

Popis realizace poskytování sociálních služeb

Název poskytovatele	Diakonie ČCE – středisko Praha
Druh služby Identifikátor	Domovy se zvláštním režimem 5401664
Forma služby	Pobytová
Název zařízení a místo poskytování	Domov se zvláštním režimem Daniela Vlachova 1502/20, 155 00 Praha 13 – Stodůlky

Cílová skupina

Cílovou skupinou jsou dospělé osoby od 19 let věku s těžší formou autismu, jejichž projevy chování vyžadují nepřetržitou a vysokou míru podpory a pomoci ve všech oblastech běžného života.

Služba nemůže být poskytnuta:

- V případě, že zařízení nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí služby, o kterou osoba žádá
- Pokud žadatel nespadá do okruhu cílové skupiny služby
- Osobě, která potřebuje nepřetržitou zdravotní péči
- Osobě, která má akutní infekční onemocnění

Jednání se zájemcem o službu, vstup uživatele do služby

První kontakt se zájemcem o službu může podávat kterýkoliv pracovník a to komukoliv, i lidem, kteří nechtějí osobně službu využívat, jen požadují informace. Základní informace jsou podávány v rozsahu, který je veřejně dostupný v tištěných materiálech služby na webových stránkách Diakonie ČCE.

Pokud má zájemce vážný zájem o bližší informace, je předán kontakt na vedoucí služby a sociální pracovníci, případně zanechá u pracovníka služby svůj kontakt, který pracovník odevzdá sociální pracovníci.

Sociální pracovnice kontaktuje zájemce telefonní, nebo písemnou formou a nabízí osobní schůzku, sděluje zájemci, kde si může stáhnout Žádost o přijetí a nabízí možnost pomoci s vyplněním, informuje o dalším postupu.

Po doručení žádosti sociální pracovník kontaktuje žadatele (opatrovníka) a podrobně seznamuje s nabízenou sociální službou základními parametry služby s cílovou skupinou, podmínkami přijetí, způsobem poskytování péče, sazebníkem úhrad atd. Sociální pracovník domlouvá sociální šetření v místě žadatele, kanceláři sociální pracovnice, případně v nemocnici při hospitalizaci, nebo v jiných zařízeních poskytovatelů. Na sociálním šetření od žadatele (opatrovníka) zjišťuje co od služby očekává a bude-li služba naplňovat jeho potřeby, společně formulují cíle a způsob poskytování péče. Sociální pracovník zaznamenává detailní informace do formuláře Sociální šetření.

Žádost musí být řádně podepsána, pokud je žadatelem osoba, která má opatrovníka, je podepsána opatrovníkem a celý proces jednání absolvuje opatrovník se žadatelem. V případě potřeby může být při jednání se žadatelem přítomen pracovník domácí péče.

Pokud se uvolní místo, vybírá komise složená z sociálních pracovníků, manažerka sociálních služeb a zdravotnický pracovník Domácí péče na základě kritérií o přijetí a bonifikačního systému vhodného žadatele. Sociální pracovník kontaktuje žadatele (opatrovníka) a dojednáva přijetí žadatele do Domova se zvláštním režimem Daniela.

Sepsání smlouvy o poskytování sociální služby

Pokud se uživatel (opatrovník) rozhodne o využívání sociální služby je sepsána a uzavřena Smlouva. Smlouvou je dojednána rozsah a způsob poskytování služby a vychází z osobního cíle a individuálně určených potřeb. Dále jsou dojednány podmínky poskytování služby, výše úhrady, výpovědní doba, důvody výpovědi Smlouvy.

Podrobný popis realizace služby

Domov se zvláštním režimem Daniela poskytuje pobytovou sociální službu dle §50 Zák. č. 108/2006 Sb. O sociálních službách.

Domov Daniela – místo, kde jsem přijímán, kde mě podpoří a pomohou mi, když potřebuji. Domov, kde mám možnost spoustu věcí zažít, prožít a nejsem tu opuštěný a sám, a zároveň tu mám své soukromí, své věci. Zde mohu zažívat běžné radosti i starosti spojené s bydlením ve společenství, kde i já mám povinnosti. Je kolem mě příjemné prostředí a dostatek podnětů. Domov, kde jsem v bezpečí.

Za důležité považujeme spolupráci s rodinou a s blízkými klienta. Od nich můžeme získat informace, které nám pomáhají klientovi lépe porozumět.

Sociální služba je poskytována na základě individuálního přístupu ke každému klientovi, přizpůsobujeme poskytovanou péči co nejvíce „na míru“. Každému klientovi, poskytujeme takovou míru podpory, kterou potřebuje. Společně realizujeme osobní cíle a přání klienta. Napomáháme při adaptaci na nové prostředí.

