

NÁZEV POSKYTOVATELE:

NÁZEV SLUŽBY:

DRUH POSKYTOVANÉ SLUŽBY:

ADRESA ZAŘÍZENÍ:

Charita Frýdek-Místek, IČO: 452 352 01

Denní stacionář Paskov

§ 46 denní stacionáře, zákona č. 108/2006 Sb.

Nádražní 2, Paskov, 739 21

POPIS REALIZACE POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Poslání

Posláním Denního stacionáře Paskov je poskytovat ambulantní služby klientům, kteří mají sníženou soběstačnost z důvodu vyššího věku nebo nepříznivého zdravotního stavu, vyžadující pomoc jiné fyzické osoby a kteří chtějí a potřebují trávit všední den v bezpečném prostředí. Pracovníci našeho stacionáře se zaměřují na individuální podporu, pomoc a péči klientům při zvládnání běžného denního života. Jsme také místem, kde se setkávají se svými vrstevníky a účastní se aktivizačních činností, které mohou přispět k udržení, posílení a rozvoji jejich dovedností a schopností.

Cílem služby je klient, který

- ❖ s naší podporou, pomocí a péčí tráví svůj čas v denním stacionáři s přihlédnutím k jeho zvyklostem a momentálním schopnostem.
- ❖ se setkává se svými vrstevníky a zmírňuje tak pocit osamění.
- ❖ si zachovává nebo také posiluje své schopnosti a dovednosti.
- ❖ prostřednictvím našeho stacionáře navazuje a udržuje vztahy s vrstevníky, ale i rodinou, které můžeme nabídnout spolupráci nebo možnost účasti při některých našich aktivitách.

Cílová skupina

Našimi klienty jsou **senioři od 65 let**, kteří jsou zároveň:

- ❖ občané primárně z města Paskov a okolních obcí, ale také z ostatních obcí a měst z MSK, kteří se ocitli v nepříznivé sociální situaci z důvodu zhoršeného zdravotního stavu nebo vyššího věku, vyžadující pomoc jiné fyzické osoby, jsou osamělí nebo se o ně rodiny nemohou v určitou část dne starat,
- ❖ schopni dorozumívat se běžným způsobem a nevyžadují zvláštní způsob komunikace z důvodu závažné smyslové vady (zejména lidé hluchoslepí a nevidomí),
- ❖ komunikující českým nebo slovenským jazykem,

- ❖ bez nutnosti stálého poskytování zdravotnických nebo náročnějších ošetrovatelských úkonů nebo stálého dohledu,
- ❖ zcela nebo částečně soběstační při pohybu a sebeobsluze (blíže specifikováno v části - Informace o službě),
- ❖ z domácího prostředí, z něhož nehrozí přenos parazitů nebo hmyzu, které mohou ohrozit klienty a pracovníky (zejména svrab, štěnice, vši. atd.),
- ❖ těmi, kteří, pokud mají některá fyzická nebo duševní onemocnění, musejí být v takovém zdravotním a psychickém stavu, který dovolí bezproblémové soužití a adaptaci v kolektivu.

Zásady služby

Respekt – pracovníci přistupují ke klientům s respektem k jejich osobitosti, svobodné vůli a osobním rozhodnutím. Podpora, pomoc nebo péče jsou založeny na vzájemném vyjednávání a dohodě o způsobu poskytování služby.

Individuální přístup – podporujeme individuální přístup ke všem klientům na základě dohodnutých osobních cílů a individuálních plánů s ohledem na individualizaci podpory, aktivizaci a k respektování individuálních zvyklostí jednotlivých klientů s ohledem na možnosti poskytovatele.

Přiměřenost – míra podpory, pomoci a péče je přiměřená potřebám klientů. Nechceme prohlubovat nesoběstačnost klientů.

Seberealizace klientů – vítáme a podporujeme ochotu klientů poskytnout jejich znalosti a dovednosti, plynoucí např. z jejich zálib a koníčků, které mohou při činnostech ve stacionáři využít nejen oni sami, ale také ostatní klienti. Klienti se také mohou podílet na spolurozhodování o aktivitách, plánovaných v rámci programu stacionáře.

Službu nejsme schopni poskytnout zájemcům, kteří

- ❖ žádají službu, kterou neposkytujeme nebo nespadají do cílové skupiny.
- ❖ jsou nad rámec kapacity sociální služby.
- ❖ žádají o poskytnutí sociální služby a byla jim vypovězena smlouva z důvodu porušování povinností, vyplývajících ze smlouvy v době kratší než šest měsíců před podáním této žádosti.

