

Popis realizace poskytované sociální služby

Skupina: služba sociální péče
Druh: centra denních služeb (§45)
Forma služby: ambulantní

V centrech denních služeb se poskytují ambulantní služby osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby.

Od (pra)rodičů Vás dělí hodiny cesty a Vy nevíte, jak se jim právě daří? Jste jim nablízku, ale jste ze všeho, co je na Vašich bedrech, už unaveni?
Nebo Vás osobně opouští samostatnost? V centru najdete péči i společnost.
Motto: „Není dobré, aby člověk byl sám.“

Poslání služby

Poskytnout seniorům pomoc a podporu ve stáří a tím předcházet jejich osamělosti.

Cíl služby

- nabídnout seniorům prožití dnů ve společnosti vrstevníků a vytvářet zde příjemné, až rodinné prostředí;
- posilování schopností a dovedností vedoucích k udržení jejich soběstačnosti, motivace a utvrzení, že mají stále co nabídnout, že jsou pro mnohé přínosem a inspirací;
- zajištění péče o vlastní osobu, ulehčení blízkým pečujícím;
- duchovní podpora

Zásady poskytované služby

- důstojné prostředí
 - služba se nachází v baťovském jednodomku, s přilehlou stinnou zahradou
- individuální přístup
 - komplexní péče je přizpůsobována potřebám jednotlivých uživatelů, jimž je poskytována; mimo jiné jsou také významně podporováni v činnostech, které ještě mohou zvládnout sami

- dodržování práv
 - *služba napomáhá uživatelům v zachování pocitu vlastní hodnoty, důstojnosti a udržení dobré kvality života*
- respektování soukromí
- diskrétnost
- nestrannost, rovnost

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, ceníkem - 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. 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.

Popis služby

Naplnění základních činností ze zákona

1. pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu
pomoc při úkonech osobní hygieny
pomoc při použití WC
2. poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy
zajištění stravy přiměřené době poskytování služby a odpovídající věku
pomoc a podpora při podávání jídla a pití
3. výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti
návuk a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností,
podpora při získávání návyků souvisejících se zařazením do běžného společenského prostředí
včetně využívání běžně dostupných služeb a informačních zdrojů
4. zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších
aktivitách podporujících sociální začleňování osob
5. sociálně terapeutická činnost
socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a
sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob
6. pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a osobních záležitostí
pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů

Náplň obecně, body 3. – 5., dle individuálního zájmu a schopností uživatelů, např.

- procvičování paměti - luštění přesmyček, křížovek, doplňovaček, vědomostní hry
- pohybové aktivity - tělesná a relaxační cvičení; multismyslová relaxace
- ergoterapie - tvořivé a rukodělné činnosti, ...
- reminiscenční terapie - vybavování si vzpomínek
- návštěvy výstav, divadla a jiných míst
- pravidelná duchovní (modlitební) setkávání, procházky dle počasí

Vyřizování stížností ze strany uživatelů služby

Již při úvodním pohovoru jsou uživatelé služby seznámeni s možností případně podat stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování služby.

Každá zaevidovaná stížnost je označena evidenčním číslem, datem převzetí; obsah stížnosti, způsob vyřízení, osoba odpovědná za vyřízení, datum písemného předání odpovědi (pokud se nejedná o anonymní stížnost). Stížnost je řešena v nejkratším termínu, a to do 30 pracovních dnů od jejího podání. S osobou, která podala stížnost, je dohodnutý termín společného objasnění stížnosti. Ke stížnosti se může vyjadřovat i klíčový pracovník, který službu u uživatele hodnotí. Podněty pozitivní a děkované jsou zveřejněny na pravidelných poradách střediska/managementu, nejsou předmětem vyřízení stížností a jsou založeny ve složce připomínky, podněty a pochvaly.

Problematiku řeší směrnice organizace 01.18 Vnitřní pravidla pro podávání a vyhodnocování stížností uživatele a dále vnitřní dokumenty služby. Zde uvedeny stručné základní informace.