Služba obsahuje tyto základní činnosti:

- a) poskytnutí ubytování,
- b) poskytnutí stravy,
- c) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
- d) pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu,
- e) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- f) sociálně terapeutické činnosti,
- g) aktivizační činnosti,
- h) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Poskytování zdravotní péče je zajišťováno kvalifikovanými zdravotními sestrami z Domácí péče Marie Jarošová, s.r.o..

Metody práce

Všichni pracovníci respektují práva klienta jeho volbu a přání.

S klienty komunikujeme na všech úrovních (verbálně i neverbálně), využíváme alternativní způsoby komunikace.

Při práci ctíme zásady porozumění, empatie, trpělivosti, toleranci, vzájemnou úctu a slušnost.

Důstojnost, zdvořilost a respekt jsou zásadní při poskytování sociální služby v Domově Daniela.

Vyřizování stížností

Každý klient má právo podat stížnost (osobně nebo prostřednictvím jiné osoby). Klienti našeho zařízení, díky svému zdravotnímu stavu, nemají schopnost podat stížnost. Pracovníci v tomto případě hledají způsob, jak klientovi umožnit stížnost vyjádřit a podat. K podání stížnosti je oprávněn klient a v jeho zájmu i jakákoliv osoba. Stížnost je možno podat ústně nebo písemně. Stížnost je možno podat u jakéhokoliv pracovníka, u vedoucích pracovníků, u sociálního pracovníka nebo vložit do schránky pro stížností. Stížnost je též možno podat anonymně (vložením do schránky, kterou 1 × týdně vybírá vedoucí služby). Při ústním podání stížnosti pracovník vyhotoví zápis, který obě strany podepíší za klienta klíčový pracovník, opatrovník.

Pravidla pro vyřizování stížností

Poskytovatel vyřizuje stížnosti bez zbytečných průtahů, nejpozději ve lhůtě 30 dní. Pokud v odůvodněných případech tuto lhůtu překročí, uvědomí o tom stěžovatele. O podání stížnosti informuje vedoucí služby nebo jiný vedoucí pracovník manažerku služeb, v nepřítomnosti ředitelku střediska. Pro vyřízení a prošetření stížnosti stanoví manažerka služeb, v nepřítomnosti ředitelka střediska tým složený ze tří osob. Při výběru týmu dbá na nepodjatost všech. Členové týmu, který je určený pro vyřízení stížnosti pečlivě prověří všechny okolnosti stížnosti, posoudí její odůvodněnost, navrhnou opatření k odstranění nedostatků a vypracují návrh písemné odpovědi stěžovateli. Pokud stížnost směřuje vůči konkrétní osobě, komise si vyžádá její ústní nebo písemné vyjádření. O řešení stížnosti vyrozumí poskytovatel stěžovatele písemně. Informuje stěžovatele o přijatých opatřeních k odstranění zjištěných závad. Stěžovatel má právo a je o něm informován písemným vyrozuměním, odvolat se proti vyřízení stížnosti. Řešení anonymní stížností umístí poskytovatel na nástěnku Domova Daniela. Vedoucí služby každou stížnost eviduje a zodpovídá za vyřízení.

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti v Domově Daniela se stěžovatel může obrátit k nadřízenému nebo nezávislému orgánu. Jsou to tyto orgány a jejich adresy:

Diakonie ČCE, dozorčí rada
Belgická 374/22, 120 00 Praha 2,
Tel.: 242 487 812,

e-mail: info@diakonie.cz

MPSV ČR

Na Poříčnickém právu 1, 128 01 Praha 2

Tel.: +420 950 191 111

e-mail: posta@mpsv.cz

Diakonie ČCE – středisko Praha

Tel.: +420 737 810 024

Vlachova 1502, 155 00 Praha 13 – Stodůlky

e-mail: stredisko@diakonie-praha.cz

Český helsinský výbor

Štefánikova 21, 150 00 Praha 5

tel.: 770 127 828

e-mail: info@helcom.cz

Veřejný ochránce práv

Údolní 39, 602 00 Brno

tel.: 542 542 888

e-mail: podatelna@ochrance.cz

Ukončení služby

Sociální službu lze ukončit následujícími způsoby:

- a) výpovědí ze strany Klienta
- b) písemnou dohodou
- c) úmrtím Klienta
- d) výpovědí ze strany Poskytovatele
- e) vypršením období, na které byla Smlouva uzavřena.