INFORMACE O SLUŽBĚ

Adresa stacionáře: Nádražní 2, 739 21 Paskov

Kontaktní údaje: 733 676 613

Internetové stránky: www.charitafm.cz

Mail: marcela.piskorova@charitafm.cz

- ❖ provozní doba: **Po – Pá od 7:00 do 15:00** ve všední dny mimo státem uznané svátky.
- ❖ klienti mohou přicházet do stacionáře **do 9. hodiny**.
- ❖ **minimální doba** pobytu ve stacionáři je s ohledem na programovou a skupinovou kompatibilitu v jednom dni stanovena na **5 hodin**. (např. 9:00 – 14:00 nebo 7:30 – 12:30).
- ❖ klienti mohou docházet do stacionáře jen některé dny v týdnu, konkrétněji dohodnuto ve smlouvě.
- ❖ okamžitá kapacita služby je 12 klientů. Z toho max. 4 klienti, kteří vyžadují větší rozsah podpory, pomoci či péče v oblastech sebeobsluhy a pohyblivosti – zejména pomoc při poskytování osobní hygieny, při použití WC, výměně inkontinentních pomůcek, pomoc při podávání stravy, pomoc při pohybu ve vnitřním i vnějším prostoru a pomoc při přesazování.

Prostory, materiálně technické zajištění služby, bezbariérovost

Prostory denního stacionáře jsou situovány v objektu zámku Paskov v rekonstruovaných prostorách západního křídla předzámčí. K dispozici klientům je také velký lesopark a venkovní prostor v okolí stacionáře s lavičkami.

Prostory a zázemí využívané klienty:

Zádveří – prostor za vstupními dveřmi, vybavený věšákem pro návštěvy, křesílkem a odkládacím stolem.

Šatna klientů – odkládací uzamykatelné skříňky pro každého klienta, věšákové stěny s botníkem, sedací lavice.

Denní místnost spojená s kuchyní – plně vybavená kuchyň, pracovní stoly, židle, pohovky, relaxační křesla, PC se stolem, repro soustava, TV, úložné skříně na vybavení stacionáře a kreativní materiál.

Odpočinková místnost – elektricky polohovatelná lůžka, noční stolky, relaxační křeslo.

Místnost pro smyslovou terapii (Snoezelen) – vybavení potřebné pro terapii, lůžko el. polohovací, relaxační křeslo.

Koupelna a WC - 2x (zvláště pro muže a ženy) – se záchodem, umyvadlem a sprchovým koutem – bezbariérové vybavení.

Pro personál jsou k dispozici tyto místnosti:

Kancelář vedoucí - s pracovním místem, jednacím místem, uzamykatelnou kartotékou a úložnými prostory.

Pracovna zaměstnanců - s pracovními místy a úložnými prostory, lednicí odděleně od lednice klientů.

Šatna zaměstnanců.

Koupelna a WC - odděleně od hygienického zázemí klientů.

Provozně technické prostory:

Technická místnost- s pračkou a sušičkou, včetně regálů k uložení aktuálně nepoužívaných kompenzačních a hygienických pomůcek.

Úklidová místnost.

Bezbariérovost:

Prostory stacionáře jsou upraveny tak, aby přesuny v rámci zařízení byly pro uživatele i personál co nejbezpečnější. Jsou zajištěny bezbariérové vstupy do všech místností, kompenzační pomůcky pro uživatele, kteří nemají vlastní (chodítka, invalidní vozíky).

JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SLUŽBU

Před zahájením poskytování služby v denním stacionáři probíhá jednání se zájemcem o službu.

Kontaktní osoba pro vedení jednání se zájemcem o službu je:

- ❖ vedoucí/ sociální pracovnice,
- ❖ zástupce vedoucí / pracovník v sociálních službách (dále PSS).

Jednání probíhá v několika fázích:

- A. Prvotní zkontaktování služby.
- B. Osobní setkání - předání informací o sociální službě, prohlídka stacionáře.
- C. Přijetí žádosti a posouzení volné kapacity, sociální šetření (důvody podání žádosti, požadavky, očekávání, cíle, vyhodnocení možností rizik apod.).
- D. Vstup žadatele do služby – sepisování smlouvy se zkušebním obdobím.
- E. Zhodnocení zkušebního období – klient pokračuje/nepokračuje.

V každé z těchto fází může dojít k ukončení jednání v momentě, kdy zájemce zjistí, že mu nabízená služba nevyhovuje nebo má pro to jiné důvody.

Také poskytovatel může ukončit tento proces, jakmile zjistí, že klient není schopen soužití v kolektivu denního stacionáře, že potřebuje něco jiného, než služba nabízí.

