nápoj, jogurt, nebo kousek zeleniny, ovoce apod. Mezičas mezi svačinou a obědem není dlouhý, uživatelé pak nechtějí obědvat. Uživatelé mají k dispozici ledničku pro uchování svých potravin a ve skříňce kuchyňské linky prostor pro uchování kávy, čaje apod. Obědy uživatelů a asistentů jsou zajištěny formou dovážky obědů nasmlouvanou firmou.

10. PODNĚTY, PŘIPOMÍNKY, STÍŽNOSTI

Pro kvalitní poskytování služby je žádoucí i tzv. zpětná vazba. Znamená to, že pracovníci jsou nakloněni a ochotni přijmout veškeré podněty, připomínky a stížnosti na poskytování sociální služby.

Podnětem se myslí jakýkoli tvůrčí nápad na zlepšení celého chodu služby. Připomínka je vyjádřením nespokojenosti se službou, nejde však o stížnost na službu jako komplex, na základě připomínky je většinou možné učinit úpravy malého rozsahu a tím zlepšit službu, opatření nezasahují do charakteru služby. Stížnost je vyjádření nespokojenosti a vyžaduje odezvu, jde o stížnost na kvalitu poskytování služby, o problém, který nebyl dosud řešen.

Stížnost může být podána: ústně, písemně poštou, písemně e-mailem, telefonicky. Všechny stížnosti mohou být anonymní formou, a to i v případě ústní stížnosti, pokud si navrhovatel nepřeje být v záznamu jmenován, pracovník je povinen toto rozhodnutí respektovat. Ústní stížnost se řeší na místě na základě vzájemné dohody. Ústní stížnost je možno předat kterémukoli pracovníkovi přímé péče a požádat ho o pomoc při vytvoření písemné stížnosti nebo ho požádat o zajištění schůzky s ředitelkou Ruky pro život o.p.s. Písemnou stížnost je možno hodit do schránky důvěry, nebo podle závažnosti a hierarchie (tzn. stížnost směřovat nejdříve k pracovníku pověřenému vedením dané služby, poté k vedoucí sociálních služeb, k ředitelce, poté ke správní radě, k dozorčí radě) poslat poštou.

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.

Žádný takto přednesený podnět, připomínka ani stížnost nebudou a nesmějí mít vliv na poskytování služby osobě, která je podala. Všechny podněty jsou vnímány jako impuls pro zkvalitnění stávající služby.

11. ÚHRADA ZA SLUŽBY

Program Denní stacionář ve smyslu zákona o sociálních službách je veden jako služba sociální péče a je tedy zpoplatněn. Individuální ceník za služby je nedílnou součástí každé smlouvy o poskytování sociální služby. Výsledná částka finanční spoluúčasti uživatele na službě je závislá na skutečně odebraných úkonech.

Poplatky za službu vychází z míry potřebné podpory konkrétního uživatele a jsou v souladu se zákonem č.108/2006 Sb. o sociálních službách.

Uživatelé i pracovníci využívají nabídky obědů od smluvního dodavatele. Podmínky pro stravování splňují všechna hygienická opatření. Cena závisí na ceníku aktuálního poskytovatele stravování.

Základní informační balíček sepsala:

Bc. et Bc. Ludmila Horáková, DiS.
- vedoucí sociálních služeb a sociální pracovnice