Definice pojmů

- podnět - něco na zlepšení, nápad, návrh na změnu, definování problému
- připomínka - upozornění na nedostatek, komentář, názor
- stížnost - opakovaná připomínka, vyjádření nesouhlasu, závažný problém, protest

Při převzetí a vyřizování stížnosti je dodržována ze strany poskytovatele diskrétnost, nezávislost, bezpečí a efektivita.

Rámcově: Uživatelé služby (popř. jejich zástupci, rodinní příslušníci) mají možnost si stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytované služby, aniž by tím byli jakkoliv ohroženi. Stížnosti jsou brány jako možný podnět pro rozvoj a zlepšování kvality nabízené služby. Jsou ukazatelem toho, jak jednotliví uživatelé vnímají poskytovanou službu a co je jejich přáním na případnou změnu, tímto způsobem můžeme zkvalitňovat a přibližovat služby potřebám uživatelů.

Stížnosti je možno podat ústně, elektronicky (e-mail), písemně (dopis); služba se zabývá i stížnostmi anonymními (forma anonymní má znaky uvedené v definici stížnosti, ovšem nejsou zde kontaktní údaje, které by mohly umožnit odpověď konkrétní osobě). Stížnost je zaslána adresně (příp. ji převezme osobně) pracovník v sociálních službách - sociální pracovník - vedoucí sociální služby – ředitel/ka Charity Zlín – rada Charity Zlín – ředitel/ka diecézní Charity – necírkvní instituce – nezávislý orgán a instituce – schránka důvěry na místech k tomu určených (seznam viz. Vnitřní předpis). Za vyřízení stížnosti odpovídá vedoucí sociální služby, pokud se stížnost týká vedoucí osoby, je postoupena podle posloupnosti v organizaci. V případě nepřítomnosti vedoucí/ho pracovníka/ce zodpovídá za průběh vyřizování stížnosti osoba pověřená zastupováním. Pokud pověřená osoba není schopna danou situaci řešit, obrátí se na ředitele/ředitelku Charity Zlín.

Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti podle § 99a nebo 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 práce a sociálních věcí o prověření vyřízení této stížnosti; v žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti.

Ukončení poskytování služby

- ze strany uživatele nebo jeho rodinného zástupce, a to jeho odchodem do jiného města, pobytového zařízení 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

Úhrady za služby

Dle ceníku poskytovaných úkonů péče, v souladu s vyhl. 505/2006 Sb., ve znění pozděj. předpisů.

Další doplňující údaje

Veškeré další podrobné informace, postupy ... jsou obsaženy ve vnitřní metodice sociální služby, z části zveřejněny na sociálních sítích poskytovatele (viz. Veřejný závazek aj.).

Fakultativní činnost

Doprava uživatelů vozem poskytovatele *do a ze* zařízení – určeno uživatelům služby ve dnech jejich pobytu ve službě, a to do 15:00 hodin (po tomto čase není poskytována).

Prostory, materiální a technické zabezpečení služby

Na veškeré prostory užívané sociální službou jsou sepsány mezi Charitou Zlín a vlastníkem nemovitosti řádná smlouva. Kontaktní provozní místa jsou bezbariérová, v dosahu MHD, přístupná po veřejné komunikaci, která je v zimním období udržována; místnosti jsou vybaveny snadno omyvatelným nábytkem, podlahová krytina je dobře udržbová; větrání je přirozené – okny, v prostorách provozovaných Charitou Zlín je zákaz kouření; zásobování pitnou vodou je z veřejného vodovodu, teplo zajišťuje externí dodavatel; prostory jsou uzamykatelné, využívány pouze provozovatelem – Charitou Zlín. Služba je poskytována v pracovní dny dle časového harmonogramu; disponuje vozovým parkem pro zajištění základních a fakultativních činností.

Zálešná I/3222, ambulantní služba - vstupní chodba (odkládací skříň, koš s návleky); denní místnost (cca 27m²), reminiscenční a odpočinková místnost (cca 19m²), multismyslová místnost se sprchovým koutem, sociální zařízení; jídelna se zázemím pro přípravu stravy (strava je distribuována od smluvního dodavatele); zázemí pro personál – plně vybavená kancelář vedoucího, místnost pro personál.

Místo a datum aktualizace

Zlín 7.5.2025