Je mu poskytnuto základní poradenství a předán kontakt na jinou vhodnou službu.

A. První zkontaktování služby vychází od samotného zájemce o službu, rodinného příslušníka, opatrovníka nebo jiné osoby pověřené zájemcem o službu.

Kontakt může probíhat:

- ❖ telefonicky 733 676 613 (vedoucí / soc. prac.) nebo 731 133 018 (zástupce vedoucí / PSS).
- ❖ osobní návštěvou ve stacionáři – Nádražní 2, Paskov, po domluvě s vedoucí nebo zástupcem a během provozní doby stacionáře.
- ❖ mailem: marcela.piskorova@charitafm.cz – vedoucí / soc. pracovnice nebo petra.sikulova@charitafm.cz – zástupce vedoucí / PSS. Vždy ale musí následovat osobní setkání ve stacionáři, které se telefonicky domluví s kontaktní osobou.

B. Osobní setkání, které se telefonicky předem domlouvá, je nezastupitelnou formou jednání se zájemcem o službu a je podmínkou k zahájení procesu přijímání zájemce do služby. Probíhá ve stacionáři a je vhodné a pro zájemce příjemnější, aby se účastnil také rodinný příslušník nebo jiná osoba, kterou si zájemce zvolí.

O čem se domlouváme:

Při osobním setkání jsou předávány základní informace o stacionáři a zjišťuje se, zda zájemce spadá do cílové skupiny, zda služba vyhovuje požadavkům. Na závěr si zájemce stacionář projde a prohlédne a je mu předán Formulář žádosti o poskytování sociální služby nebo mu je vysvětleno, kde ho najde.

Formulář žádosti o poskytování sociální služby je k dispozici na webových stránkách nebo v tištěné podobě přímo v zařízení.

Žádost o poskytování sociální služby je možné doručit osobně, zaslat poštou na adresu stacionáře: Nádražní 2, Paskov, 739 21 nebo elektronicky (marcela.piskorova@charitafm.cz nebo petra.sikulova@charitafm.cz).

C. Přijetí žádosti, posouzení volné kapacity a sociální šetření

Po kladném vyhodnocení přijaté žádosti (služba je pro zájemce vhodná) se ověřuje aktuální volná kapacita. Pokud je volná, domluví sociální pracovnice s žadatelem, opatrovníkem či kontaktní osobou termín a čas sociálního šetření. Může proběhnout ve stacionáři, ale předně v domácím prostředí žadatele. Sociálního šetření se účastní sociální pracovnice a pokud to umožní provoz, další pracovník denního stacionáře (nejčastěji zástupce vedoucí/PSS).

Výsledkem setkání je písemné zpracování formuláře **Sociální šetření**, kde se mapuje jeho nepříznivá sociální situace a stanovuje se cíl spolupráce. Probírají se podmínky nezbytné pro poskytování služby, předávají se některé dokumenty. Dále se ověřuje a doplňuje to, co jsme zjistili z žádosti. Bavíme se také o hrozícím

riziku, souvisejícím s péčí a jeho předcházení. Hovoří se o výši a způsobu úhrady za službu.

Pokud **volná kapacita není**, k sociálnímu šetření zatím nedojde a žadatel je o této skutečnosti informován telefonicky, písemně nebo elektronicky. Je mu nabídnuta **možnost zařadit jeho žádost do pořadníku**. V případě, že se kapacita uvolní později, zájemce je kontaktován a pokračuje dále proces jednání se zájemcem.

D. Vstup žadatele do služby – sepisování smlouvy po splnění podmínek předchozí fáze (přijetí žádosti, volná kapacita a uskutečněné sociální šetření).

Sociální pracovnice domluví s žadatelem, opatrovníkem nebo kontaktní osobou termín, kdy se dostaví k podpisu smlouvy. Je ale možné přistoupit k sepsání smlouvy již během setkání za účelem sociálního šetření. Smlouva je sepisována na dobu určitou (na půl roku) s možností prodloužení vždy o dalšího půl roku. Ve smlouvě je mimo jiné stanoven termín, kdy žadatel nastoupí do stacionáře a také **zkušební období**, které je určeno na **1 měsíc respektive alespoň 5 pětihodinových návštěv ve stacionáři**. Díky zkušebnímu období se ověří, zda se klient dokáže zadaptovat na kolektiv a zda mu aktivity, náplň a prostředí stacionáře vyhovují a zda chce službu nadále využívat.

