

Popis realizace poskytování sociálních služeb

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

Veřejný závazek:**Poslání DZR Daniela:**

Vytvořit osobám s těžkými formami poruchy autistického spektra a chováním náročným na péči komunitní typ bydlení, kde mohou, díky individuální, intenzivní a nepřetržité péči a podpoře žít a zažívat různé situace spojené s běžným životem.

Cílová skupina:

Dospělé osoby s těžkou formou poruchy autistického spektra, jejichž projevy chování vyžadují službu s vysokou mírou podpory a pomoci. Jedná se o trvalou podporu a pomoc v oblastech běžného života (v komunikaci, pohybu, aktivizaci, socializaci, péče o sebe).

Celková kapacita služby je 9 klientů, kteří mají trvalé bydliště na území Hlavního města Prahy.

Cíle:

1. Klient je v psychické a emoční pohodě, která pomáhá předcházet chování náročnému na péči.
2. Klient je schopen vyjadřovat své přání a emoce pomocí alternativní a augmentativní komunikace.

3. Klient získává, upevňuje a udržuje stávajících schopností a dovedností ve všech oblastech každodenního života.
4. Klient tráví volný čas dle svého přání, potřeb a zvyků.

Zásady poskytované sociální služby:**- Pocit bezpečí, zázemí a jistoty**

Tým pracovníků vytváří stabilní, strukturované prostředí, které klientovi pomáhá předcházet stresu, úzkosti a projevům chování náročného na péči. Důležitá je předvídatelnost situací, jasná pravidla a respektování individuálních potřeb klienta.

- Přijímání jedinečnosti

Každý člověk s PAS je jiný, a proto je klíčové přistupovat ke klientovi individuálně. Pracovník Domova chápe jeho specifické projevy, potřeby a způsoby komunikace bez předsudků a s ochotou porozumět.

- Úcta a tolerance

Respektování odlišného vnímání světa klientem, jeho komunikačních strategií a sociálních dovedností bez hodnocení či tlaku na „normalizaci“. Důležité je přistupovat k němu jako k rovnocennému člověku s vlastní důstojností.

- Zdravý nadhled a pozitivní přístup ke vzniklým situacím

Práce s klienty s PAS může přinášet nečekané nebo náročné situace, proto je důležité zachovat klid, empatii a hledat řešení s pozitivním přístupem.

Hodnoty Diakonie ČCE:

Do naší práce promítáme 4 základní hodnoty Diakonie ČCE:

- a) **Společenství** (pracujeme v týmu, předáváme si zkušenosti, sdílíme nápady, pořádáme společné akce).
- b) **Fortelnost** (klademe důraz na poctivost, kvalitu, efektivitu a odbornost naší práce).
- c) **Milosrdenství** (ke klientům i kolegům přistupujeme s úctou a respektem, vzájemně se podporujeme).
- d) **Naděje** (snažíme se společně vymýšlet cesty k požadovaným cílům a motivovat naše klienty k vyzkoušení těchto cest).

Vymezení způsobu informování o sociální službě

Veřejnost, tedy potenciální zájemci, mají možnost získat základní potřebné informace o poskytované službě z těchto veřejně dostupných zdrojů:

- a. webové stránky střediska: www.praha.diakonie.cz,
- b. kontaktní telefony jednotlivých poskytovaných služeb organizace,
- c. registr poskytovaných sociálních služeb vedený na webových stránkách MPSV,
- d. facebookové a instagramové stránky střediska,
- e. informační letáky služeb.

Jednání se zájemcem o službu, vstup uživatele do služby

Zájemce kontaktuje pracovníky Domova Daniela zpravidla prostřednictvím rodičů nebo rodinných příslušníků, opatrovníků, veřejných opatrovníků, pracovníků jiné služby.

