

NÁZEV POSKYTOVATELE:
NÁZEV SLUŽBY:
DRUH POSKYTOVANÉ SLUŽBY:
ADRESA ZAŘÍZENÍ:

Charita Frýdek-Místek, IČO: 452 352 01
Denní stacionář Paskov
§ 46 denní stacionáře, z. 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 zvládání jejich 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.

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 nejlépe **do 9. hodiny**.

- ❖ **Doporučená 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 (zvlášť 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 A VSTUP DO SLUŽBY

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. Podání Žádosti o poskytování sociální služby DSP
- C. Sociální šetření a osobní setkání

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 osobní důvody.

Také poskytovatel může ukončit tento proces, jakmile zjistí, že zájemce nesplňuje podmínky jeho přijetí do služby.

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.

- B. Podání Žádosti o poskytování sociální služby DSP** (formulář si může si stáhnout z webových stránek, vyzvednout osobně ve stacionáři nebo ho můžeme poslat zájemci mailem). Vyplněnou Žádost o poskytování sociální služby je pak 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. Sociální šetření spojené s osobním setkáním ve stacionáři:

Sociální šetření probíhá v případě, že je dle žádosti služba DSP pro zájemce vhodná a zájemce dle prvotních informací spadá do cílové skupiny. Probíhá primárně při osobním setkání ve stacionáři, je prioritou v celém procesu přijímání zájemce do služby a předem se telefonicky (vedoucí telefonicky nebo jinak zkontaktuje zájemce nebo jeho blízkého) domlouvá. Je velmi vhodné, aby se účastnil také rodinný příslušník nebo jiná osoba, kterou si zájemce zvolí.

Ze strany poskytovatele vede sociální šetření sociální pracovníce a pokud to umožní provoz, účastní se další pracovník denního stacionáře (nejčastěji zástupce vedoucí/PSS a nebo případný klíčový pracovník).

Při osobním setkání se proberou údaje ze žádosti a je zpracováváno **sociální šetření a Podklad pro IP.**

Na závěr celého procesu jednání se zájemcem, eventuálně i po procesu sepisování smlouvy si stacionář projdou a prohlédnou, dozví se, co se ve stacionáři nachází, které prostory jsou využívány a jak se k nám mohou dostávat. (je možné přijíždět až ke dveřím).

Sociální šetření a osobní návštěva nezřídka probíhá v jednom kroku se sepsáním smlouvy. To se samozřejmě může stát, pokud má stacionář volnou kapacitu. Vše se během osobní návštěvy vykomunikuje, vyjedná a podepíše. Jinak je možné přijít opakovaně k podpisu smlouvy a nemusí se tak stát při jedné návštěvě.

Sociální šetření, pokud si zájemce přeje, může proběhnout také v domácím prostředí žadatele, ale i pak je nutné, aby do stacionáře přišel na osobní návštěvu a dál vše probíhá standartně.

Pokud zrovna není volná kapacita,

sociální šetření s osobní návštěvou proběhne, ale zájemce je na tuto skutečnost předem upozorněn. Je mu nabídnuto zařazení do Pořadníku žádostí. Jeho žádost i sociální šetření je uloženo a uschováno pro budoucí pokračování v procesu přijímání do služby. V případě, že se kapacita uvolní, zájemce je kontaktován a pokračuje dále proces jednání se zájemcem.

V ojedinělých případech, kdy je časová tíseň, jiné vážné okolnosti nebo víme, že kapacita není volná, zájemce nechce nebo hned nelze přijít na osobní návštěvu, provedeme sociální šetření telefonicky. Když se kapacita uvolní, sociální šetření je doplněno osobním šetřením a dále se postupuje jako obvykle.

Jednou ročně (v prosinci) se telefonicky ověřuje, zda je žádost se sociálním šetřením stále aktuální nebo zda se skartuje.

Vstup žadatele do služby :

Sepisování smlouvy po splnění podmínek předchozí fáze jednání se zájemcem (přijetí žádosti, volná kapacita a uskutečněná osobní návštěva stacionáře se sociálním šetřením).

Sociální pracovníce domluví s žadatelem, opatrovníkem nebo kontaktní osobou termín, kdy se dostaví k podpisu smlouvy, pokud již ke sepsání smlouvy nedošlo rovnou při osobní návštěvě spojené se sociálním šetřením a prohlédnutím stacionáře.