Je žádoucí, aby se jednání účastnil také rodinný příslušník, opatrovník (bude potřeba opatrovnický list) nebo jiná osoba, kterou si žadatel zvolil.

V závěru jednání se sociální pracovník přesvědčí, zda žadatel o službu a jeho zástupci mají potřebné informace a rozumějí okolnostem průběhu služby.

E. Zhodnocení zkušebního období – klient pokračuje/nepokračuje v navštěvování stacionáře.

Proběhne rozhovor sociální pracovnice s klientem, během něhož se spolu domluví, zda je služba oboustranně vyhovující. V této fázi je možné smlouvu ukončit, upravit (dle požadavku klienta a možností poskytovatele) nebo bude platit tak, jak byla sepsána.

V případě, že klient nechce pokračovat, je smlouva ukončena bez udání důvodů okamžitě.

Pokud poskytovatel usoudí, že není možné, aby klient pokračoval, vypoví smlouvu písemně s uvedením oprávněných důvodů (výpovědní lhůta a důvody popsány ve smlouvě).

POPIS SLUŽBY

Služba zajišťuje tyto základní činnosti:

- a) pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu,
- b) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
- c) poskytnutí stravy,
- d) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,
- e) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- f) sociálně terapeutické činnosti,
- g) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Službu zajišťují pracovníci Denního stacionáře Paskov (vedoucí služby/sociální pracovník a 2 pracovnice v sociálních službách/přímá obslužná péče), kteří splňují kvalifikační požadavky dle z. č.108/2006 Sb. a vyhlášky 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o soc. službách. Pracovníci využívají pro práci s klienty individuální i skupinové aktivity. Metody práce jsou zaměřeny na zachování soběstačnosti, stávajících dovedností a schopností, ale také na jejich posílení a rozvoj.

Průběh služby je individuálně plánován a vychází z osobních cílů a potřeb klienta. Individuální i skupinové aktivity jsou realizovány prostřednictvím činností, jejichž cílem je aktivní využití volného času, podpora pravidelného režimu dne, udržení a zachování stávajících schopností a dovedností, podpora mentálních, fyzických a sensorických schopností.

Mezi aktivizační činnosti patří např. fyzické cvičení, trénování paměti, čtení a zpívání, výtvarné a rukodělné kreativní činnosti, společné vaření a pečení, promítání filmů, péče o květiny, vycházky do parku, aktivity s dobrovolníky – příležitostné kulturní akce, přednášky, besedy, hudební vystoupení, promítání, vyprávění, edukační činnosti, apod..

Způsob, jakým jsou klienti zapojeni do rozhodování o využití služby

Všechny fáze poskytování sociální služby klientovi jsou realizovány tak, aby klient mohl uplatňovat vlastní vůli při řešení své nepříznivé sociální situace a rozhodovat o využití služby. Před vstupem do služby klient definuje svá očekávání a cíl spolupráce, kterého by chtěl za podpory služby dosáhnout. Vzájemná spolupráce je navázána jen v případě, že se očekávání osoby shodují s nabídkou služby. Do plánování, realizace a vyhodnocování průběhu poskytování služby jsou klienti aktivně zapojováni. Pracovníci respektují právo klienta vyjádřit svá přání, potřeby, názory. Klienti mají možnost podat stížnost, námět či připomínku směřující ke zkvalitnění poskytování služby.

Ukončení poskytování služby

Klient může ukončit smlouvu i bez udání důvodu (samozřejmě i ve zkušební době). Výpověď smlouvy může učinit:

- ❖ písemně (na adresu stacionáře),
- ❖ elektronicky (na mail vedoucí nebo zástupkyni),
- ❖ telefonicky vedoucí nebo zástupkyni,
- ❖ ústně ve stacionáři (vedoucí nebo zástupkyni).

Výpovědní lhůta je 1 den.

Poskytovatel sociální služby v Denním stacionáři Paskov může ukončit smlouvu za podmínek uvedených ve smlouvě. Výpověď je učiněna vždy písemně.

Automatické ukončení smlouvy nastává v případě:

- ❖ jestliže klient nečerpá službu déle než 1 měsíc z důvodu přerušení služby ze strany poskytovatele a nedochází k nápravě podmínek pro poskytování služby,
- ❖ úmrtím klienta,
- ❖ zánikem poskytovatele,
- ❖ uplynutím doby, na kterou byla sjednána.