Klient může sociální službu vypovědět bez udání důvodu kdykoliv v průběhu poskytování služby. Výpovědní lhůta pro výpověď danou Klientem činí 14 kalendářních dnů a počíná běžet první den po doručení písemné výpovědi Poskytovateli, pokud se Klient a Poskytovatel nedohodnou jinak.

Poskytovatel může sociální službu vypovědět v případě, že Klient hrubě porušuje své povinnosti vyplývající ze Smlouvy.

Za hrubé porušení se považuje zejména:

- a) nezaplacení úhrady za poskytování služeb, je-li Klient v prodlení těchto úhrad více než 2 měsíce, nebo v případě, kdy celkový dluh vůči Poskytovateli překročí částku 60.000 Kč. V případě prodlení s úhradou se úrok z prodlení stanovuje podle zákona č. 89/2012 Občanského zákoníku, v zákonné výši,

b) Klient nevyužívá službu Domova Daniela déle než 30 kalendářních dnů po sobě jdoucích – toto se nevztahuje na hospitalizaci a jiné léčebné pobyty (Klient dokládá tuto skutečnost lékařským potvrzením),

c) jestliže Klient / Opatrovník nespolupracuje s pracovníky na čerpání služby, nepředává potřebné a pravdivé informace, které mají zásadní dopad na realizaci sociální služby.

Další důvody, pro které může Poskytovatel vypovědět sociální službu:

a) jestliže se zdravotní stav Klienta zhorší natolik, že potřebuje trvalou lékařskou a zdravotní péči ve zdravotnickém zařízení,

b) jestliže Poskytovatel zjistí, že Klient není v nepříznivé sociální situaci ve smyslu zákona č. 108/2006 Sb. v platném znění, z jejíhož důvodu je mu služba poskytována,

c) jestliže Poskytovatel není schopen zajistit realizaci sociální služby.

Úhrady za služby

Za poskytnuté sociální služby a další činnosti poskytnuté Klientovi stanovené, případně jejím dodatkem, hradí Klient Poskytovateli úhradu na základě vystavené faktury.

Úhradu hradí dle splatnosti faktury. Způsob úhrady je zvolen při podpisu smlouvy.

a) převodem na účet Poskytovatele,

b) v hotovosti v pokladně střediska.

Poskytovatel se zavazuje provést fakturaci do 15. dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž došlo k plnění a podpisu Smlouvy.

Úhrada za užívání sociální služby je stanovena dle aktuálně platného ceníku Domova se zvláštním režimem Daniela.

Další doplňující informace

Klient dle svých možností a schopností spolupracuje na naplňování poskytované péče. Klient podpisem Smlouvy souhlasí se zpracováním, evidencí a archivací osobních a citlivých údajů nutných k provozování sociální služby, byl seznámen s možností nahlížet do dokumentace, kterou o něm organizace vede.

Fakultativní služby (jsou-li poskytovány)

Fakultativní služby jsou poskytovány a účtovány klientovi na základě platného Ceníku Domova se zvláštním režimem Daniela a na základě individuálních potřeb klienta.

- Vstupy do bazénu
- Výlety (ZOO, památky, kulturní akce...
- Hipoterapie

Prostory, materiální a technické vybavení

Prostor domova je plně bezbariérový. Budova je vybavena výtahem, který umožňuje bezpečný přesun klientů mimo Domov. Nabízí dva dvoulůžkové a pět jednolůžkových pokojů, které mohou být vybaveny vlastním nábytkem, tak, aby pokoj připomínal domácí prostředí. Plně vybavenou společenskou a odpočinkovou místnost nábytkem k pohodlnému užívání s prvky sedacích polštářů a vaků, 3 bezbariérové koupelny společně s WC, plně vybavenou kuchyň. V přízemí se nachází snoezelen místnost, kterou klienti mohou využít k odpočinku a relaxaci. Společná šatna, která je vybavena botníky a věšáky pro ukládání sezónního oblečení. Kolem celého objektu je rozlehlá zahrada s herními a relaxačními prvky, kde mohou klienti trávit volný čas. Umístění domova nabízí využívání veřejného prostoru, který je situován do prostoru parku s vodními prvky a umožňuje využití odpočinkových zón. V přilehlé části je možnost využití sociálních vazeb, obchodů, veřejných služeb (kadeřnictví, veřejná doprava MHD po okolí (zastávka metra a autobusu). Tyto dostupné zdroje využíváme k individuálním potřebám klientů, k upevňování a rozvíjení sociálních vazeb.

Dne: 10.05.2024

Zpracoval: Bc. Kamila Gajdošová