

## Popis realizace poskytování sociálních služeb

<b>Název poskytovatele</b>	Ruka pro život o.p.s.
<b>Druh služby Identifikátor</b>	§ 46 Denní stacionář 2554429
<b>Forma služby</b>	Ambulantní
<b>Název zařízení a místo poskytování</b>	Denní stacionář Božetěchova 11/15, 612 00 Brno – Královo Pole

### Cílová skupina

- lidé s mentálním a kombinovaným postižením od 16 let včetně osob s poruchou autistického spektra

### 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 sociální službě v rozsahu informačního letáčku pro zájemce o službu. Je orientačně zjišťováno, jakou službu zájemce potřebuje, zda je pro něj daná služba vhodná. 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, proč si myslí, že služba je pro něho řešením životní situace, jaké jsou oblasti jeho potřeb a jakou míru podpory potřebuje. 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 služba vhodná pro řešení jeho nepříznivé sociální situace. Současně je posouzeno, zda personální a prostorové kapacity zařízení umožňují uživateli poskytnout službu tak, aby odpovídala jeho potřebám. 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 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 služby,
- zájemce žádá jinou službu - jeho cíle nejsou v souladu s cíli služby, služba není vhodná k řešení jeho nepříznivé sociální situace apod.,
- 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.

Pokud je kapacita zařízení naplněna, může zájemce podat žádost o zařazení do evidence čekatelů. 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 služby tuto nepříznivou sociální situaci řešit. O aktuálním stavu evidence čekatelů se může zájemce dle svých potřeb kdykoli informovat u vedoucí/ho dané sociální služby. Při uvolnění místa v dané sociální službě dochází k posuzování žádostí o zařazení do evidence zájemců. Posuzuje se vážnost a naléhavost nepříznivé životní situace, délka vedení v evidenci a potenciál služby tuto nepříznivou životní situaci řešit, zohledňují se také prostorové a personální kapacity služeb.

## Podrobný popis realizace služby

Denní kapacita stacionáře je 12 uživatelů.

Služba je poskytována celoročně, ve všední dny (tedy každý den mimo víkendů a státních svátků) v rozmezí 7:00 – 17:00 hodin (přítomnost sociálního pracovníka 7:30 – 16:00 hodin).

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 ve službě nabídnuto dalším zájemcům a rozšíření docházky konkrétního uživatele je vázáno na kapacitní možnosti služby. Docházka uživatele je součástí smlouvy.

Nový uživatel má ve službě nastavený individuální adaptační proces. Na adaptační proces je přímo vázána i první Smlouva o poskytování sociálních služeb. Ta se s ohledem na nutnost adaptace podepisuje na dobu určitou (3 měsíce) s možností prodloužení (na 6 měsíců), dle individuálních potřeb daného uživatele.

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 zvládnání 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 našich služeb pomáháme začlenit se do společnosti, žít co nejsamostatněji a podle vlastních představ.

### **Cíle služby:**

- podporovat soběstačnost uživatelů v oblasti hygieny, stravování, péče o vlastní osobu a vedení domácnosti,
- udržovat 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,
- podporovat 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 mají uživatelé možnost využívat jídelnu dle svých potřeb. Svačinu si uživatelé nosí dle vlastní potřeby z domova, případně si ji po dohodě ve skupině společně s pracovníky připravují v rámci nácviku soběstačnosti. Uživatelé mají k dispozici ledničku pro uchování svých potravin a ve skříňce 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 služby realizovat, tyto cíle musí být v souladu s cíli služby. 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 služby usilují o co největší zapojení uživatele do procesu individuálního plánování průběhu služby. 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.

Při poskytování našich služeb je velmi důležitá spolupráce s rodinou uživatele. Naší snahou je maximální spolupráce na dosahování cílů uživatele s rodinnými příslušníky a osobami uživateli blízkými. Při poskytování služeb uživatelům využíváme i další zdroje podpory jako jsou spolupráce s dobrovolníky, dalšími institucemi nebo službami.

## 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 vedoucí/mu služby, 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 služby,
- uživatel zatajil informace, které jsou nutné k posouzení vhodnosti poskytované služby v souvislosti s okruhem osob, pro které je služba určena, a tyto informace vplynuly 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 ošetřovatelské 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,
- opakované porušení povinností uživatele uvedených ve smlouvě nebo v Řádu Denního stacionáře.
- 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

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 100 Kč, hodina skupinové podpory částkou 70 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 90 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.

#### Další doplňující informace

-

#### Fakultativní služby (jsou-li poskytovány)

-

#### Prostory, materiální a technické vybavení

Služba Denní stacionář poskytovaná na adrese Božetěchova 11/15 využívá suterén, přízemí, první a část druhého podlaží budovy s výtahem a přílehlou zahradu. Celý objekt je plně bezbariérový. V suterénu se nachází relaxační místnost s vířivou vanou, keramická dílna s pecí, kuchyně, kotelna, zázemí pro technickou správu, bezbariérové toalety. V prvním podlaží je k dispozici velká multifunkční dílna s prostorem pro odpočinek a polohování, jídelna s kuchyňským koutem, bezbariérové sociální zařízení, šatny pro uživatele, šatna pro zaměstnance, kancelář vedoucí/ho služby. V druhém podlaží se nachází dvě multifunkční dílny pro práci s uživateli, technická místnost a bezbariérové sociální zařízení. Ve čtvrtém podlaží se nachází kanceláře pracovníků sociálního úseku.

Dne: 01. 09. 2024

Zpracoval: Mgr. Lenka Antonie Janišťinová, ředitelka