Kontakt bývá osobní, telefonický, emailový nebo písemný. S novým zájemcem o službu si sociální pracovník domluví schůzku. Na této schůzce sociální pracovník informuje žadatele či jeho opatrovníka, rodiče nebo rodinného příslušníka o druhu služby, průběhu služby, aktivitách.

V případě potřeby může být při jednání se zájemcem přítomen pracovník domácí péče.

Zájemce dále obdrží:

- vzorovou smlouvu o poskytování služeb,
- ceník základních služeb Domova Daniela,
- ceník fakultativních a zprostředkovaných služeb,
- pravidla pro podávání a vyřizování stížností,
- popis realizace poskytované služby

Zájemci jsou poskytnuty informační materiály.

Průběh schůzky zaznamenává sociální pracovník a jsou s ním seznámeni všichni účastníci schůzky.

Osobní cíl klienta je specifikován na základě záznamu z jednání se zájemcem o službu a je součástí smlouvy o poskytování služeb. Osobní cíl i jednotlivé oblasti podpory spolupráce v

oblastech aktivizace, komunikace, pohybu, péče o svoji osobu, socializace jsou dále rozpracovány do návrhu plánu péče, který je součástí prvotního individuálního plánu.

Pokud dojde k vzájemné dohodě o vhodnosti využití služby mezi poskytovatelem a zájemcem o službu, jsou předány informace o dalších krocích, které jsou zapotřebí k tomu, aby mohl žadatel začít čerpat službu.

Naše cílová skupina jsou osoby s těžkou poruchou autistického spektra a s projevy chování náročného na péči.

Za nejdůležitější považujeme právě přijímání těchto osob s tím vším, co nám ukazují ve svých projevech. Můžeme jim mnohé dát a mnohé od nich získat. Naší snahou je budovat vztah, který je založený na důvěře v sebe navzájem.

Na začátku spolupráce s klientem hledáme jeho osobní cíl – jeho přání. Ten úplně první je uveden již ve smlouvě o poskytování služeb Domova. Klienta provázíme, podporujeme jej k naplňování jeho přání a potřeb. Citlivě přistupujeme ke změnám, které mohou jeho pobyt v Domově ovlivnit.

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

Vymezení způsobu zajišťování úkonů jednotlivých základních činností sociální služby a popis procesu individuálního plánování průběhu sociální služby

Domov Daniela poskytuje celoroční nepřetržitý provoz a v rámci služby jsou zajišťovány následující základní činnosti:

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

a základní sociální poradenství.

S klientem zpracováváme individuální plán a plán péče, který se týká přání a naplňování potřeb s ohledem na míru podpory a pomoci. V rámci plánu péče jsou jednotlivé úkony základních činností poskytovány. Individuální plán a plán péče se vytváří společně s klientem již při nástupu do služby a dále se upravuje dle potřeb klienta.

Snažíme se vytvářet domácí prostředí, ve kterém se klienti zapojují do činností týkající se běžných domácích činností - úklidu, péče o prádlo, péče o osobní věci, péče o vzájemné soužití apod.

Klientům jsou k dispozici jednolůžkové nebo dvoulůžkové pokoje, kde mají svůj osobní prostor a své věci. Pracovníci respektují soukromí klientů a ohleduplně přistupují k osobním věcem klientů.

Podporujeme klienta v tom, aby svým jednáním nenarušoval osobní prostor spolubydlícího.

Klienti se mohou účastnit aktivit ve společných prostorách, odpočinkové místnosti, místnosti se snoezelen, na zahradě a v okolí domova.

Koordinace poskytování sociální a zdravotní péče:

Poskytovatel dle § 36 zákona 108/2006 Sb. v platném znění poskytuje prostřednictvím externího poskytovatele **Domácí zdravotní péči** a vykonává **doprovod k ošetřujícímu lékaři** Klienta.

V případě potřeby bude sociální služba domova se zvláštním režimem probíhat také na jiných místech dle potřeb Klienta a možností Poskytovatele, po vzájemné dohodě např. při hospitalizaci klienta.