Přerušeni služby

- ❖ na nepřetržitou dobu do 1 měsíce (tj. 31 kalendářních dnů včetně so, ne a svátků).
- ❖ jestliže klient nečerpá službu **déle než 1 měsíc nepřetržitě** (tj. 31 kalendářních dnů včetně so, ne a svátků), **nemá již automatický nárok** na rozsah služby stanovený původní smlouvou. V případě, že chce nadále službu využívat, bude vzhledem k potřebám klienta a provozu nutné sjednat dodatek původní smlouvy.

Spoluúčast klienta na službě

Klienti hradí úhradu za službu dle aktuálního Ceníku úkonů Denního stacionáře Paskov. Výše úhrady je v souladu platnými ustanoveními zák. č.108/2006 Sb. a souvisejícími právními předpisy v platném znění. Poskytovatel předloží klientovi písemné vyúčtování úhrady, a to nejpozději do 15. dne následujícího měsíce. Klient musí uhradit vyúčtování za služby do 15. dne po dni, kdy poskytovatel toto vyúčtování úhrad klientovi předložil (formou stvrzenky nebo faktury).

Platbu je možné uhradit v hotovosti v pokladně Denního stacionáře Paskov nebo převodem na účet poskytovatele.

VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

1. Kdo může stížnost podat

- ❖ klient služby nebo jeho zákonný zástupce.
- ❖ rodinný příslušník.
- ❖ osoba pověřena klientem služby.

2. Komu se stížnost může předat

- ❖ pracovníkovi v sociálních službách, který informuje o stížnosti nadřízeného.
- ❖ vedoucímu střediska, nebo jeho zástupci.
- ❖ řediteli Charity Frýdek-Místek.

3. Způsob podání stížnosti:

Je právem klienta podat ústní, písemnou, emailovou, telefonickou i anonymní stížnost.

- ❖ **ústně a to** v kanceláři Denního stacionáře Paskov (vedoucí služby, pracovníci v sociálních službách) – vždy je veden písemný zápis

- ❖ **písemně**

- zasláním na adresu: Denní stacionář Paskov, Nádražní 2, Paskov, 739 21
- písemně sepsanou stížnost může také vhodit do "schránky" určené pro podávání anonymních stížností v prostorách zádveří Denního stacionáře Paskov
- písemně sepsanou stížnost určenou řediteli CHFM je možno zaslat na adresu Příborská 602, 738 01 Frýdek-Místek.

- ❖ **elektronickou poštou**

- mail vedoucí služby: marcela.piskorova@charitafm.cz nebo zástupce petra.sikulova@charitafm.cz
- mail ředitele Charity FM: martin.horinek@charitafm.cz

- ❖ **telefonicky**

- 733 676 613 vedoucí Denního stacionáře Paskov p. Mgr. Piskořová
- 731 133 018 zástupce p. Ing. Šikulová
- 605 232 813 ředitel CHFM p. Mgr. Hořínek, MBA

- ❖ **anonymně**

- pro anonymní stížnost je v prostoru zádveří (první vstupní místnost Denního stacionáře Paskov) umístěna „schránky“ a nástěnka pro vyřizování anonymních stížností.
- anonymní stížnost poslaná poštou či e-mailem (viz. výše uvedené kontakty).
- na webových stránkách Charity FM: <https://charitafm.cz/>

4. Lhůta vyřízení stížnosti

Stížnost vyřizuje vedoucí Denního stacionáře Paskov. U neanonymních stížností je veden rozhovor se stěžujícím a studiem dokumentace, popř. užití jiných způsobů a metod. V případě stížnosti směřované proti vedoucímu, vyřizuje stížnost ředitel Charity Frýdek-Místek. Na každou stížnost je vyhotovena písemná odpověď a předána stěžovateli.

Veškeré stížnosti jsou evidovány ihned a vyřizovány podle náročnosti, nejpozději do **28ti dnů** od přijetí.

U anonymních stížností se následně vyvěsí výsledný zápis na nástěnku vedle „schránky“, který je vyvěšen **po dobu 14 dnů**.

5. Odvolání proti vyřízení stížnosti

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti má stěžovatel právo požádat o prošetření u nadřízeného pracovníka či nezávislého institutu nebo orgánu:

- ❖ ředitel Charity Frýdek-Místek, Příborská 602, 738 01 F-M, tel.: 558 644 720, e-mail: martin.horinek@charitafm.cz
- ❖ Rada Charity Frýdek-Místek, Příborská 602, 738 01 F-M
- ❖ ředitel Diecézní charity ostravsko-opavské, Kratochvílova 3, 702 00 Ostrava, e-mail: lukas.curylo@dchoo.charita.cz
- ❖ Biskup Diecéze ostravsko-opavské, Kostelní nám. 1, 728 02 Ostrava 1, tel.:596 116 522