

POPIS REALIZACE POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Název poskytovatele:	Diakonie ČCE
Druh služby:	Centrum denních služeb
Identifikátor:	5054035
Forma služby:	Ambulantní
Název zařízení a místo poskytování:	Diakonie ČCE – středisko Praha, pracoviště Krč Šípková 1838/1, 142 00 Praha 4

CÍLOVÁ SKUPINA

- Cílovou skupinou jsou osoby s mentální a kombinovaným postižením ve věku od 18 do 64 let.

POSLÁNÍ

- Centrum denních služeb je ambulantní sociální služba určená dospělým lidem s mentálním a kombinovaným postižením ve věku od 18 do 64 let, kteří se chtějí zapojit do života mimo domácí prostředí, aktivně udržovat či rozvíjet svoje dovednosti a návyky vedoucí ke změně jejich nepříznivé životní situace a předcházet tak rizikům sociálního vyloučení z běžné společnosti.

JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SLUŽBU (VSTUP UŽIVATELE DO SLUŽBY)

- Zájemce kontaktuje sociální službu nejčastěji prostřednictvím telefonického kontaktu, emailu.
- Zájemce = potenciální klient sám nebo v zastoupení opatrovníka, podpůrce apod.
- Na všechny dotazy, týkající se zájmu o službu, je odpovídáno.
- Mezi vážnými zájemci o službu a sociální pracovníci je domluveno osobní setkání, během kterého sociální pracovnice provede šetření, kde zjistí prvotní informace o klientovi, dozví se, zdali opravdu spadá do cílové skupiny a jaká je potřebnost služby pro klienta.
- Zájemce si může prohlédnout prostory, ve kterých se služba poskytuje a dozví se veškeré potřebné informace o chodu služby, nabízených aktivitách, ceníku a úhradě za službu, je seznámen s řádem Centra denních služeb a probere se sociální pracovníci vzorovou smlouvu + klient/opatrovník dostane také vizitku s kontaktem na vedoucího pracovníka a další propagační materiály.
- Z jednání se zájemcem je vyhotoven zápis, který je poté nahrán/ zapsán do Cygnus2 (záložka Žadatelé).
- Tento zápis je také vytištěn a založen do šanonu s názvem „Evidence žadatelů“, který je umístěn v kanceláři vedoucího pracovníka, v uzamykatelné skříni.
- V případě, že se zájemce a poskytovatel služby dohodnou na poskytování služby, je strana zájemce informována o tom, jak bude probíhat podpis smlouvy, co vše je potřeba s sebou přinést a stanoví se termín setkání (případného nástupu), kdy dojde k podpisu smlouvy.
- Smlouvu ze strany zájemce podepisuje buď budoucí klient, anebo opatrovník.
- Smlouvu a veškeré další dokumenty, které jdou ze strany poskytovatele směrem ke klientovi služby, podepisuje statutární náměstkyně ředitelky.

▫ V den nástupu klienta se v Cygnus2 provede změna, kdy se klient přesune ze složky Žadatel do seznamu klientů sociální péče.

PODROBNÝ POPIS REALIZACE SLUŽBY

- Centrum denních služeb je ambulantní služba, která je poskytována ve všední dny od 07:30 do 16:00 hod. (o víkendech a státních svátcích je služba uzavřena).
- V rámci služby jsou zajišťovány tyto základní činnosti:
 - ✓ Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu
 - ✓ Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění 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
- Program Centra denních služeb je postaven tak, aby vytvářel podnětné prostředí, ve kterém se klient cítí spokojeně, může smysluplně trávit svůj životní čas a může rozvíjet či upevňovat své schopnosti a dovednosti.
- Každý klient ve službě má svůj individuální plán a plán péče. Důraz je kladen zejména na podporu v udržení či případného rozvoje soběstačnosti klienta, jeho dovedností a schopností.
- Výběr jednotlivých aktivit/činností vždy konzultuje klient se svým klíčovým pracovníkem a to tak, aby jednotlivé aktivity podporovaly plnění cíle klienta.
- Při práci s klienty je pro nás také důležitá také spolupráce s rodinou/ZZ/opatrovníkem klienta, kdy můžeme klienta podpořit v plnění jeho cíle nejen ve službě, ale také v rodinném prostředí.

METODY PRÁCE

- V centru denních služeb s klienty pracujeme jak individuálně, tak i skupinově.
- V rámci standardu č. 1 jsou jednotlivé pracovní postupy a činnosti rozděleny do zákonem stanovených oblastí a podrobněji popsány.
- U každé činnosti je popsáno, kdo danou činnost vykonává, jaký je postup a jaká jsou případná rizika. (podrobnější specifikace je poté rozepsána i v IP klienta)
- Každá činnost může být individuální, ale také skupinová.
- Činnosti probíhají v Centru denních služeb v rámci týdenního harmonogramu, kde je pro každý den stanovena hlavní aktivita a poté další/vedlejší aktivity.

VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

- Kdokoli může podat stížnost, připomínku či podnět, a to jak ústní formou, telefonicky, poštou či emailem. V Centru denních služeb je také v šatně klientů umístěna schránka na stížnosti, připomínky a podněty, kam je možné vhodit dopis.
- Stížnosti, připomínky či podněty mohou obsahovat podpis odesílatele nebo mohou být anonymní.
- Každá převzatá stížnost (písemná i ústní) musí být zaevidována.
- Stížnost řeší kompetentní osoba k tomu určená.
- Stížnost se řeší ideálně v rozmezí do 10 dní. Není-li možné ji v této časové lhůtě vyřídit, má pracovník na vyřízení 30 dní.
- Stížnost se zaznamenává do formuláře k tomu určenému. V případě, že se jedná o stížnost ústní, přímo ve službě, sepíše pracovník stížnost se stěžovatelem a poté dá zápis k náhledu, který je následně podepsán, popřípadě označen grafickým znakem, není-li klient schopen se podepsat.

- Zázpis ze stížnosti, který obsahuje stížnost a způsob jejího řešení, je následně vyvěšen na nástěnce ve službě, a to po dobu 15 dní.
- V případě, že je stížnost adresována Diakonii ČCE – středisko Praha, řeší stížnost správní rada střediska. Je-li stížnost adresována na Ústředí Diakonie ČCE, řeší stížnost správní rada Diakonie ČCE.
- Další instituce, kam se může případný stěžovatel obrátit, jsou:
 - ✓ Občanské poradny
 - ✓ Příslušný městský úřad či krajský úřad – obor sociálních věcí
 - ✓ Veřejný ochránce práv (Údolní 39, 602 00 Brno, www.ochrance.cz)
 - ✓ Český helsinský výbor (Jelení 5, 118 00 Praha 1)

UKONČENÍ SLUŽBY

- Smlouvu o poskytování péče a služeb lze ukončit následujícími způsoby:
 - ✓ Výpověď ze strany klienta
 - ✓ Odchod klienta z instituce
 - ✓ Výpověď ze strany poskytovatele
 - ✓ Vyršením období, na které byla smlouva uzavřena (doba určitá)
- Klient může vypovědět smlouvu bez udání důvodu.
- Poskytovatel může ukončit smlouvu, pokud klient hrubě poruší své povinnosti vyplývající ze smlouvy. Za hrubé porušení se považuje zejména:
 - ✓ Klient bez předchozí omluvy nedochází do služby soustavně po dobu 3 a více měsíců a nelze se s ním spojit.
 - ✓ Klient opakovaně porušuje povinnosti vyplývající z pravidel služby stanovených poskytovatelem.
 - ✓ Klient nespolupracuje s poskytovatelem při stanovení, plnění a hodnocení individuálního plánu.
 - ✓ Klient zamlčí informace, které jsou pro poskytovatele důležité (správné vyhodnocení CS)
 - ✓ Klient nezaplatí úhradu za odebrané služby za období dvou po sobě jdoucích měsíců, nebo v případě, kdy dluh klienta vůči poskytovateli překročí částku 25.000,- Kč.

ÚHRADA ZA SLUŽBU

- Ceny za službu jsou koncipovány v souladu s vyhláškou č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách a v souladu s jejími aktualizacemi. Aktuální ceník je k dispozici na stránkách www.praha.diakonie.cz

ZPROSTŘEDKOVANÉ SLUŽBY

- 1x týdně (mimo letní měsíce) dochází na pracoviště v Krči studenti ze Střední školy Aloyse Klara (obor masér). Masáže jsou zdarma v rámci studentské praxe.
- Canisterapie

MATERIÁLNĚ TECHNICKÉ VYBAVENÍ SLUŽBY, PROSTOR

- Služba sídlí v budově na adrese Šípková 1838/1, 142 00 Praha 4 – Krč kousek od autobusové zastávky IKEM.
- V budově se kromě Centra denních služeb nachází také DSS (Denní stacionář Šípek), DOZP (Domov pro osoby se zdravotním postižením) a má zde kancelář vedoucí/sociální pracovnice CHB (Chráněné bydlení).
- Centrum denních služeb se nachází ve druhém patře této budovy. Není zde výtah.

- Prostory: klientská šatna, hlavní společenská místnost, dílna, víceúčelová místnost, kuchyňka, toaleta a umývárna pro klienty a zaměstnance, zázemí pro zaměstnance, kancelář vedoucí/sociální pracovnice, sklad, úklidová komora.
- K dispozici je také přilehlá zahrada, kde se nachází mimo veřejného hřiště, také cvičící prvky a prostor pro zahradní terapii.