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. Domlouváme se také na **zkušebním období**, které je určeno na **1 měsíc respektive alespoň 5 pěti hodinových 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 možné, aby se jednání účastnil také rodinný příslušník, opatrovník (bude potřeba opatrovnícký 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.

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

Proběhne rozhovor sociální pracovníce s klientem, během něhož se spolu domluví, zda je služba oboustranně vyhovující. V této fázi je možné smlouvu ukončit 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.

POPIS SLUŽBY

Služba zajišťuje tyto základní činnosti:

- a) pomoc při zvládání 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 pracovníce 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 senzorických 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 činí 1 den.

Poskytovatel může ukončit a přerušit smlouvu poze za podmínek uvedených ve smlouvě a Pravidlech pro poskytování služby DSP. Výpověď je učiněna vždy písemně.

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

se zavazuje a je povinen platit úhradu zpětně, a to jednou za kalendářní měsíc, nejpozději do konce měsíce, ve kterém od poskytovatele toto vyúčtování úhrad obdržel (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

- ❖ osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba.
- ❖ zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce této osoby.
- ❖ osoba blízká, pokud osoba, které je služba poskytována, nemůže stížnost podat (např. kvůli zdravotnímu stavu nebo úmrtí).
- ❖ osoba zmocněná osobou, které je nebo byla služba poskytována.
- ❖ člen domácnosti, který je oprávněn tuto osobu zastupovat podle občanského zákoníku.
- ❖ zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb.

2. Komu se stížnost může předat

- ❖ pracovníkům dané služby
- ❖ vedoucí dané služby: Mgr. Marcele Piskořové, Nádražní 2, Paskov, 739 21, marcela.piskorova@charitafm.cz,
- ❖ řediteli Charity Frýdek-Místek: Mgr. Martin Hořínek, MBA, martin.horinek@charitafm.cz, Příborská 602, 738 01 Frýdek-Místek
- ❖ zřizovateli DCHOO – Biskupství ostravsko-opavské, kurie@doo.cz, Kostelní náměstí 3172/1, 702 00 Ostrava

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 „schránka“ 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 se podává poskytovateli služby, proti kterému stížnost směřuje a to ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti. Veškeré stížnosti jsou evidovány ihned a vyřizovány podle náročnosti, nejpozději do 30 dnů ode dne, kdy mu byla doručena; tuto lhůtu může poskytovatel sociálních služeb v odůvodněných případech prodloužit o dalších 30 dnů; o prodloužení lhůty a důvodech jejího prodloužení je povinen informovat stěžovatele.

O řešení **anonymní** stížnosti **je 10 dnů** vyvěšen zápis na nástěnce u „**Schránky**“. Zde má anonymní stěžovatel možnost si přečíst výsledek prošetření stížnosti. U anonymní stížnosti, která byla podána e-mailem, bude výsledek řešení stížnosti odeslán na adresu, ze které byl e-mail odeslán.

5. Odvolání proti vyřízení stížnosti, prověření vyřízení stížnosti

- a) Pokud není stěžovatel spokojený s vyřízením jeho stížnosti, může se obrátit na vyšší instanci:
 - ❖ Ředitele Charity Frýdek-Místek: Mgr. Martin Hořínek, MBA, martin.horinek@charitafm.cz, Příborská 602, 738 01 Frýdek-Místek
 - ❖ Zřizovatele DCHOO: Biskupství ostravsko-opavské, kurie@doo.cz, Kostelní náměstí 3172/1, 702 00 Ostrava
 - ❖ Ligu lidských práv: info@llp.cz, poradna@llp.cz, Burešova 6, 602 00 Brno
- b) Pokud není stěžovatel spokojený s vyřízením jeho stížnosti nebo byla překročena lhůta pro vyřízení jeho stížnosti, může se obrátit na:
 - ❖ Ministerstvo práce a sociálních věcí, tel.: 950 191 111, email: posta@mpsv.cz, kde žádá o **prověření vyřízení této stížnosti** nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu jejího vyřízení nebo od uplynutí stanovené lhůty požádat ministerstvo o prověření vyřízení stížnosti; v žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti.