Popis realizace poskytování sociálních služeb

Název poskytovatele	Handicap centrum Srdce, o.p.s.
Druh služby Indikátor	Týdenní stacionář 4751683
Forma služby	Pobytová
Název zařízení a místo poskytování	Handicap centrum Srdce, o.p.s., Chotěsice 75, Dymokury 289 01

Cílová skupina:
Lidé ve věku od 15 a výše s mentálním a kombinovaným postižením, kteří potřebují velkou míru pomoci a podpory druhé osoby v uspokojování svých potřeb a přání.

Poslání
Poskytování takových služeb klientům, které povedou ke zkvalitnění života lidí s handicapem a k jejich rovnoprávnému postavení ve společnosti při respektování individuálních potřeb a možností klientů.

Cíle:
1. Přiblížit život uživatelů v co největší míře životu osob bez postižení.
2. Rozvíjet a upevňovat schopnosti uživatelů zejména v oblasti sebeobsluhy, komunikace, pohybu, aktivizace a sociálních dovedností.
3. Pomoc a podpora při řešení sociálně nepříznivé situace uživatelů služby.

Kapacita:
Okamžitá kapacita je 35 uživatelů.

Jednání se zájemcem o službu, vstup uživatele do služby

Cílem jednání je získání potřebných informací o zájemci a zároveň předání informací zájemci srozumitelnou formou, aby se mohl rozhodnout, zda přijme naše služby. Rovněž vnímáme jednání se zájemcem o službu jako opakovanou činnost v průběhu poskytování sociálních služeb.
Vzhledem k těžší formě mentálního a fyzického znevýhodnění lidí, kteří patří do cílové skupiny, probíhá jednání se zájemcem ve spolupráci se zájemcem a jeho opatrovníkem či blízkým.

Při jednání používáme alternativní formy komunikace pro zájemce se specifickými potřebami ve vyjadřování – fotografie, obrázky, zástupné předměty. Snažíme se přiblížit zájemci se specifickými potřebami ve vyjadřování vždy individuálně podle jeho potřeb a zvyklostí.
Běžné informace dostupné na webových stránkách a výročních zprávách mohou podávat všichni zaměstnanci (veřejný závazek služby – poslání, cíle, cílová skupina, otevírací doba, kapacita, kontakt), pracovníci poskytují údaje, které se shodují s údaji v registru poskytovatelů výroční zprávě, propagačních materiálech, v pravidlech soužití, na webových stránkách, pokud zájemce ponechá pracovníkovi své kontaktní údaje, pracovník je zapíše a předá vedoucímu služby a sociálnímu pracovníkovi.
Podrobnější informace (např. možnost využití služby, při jednání se zájemcem o službu – domlouvání data schůzky, představení smlouvy, podmínek apod.) podává zástupkyně ředitele organizace, sociální pracovník, proces jednání se zájemcem o službu vede vedoucí stacionáře spolu se sociálním pracovníkem, popř. jinou pověřenou osobou.

Postup při jednání se zájemcem o službu:

a) první kontakt – poskytnutí základních informací o službě (telefonicky, písemně, osobně), v případě zájmu je domluven termín osobní schůzky se zájemcem v prostorách stacionáře – klidné místo kanceláře vedoucí služby a sociálního pracovníka.

b) osobní setkání se zájemcem – bližší specifikace služeb, seznámení s prostory, kde služba probíhá, zjištění souhlasu/nesouhlasu zájemce s využitím služby, schůzka je vedena tak, aby bylo zajištěno, že zájemce poskytnutým informacím rozumí (prohlídka, fotografie, video).

Vedoucí služby a sociální pracovník sjedná termín a čas schůzky se zájemcem o službu dle vzájemných možností s ohledem na aktuální potřebu využití služby ze strany zájemce. Osobní setkání se zájemcem probíhá v prostorách služby.

Zájemce při prvním setkání dostane výroční zprávu, je proveden po celém středisku (ředitelem, vedoucím služby, sociálním pracovníkem) a zároveň je seznámen s jeho provozem a jsou mu zodpovězeny jeho případné další dotazy.

Zájemce o službu je informovaný o dodržování ochrany osobních údajů a zachování důvěrných informací v souladu se zákonem č. 101/2019 Sb. o ochraně osobních dat.

Zájemce je informován o GDPR a jeho informovaném souhlasu.

Při navazování komunikace dbáme na důstojnost zájemce, nepoužíváme zdrobněliny (infantilní výrazy). Zájemci o službu vykáme, pokud si nepřeje jinak. U zájemců se specifickými potřebami v komunikaci využíváme AAK.
Vedoucí pracovník a sociální pracovník zjišťuje základní informace o zájemci, aby mohl posoudit, zda patří do cílové skupiny (viz zápis z jednání se zájemcem o službu). Mapují zájemcovi základní potřeby a přání v oblastech komunikace, pohybu, socializace, aktivizace,

péče o sebe. S tímto materiálem pak následně pracuje tým pracovníků v přímé péči a sociální pracovník během zkušební doby a tento dokument doplňují - na jeho základě sestavují následně individuální plán uživatele ve službě a dokument doplňují dle aktuálních potřeb a přání uživatele.

Pracovník informuje zájemce popř. jeho opatrovníka či blízkého, který jedná za zájemce či ve spolupráci s ním, že službu nelze poskytovat, pokud se pracovník s budoucím uživatelem minimálně jednou před uzavřením smlouvy osobně nezkontaktuje a neproběhne prohlídka zařízení uživatelem a dokud poskytovatel nezíská základní potřebné informace o budoucím uživateli – jméno, datum narození, adresa, kontakty, vyjádření od ošetřujícího lékaře k využívání pobytové sociální služby. Další osoby jsou informovány o tom, že službu nelze poskytovat, nebude-li zájemce s poskytováním služby souhlasit. Souhlas nebo nesouhlas uživatele může být posuzován dle jeho reakcí v rámci zkušební doby.

V případě vážného zájmu ze strany zájemce se domluví termín zkušebního pobytu (délka pobytu je individuální dle vzájemné dohody). Pracovník předá zájemci formulář Mapování potřeb, který by měl on, příp. jeho opatrovník či blízký vyplnit a vedoucími služby doručit před započetím zkušební doby.

Pokud není ve stacionáři volné místo, je zájemce seznámen s přibližnou čekací dobou a je zařazen do evidence žadatelů o službu.

V případě, že je ze zjištěných informací zřejmé, že zájemce žádá o úkony, které služba neposkytuje, nebo že nepatří do cílové skupiny, vedoucí pracovník či sociální pracovník mu podá informace o tom, jaké jiné odborné služby může vyhledat.

Zásady při jednání se zájemcem o službu:
Správně vedené jednání se zájemcem o službu (dodržení postupu viz výše, slušné a vstřícné jednání).

Dostatečné informování o naší sociální službě (cílová skupina: věk, specifika, podmínky a prostředí, cena služby, nabídka činností, provoz týdenního stacionáře Handicap centra Srdce, o.o.s., Chotěsice 75.

Při jednání se zájemcem o službu je vždy důležité, jak organizace přijímá zájemce s jeho životním příběhem, uplatňuje naslouchání a zaujímá k jeho vyjádření neutrální postoj. Rozhodnutí o přijetí nebo odmítnutí žadatele je v kompetenci ředitele organizace, který se rozhoduje na základě posouzení pracovníků pověřených jednáním se zájemcem o službu (sociální pracovník, vedoucí pracovník a/nebo jiná pověřená osoba).
Zájemce musí být informován o důvodech odmítnutí srozumitelně a s dostatečným vysvětlením situace.

Odmítnutí zájemce o službu:

Poskytovatel sociálních služeb může odmítnout uzavřít smlouvu o poskytování sociálních služeb pouze za podmínek uvedených v zákoně č. 108/2006 Sb., § 91 odst. 3, tzn. že:

a) neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá, a to i s ohledem na vymezení okruhu osob v registru poskytovatelů sociálních služeb,

b) nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou osoba žádá,

c) zdravotní stav osoby, která žádá o poskytnutí pobytové sociální služby, vylučuje poskytnutí takové sociální služby, tyto zdravotní stavy stanoví prováděcí předpis, nebo

d) osobě, která žádá o poskytnutí sociální služby, vypověděl v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí téže sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy.

Zákon č. 108/2006 Sb., § 91, odst. 4:
Osoba je povinna před uzavřením smlouvy o poskytnutí pobytové sociální služby předložit poskytovateli sociálních služeb posudek registrujícího praktického lékaře o zdravotním stavu.

Zákon č. 108/2006 Sb., § 91, odst. 5:
Pro uzavírání smlouvy o poskytnutí sociální služby a právní vztahy vzniklé z této smlouvy se použijí ustanovení občanského zákoníku.

Zákon č. 108/20063 Sb., § 91, odst. 6:
Osobu, která podle lékařského posudku ošetřujícího lékaře, není schopna sama jednat a nemá zákonného zástupce, zastupuje při uzavírání smlouvy obecní úřad obce s rozšířenou působností podle místa trvalého nebo hlášeného pobytu osoby, nebo jde-li o poskytnutí pobytových sociálních služeb v zařízení sociálních služeb, obecní úřad obce s rozšířenou působností podle sídla tohoto zařízení.

Zákon č. 108/2006 Sb., § 91, odst. 7:
Jestliže poskytovatel sociálních služeb odmítne uzavřít s osobou smlouvu o poskytnutí sociální služby z důvodů uvedených v odstavci 3, vydá o tom osobě na její žádost písemné oznámení s uvedením důvodu odmítnutí uzavření smlouvy:

a) neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá,

b) nemá dostatečnou kapacitu.

O odmítnutí zájemce o službu je proveden zápis do evidence odmítnutých zájemců o službu týdenního stacionáře.

Jednání se zájemcem o službu je posuzováno vždy pečlivě a individuálně, aby bylo možno vyhovět potřebám a přáním zájemce v souladu s posláním, cíli a zásadami organizace.
Zájemci o službu mohou získat informace na webových stránkách: www.hcsrdce.cz prostřednictvím e-mailu: chotesice@hcsrdce.cz, telefonicky na tel.: 602574740, při předem dohodnuté osobní návštěvě.

Smlouva:
Jako první je podepsána smlouva na zkušební dobu (stanovena individuálně dle domluvy při osobní schůzce), a to před nástupem nebo při nástupu zájemce na zkušební dobu. Po uplynutí zkušební doby a v případě oboustranného souhlasu, je podepsána smlouva o poskytování služeb na dobu neurčitou. Smlouvu podepisuje zájemce (popř. opatrovník) a ředitel střediska.

Podrobný popis realizace služby
Služba je poskytována v pracovních dnech od pondělí od 7:00 hodin do pátku do 13:30 hodin po celý rok, s výjimkou v době letních měsíců (července, srpen) z důvodu uzavření kuchyně a čerpání řádných dovolených zaměstnanců. Dále službu neposkytujeme během velikonočních a vánočních svátků a Nový rok.
Služba je poskytována v Týdenním stacionáři Chotěsice 75, Dymokury 289 01.
Součástí těchto prostor je i nově zrekonstruovaná zahrada s posilovacími stroji, kde mohou uživatelé příjemně trávit čas.

Metody práce
Náplní služby je kromě zajištění podpory při zvládání veškerých úkonů péče o vlastní osobu, také nabídka různých činností, dle zájmu a schopností uživatelů.
Každý uživatel má ve své osobní dokumentaci popsáno, jakou míru podpory potřebuje v oblastech, ve kterých mapujeme:
Komunikaci – komentování dění z různých oblastí života, běžná komunikace v rámci pobytu ve stacionáři, sdělování vlastních přání apod.
Pohyb - procvičování jemné a hrubé motoriky - výtvarné činnosti, pohybové aktivity
Péči o svou osobu – nácvik sebeobslužných dovedností při osobní hygieně, oblékání, stolování, nácvik drobných domácích prací – vaření, úklid nádobí, prádla, úprava domácího prostředí
Socializaci - uživatelům nabízíme účast na kulturních akcích – návštěvy výstav, sportovních akcí, restaurací, knihovny, divadelních představení, procházky po okolí stacionáře, dovolená v Maďarských lázních, kde můžeme více prožívat vzájemnou pospolitost.
Aktivizaci - v rámci zahradní terapie se zaměřujeme na drobné zahradnické práce – péče o květiny, bylinky - sázení, pletí, zalévání; seznamování a přiblížení tradic v průběhu roku – masopust, velikonoce, vánoce a jiné svátky)

V souvislosti s tímto mapováním dále s jednotlivými uživateli konkretizujeme cíle spolupráce.

Součástí aktivizace je uživatelům nabízen koncept bazální stimulace podporující komunikaci, vnímání a pohybové schopnosti.

V rámci individuálního plánování (IP) se snažíme naplňovat přání a potřeby uživatelů ve službě. V každém (IP) má uživatel uveden způsob, jak komunikuje, jaké má speciální vyjadřovací potřeby.

Vyřizování stížností
Týdenní stacionář má vypracovanou směrnici, která řeší přijímání, evidenci a vyřizování stížností. Služby se řídí jak směrnicemi, tak standardy kvality sociálních služeb; stížnosti řeší standard č. 7.
Právo na stížnost, připomínku, podnět, má každá fyzická i právnická osoba. Každý uživatel má právo požádat jinou osobu (příbuzného, pracovníka, nezávislého zástupce apod.) k asistenci při podávání stížnosti. Uživatelé a jejich opatrovníci či blízcí jsou o právu na stížnosti informováni ve vnitřním řádu služby, na informačních letácích, na internetu a ústní formou při kontaktu s pracovníky. Stěžovatel, v jehož prospěch byla stížnost podána, nesmí být v žádném případě sankcionován nebo jiným způsobem znevýhodněn. Každý má právo se se svou stížností kdykoliv obrátit i na nezávislé instituce (občanské poradny, příslušný městský či krajský úřad – odbor sociálních věcí, veřejný ochránce práv atd.).
Forma stížnosti, připomínky, podnětu:
- ústní nebo písemná
- poštou, e-mailem, osobně nebo telefonicky,
- anonymní

Anonymní stížnosti, připomínky, podněty – schránka důvěry:

Každý uživatel (opatrovník, blízký) je seznámen s umístěním schránky i s postupem vyřizování stížností.
Veškeré stížnosti, připomínky, návrhy, podněty může každá osoba mj. zaznamenat do příslušného formuláře, který je vyvěšen u schránky důvěry ve společných vstupních prostorách do služeb, zároveň je zde vyvěšen postup vyřizování stížností.
Schránku důvěry kontroluje každý pátek vedoucí stacionáře nebo sociální pracovník, kteří vedou i evidenci stížností.
Postup při vyřizování stížností je v souladu s výše uvedeným zákonem.

Evidence stížností, připomínek, podnětů:
Eviduje vedoucí pracovník v šanonu k tomu určeném v uzamykatelném prostoru v kanceláři vedoucího. Stížnost je označena evidenčním číslem, pod kterým je vedena veškera

dokumentace týkající se řešení stížnosti. Stížnosti jsou archivovány dle platného archivačního a skartačního řádu.

Postup při vyřizování stížností:
Může být přednesena kterémukoliv pracovníkovi, který je povinen stížnost zaznamenat do sešitu stížností (v administrativním koutku pracovníků přímé péče). Záznam stížností musí odpovídat tomu, co stěžovatel říká, ne vlastní interpretaci pracovníka (tj. co si pracovník myslí, že chce stěžovatel řešit). Se stížností je nakládáno jako se stížností anonymní, pokud si to stěžovatel přeje. Stížnost řeší v koordinátorka služby, případně ředitel organizace. Pověřené osoby řeší situaci nezaujatě, snaží se nalézt pravdu, kompromis, usilují o nápravu. S postupem řešení stížnosti seznámí vedoucí tým pracovníků přímé péče, pokud by tím neporušil zásadu mlčenlivosti vůči uživatelům či jiným pracovníkům. Stížnosti na konkrétní pracovníky jsou řešeny individuálně s vedením organizace. Stížnost musí být vyřešena do 28 dnů a stanovisko organizace ke stížnosti musí stěžovatel obdržet písemně, pokud není možné v uvedené lhůtě stížnost projednat, musí o tom být stěžovatel neprodleně informován i s důvodem. Za vyhotovení a odeslání písemné vyjádření stěžovateli je odpovědný řešitel stížnosti. Vyřešení anonymní stížnosti je zveřejněno v místech příslušných klientům a veřejnosti (nástěnky, internet).

Vyhodnocování stížností:
V souladu se standardem kvality č. 15 Zvyšování kvality sociální služby jednou ročně správní rada střediska vyhodnocuje a analyzuje stížnosti, podněty a připomínky došlé do střediska a využívá jich jako nástroje ke zlepšení kvality poskytovaných služeb. Vyhodnocení je písemné.