

Charita Zlín

Burešov 4886, 760 01 Zlín

IČO: 44117434

telefon: 577 224 050

www.zlin.charita.cz, e-mail: info@zlin.charita.cz

Posláním Charity Zlín

je praktická a konkrétní pomoc lidem
v tělesné, duševní nebo sociální nouzi.

Je to služba poskytovaná člověku bez ohledu na jeho
národnostní a rasovou příslušnost,
sociální postavení nebo náboženské vyznání.

Cílem konání Charity Zlín

je důstojný život pro každého člověka v každé situaci.

Poslání poskytované služby

Domovinka-centrum denních služeb Charity Zlín je zařízení, jehož posláním je
poskytnout seniorům důstojnou pomoc a podporu k nezávislosti,
tím vyloučit setrvání v nepříznivé situaci a předcházet tak jejich izolaci.

Cíl poskytované služby

- posílení schopnosti a dovednosti
 - podpora k samostatnosti
- aktivizace, motivace a podněcování
- pomoc při řešení osobních problémů
 - duchovní podpora
- vytvoření příjemného „rodinného prostředí“
- zajištění denní péče v době, kdy rodinní příslušníci vykonávají svá zaměstnání

Popis realizace poskytované služby

Skupina:

služba sociální péče

Druh:

centra denních služeb

Název střediska:

Domovinka - centrum denních služeb pro seniory Charity Zlín

Adresa střediska, kontakty:

Zálešná I/3222, 760 01 Zlín, telefon: 734 435 386, e-mail: [cgs@zlin.charita.cz](mailto:cds@zlin.charita.cz)

Základní údaje o službě:

Časový rozsah služby:

Služba je poskytována dle platné smlouvy a individuálních potřeb uživatele
pracovní dny, PONDĚLÍ, ÚTERÝ, ČTVRTEK, PÁTEK 07:00 – 15:00 hodin
pracovní dny, STŘEDA 07:00 – 17:00 hodin

Základní činnosti:

1. pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu
2. poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy
3. výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti
4. zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
5. sociálně terapeutická činnost
6. pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

Cílová skupina:

1. senioři
doplňující informace k cílové skupině: senioři se sníženou soběstačností z důvodu věku či zdravotního stavu nebo sociální situace

Věková struktura uživatelů:

1. starší senioři (nad 80 let)
2. mladší senioři (65 - 80 let)

Zásady poskytované služby

- je poskytována dle individuálních potřeb uživatele
- dodržování práv uživatele
- respektování soukromí - diskrétnost
- důstojné prostředí
- nestrannost

Služba není poskytována v případě:

- zdravotních komplikací je přijetí řešeno individuálně
- naplnění kapacity (zájemce je zapsán do tzv. pořadníku)

Náplň poskytované služby

Služba klade velký důraz na **posilování vlastní samostatnosti uživatelů** a jejich motivaci k vlastní iniciativě při realizaci denních programů.

Konkrétní aktivity poskytované služby

Centrum nabízí seniorům, uživatelům služby, možnost denního pobytu. V průběhu pobytu je jim **poskytnuta strava, zajištěna pomoc při osobní hygieně, možnost odpočinku na lůžku.**

Pravidelně jsou připravována cvičení paměti, tělesná cvičení, multimyslová relaxace, výtvarné činnosti, besedy, duchovní podpora, zahradní terapie, procházky v přilehlé zahradě.

Fakultativní a doplňkové služby

Doprava uživatelů vozem poskytovatele *do a ze* zařízení – určeno uživatelům služby ve dnech jejich pobytu v zařízení, a to v pracovní dny do 15:30 hodin (po tomto čase není fakultativní služba poskytována).

Jednání se zájemcem o službu, vlastní průběh služby

Při prvním kontaktu je uživateli (případně i jeho zástupci - osoba blízká) představena nabídka služby, je seznámen s pravidly zařízení, sazebníkem - provoz je zajišťován více zdrojovým financováním; jedním ze zdrojů jsou příjmy od uživatelů služby; společně je stanoven **osobní cíl uživatele**. Individuální plán služby, který je posléze přizpůsobován podle aktuálních potřeb, je sestaven až po uzavření smlouvy. Smlouva o poskytování služby má písemnou podobu a je podepsána před zahájením poskytování služby, a to s přihlédnutím na kladnou indikaci praktického lékaře. Uživatel služby uzavírá písemnou smlouvu s Charitou Zlín. Žádné jiné smlouvy či dohody s třetími subjekty nejsou v rámci poskytování služby uzavírány.

Zapojení uživatelů do rozhodování o využití služby

Denní programy jsou vytvářeny především **na základě individuálních potřeb a požadavků uživatelů služby**. Snahou je vyhovět požadavkům nejen většinovým, ale i individuálním. Uživatelé služby si mohou sami určit, o jaká témata přednášek a akcí mají zájem. Na základě vlastní iniciativy uživatelů je průběžně přizpůsobován jejich individuální plán služby. Každou, i již dohodnutou službu, má uživatel právo odmítnout bez rizika, že by mu byla posléze pomoc ze strany Charity Zlín odepřena nebo omezena. Uživatelé mají možnost nahlédnout do osobní dokumentace.

Ukončení poskytování služby

ze strany uživatele nebo jeho rodinného zástupce, a to jeho odchodem do jiného města, domova důchodců či jeho úmrtím (zde služba zaniká automaticky); ukončení se děje na vlastní žádost a nevyžaduje udání důvodu;

vzájemnou dohodou;

vypovězením dohody ze strany zařízení, a to v případě opakovaného závažného porušení smluvních podmínek, na něž je uživatel nebo jeho zástupce opakovaně upozorněn, z důvodu hrubého chování nebo ohrožení pracovníka Charity Zlín nebo jiného uživatele a z důvodu zániku služby.

V závěrečném pohovoru je vyhodnocena situace uživatele a její změna za dobu pobytu v zařízení a je provedeno vyrovnání případných finančních závazků nebo nedoplatků.

Vyřizování stížností ze strany uživatelů

Při prvním setkání je uživatel služby nebo jeho zástupce seznámen s **možností podat stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování služby**. Stížnost může být podána písemně i ústně osobně nebo telefonicky vedoucí střediska, případně řediteli Charity Zlín, nebo také anonymně. Organizace se zabývá také stížnostmi podanými sociálním odborům Krajského úřadu Zlínského kraje a Magistrátu města Zlína, jiným obecním a městským úřadům i dalším organizacím (Český helsinský výbor, Úřad veřejného ochránce práv apod.).

Stížnosti na organizační nedostatky při realizaci denních programů jsou projednány v pracovním týmu a jsou využity ke zkvalitnění služby. V případě, že se jedná o stížnost na postup konkrétního pracovníka Charity Zlín, je celá záležitost prošetřena vedoucím střediska. Pokud se prokáže, že daný pracovník pochybil, je vedoucím střediska vyzván k ústní nebo písemné omluvě uživateli služby. Podle závažnosti pochybení pak navrhne vedoucí nápravné opatření v souladu se svými kompetencemi. Pokud není sjednána náprava, je stížnost řešena s vedením organizace. Pokud se jedná o stížnost na kvalitu dodávané stravy, je tato stížnost řešena s jejím dodavatelem.

Lhůta pro vyřízení stížnosti je 20 pracovních dní; stížnosti jsou vyřizovány podle možností v co nejkratší možné lhůtě. Stěžovatel se také může ve lhůtě do 10 dnů odvolat k nezávislému orgánu. Každá stížnost je evidována s poznámkou o způsobu vyřízení.

Materiální a technické zabezpečení služby:

Domovinka - centrum denních služeb pro seniory Charity Zlín užívá prostory tzv. baťovského jedno-domku (Gerbecova vila) s přílehlou zahradou. Veškeré takto užívané **prostory jsou v majetku statutárního města Zlína** a provozovatel Charita Zlín je má v nájmu. Provozní místo je bezbariérové, v dosahu MHD, přístupné po veřejné komunikaci, která je v zimním období udržována; interiér zařízení splňuje veškeré hygienické požadavky na službu; prostory jsou uzamykatelné a využívány pouze provozovatelem – Charitou Zlín.

Provoz centra je zajištěn v pracovní dny, a to **ve všech ke službě vymezených prostorách** *vstupní chodba* s odkládací skříňí a košem s jednorázovými návleky; *denní místnost* (cca 27m²), *reminiscenční a odpočinková místnost* (cca 19m²), *koupelna, multismyslová místnost a WC*; *jídelna* se standardně vybaveným zázemím pro přípravu stravy (strava je distribuována od smluvního dodavatele, za předpokladu splnění všech hygienických nařízeních, vyplývajících z vyhlášky č.107/2000 Sb.). Zázemí pro personál - *kancelář vedoucího* (telefon, PC s tiskárnou a kopírkou, internet, samostatná e-mailová schránka...), *místnost pro personál*. Místnosti jsou vybaveny snadno omyvatelným nábytkem, podlahová krytina je omyvatelná či pokrytá kobercem. V budově je zákaz kouření. Služba má k dispozici osobní vozidlo.

Aktualizace ze dne 29.12.2020 s platností od 01.01.2021

Ve Zlíně dne 25.06.2007