Vyřizování stížností

Každý (klient služby, jeho zástupce, zaměstnanec...) může podat stížnost, připomínku či podnět – ústně nebo písemně, může ji předat poštou, e-mailem, telefonicky nebo dát do schránky na stížnosti. Vše může být anonymní.

Stížnosti řeší kompetentní pracovníci, kteří na to mají lhůtu 30 dní. Ke stížnosti má možnost vyjádřit se každý účastník. Stěžovatel stanovisko organizace obdrží vždy písemně. Vyřešení anonymní stížnosti je zveřejněno v místech přístupných klientům a veřejnosti. Středisko má v manuálu příjmu stížností popsáno, kde je písemná odpověď a vyřízení stížnosti evidováno. V

rámci střediska přistupujeme ke stížnostem, připomínkám a podnětům jako k nástroji zlepšení kvality našich služeb.

Stížnosti, připomínky, náměty, pochvaly se obvykle podávají/ adresují:

- a) připomínky a podněty kterémukoliv pracovníkovi, který je operativně řeší sám ve své kompetenci nebo ve spolupráci s týmem
- b) vedoucímu pracovníkovi na práci či chování pracovníka (podřízeného zaměstnance)
- c) správní radě střediska v případě stížnosti, pochvaly na práci či chování zaměstnance nebo odvolání na postup řešení v případě a)
- d) dozorčí radě střediska v případě odvolání se na postup řešení stížnosti v případě
- e) řediteli – správní radě DČCE v případě na stížnosti, pochvaly na správní radu střediska nebo odvolání se na postup řešení stížnosti v případě c) a d)

Dále se může stěžovatel obrátit kdykoliv na další instituce, zejména pokud nesouhlasí se **způsobem** vyřízení stížnosti nebo v situaci, kdy nebyla dodržena **lhůta** pro vypořádání stížnosti:

- Magistrát hlavního města Prahy - Odbor sociálních věcí (Charvátova 145/9, 110 00 Nové Město) ,
- Ministerstvo práce a sociálních věcí (Na Poříčnickém právu 1/376, 128 01 Praha 2),
- Veřejný ochránce práv (Údolní 39, 602 00 Brno, www.ochrance.cz, tel: 542 542 888, mail.podatelna@ochrance.cz) – řeší stížnosti v oblasti porušování lidských práv,
- Český helsinský výbor (Jelení 5, 118 00 Praha 1) apod.

Popis personálních, materiálních, technických a hygienických podmínek poskytování sociální služby:

Personální podmínky

1. Vedoucí služby - VOŠ nebo VŠ vzdělání v oboru
2. Sociální pracovník - VOŠ nebo VŠ vzdělání v oboru
3. Pracovníci v sociálních službách - SŠ nebo VOŠ v oboru nebo kurz pracovníka v sociálních službách

Materiální a hygienické podmínky:

Prostory Domova Daniela je uspořádány primárně v prvním patře nové budovy, která nabízí pět jednolůžkových a dva dvoulůžkové pokoje, tři bezbariérové koupelny a WC pro klienty, 2 společenské místnosti s i bez kuchyně, a zázemí pro zaměstnance, v přízemí je místnost sloužící k relaxaci klientů (snoezelen) a šatna. Prostory jsou bezbariérové, s výtahem a schodištěm od hlavního vstupu z ulice. Klienti mají k dispozici zahradu.

Úklid je zajištěn externě dle nasmlouvaných podmínek a dále úklid zajišťují pracovníci, zejména během nočních služeb. Plochy jsou stírané podle dezinfekčního řádu.

Manipulace s čistým a špinavým prádlem

Ložní prádlo je klientům měněno dle potřeby, nejméně však 1x týdně. Ručníky jsou klientům měněny nejméně 1x za 4 dny.

Praní špinavého prádla je zpravidla zajištěno externí službou. Je ale také možné využít pračku a sušičku v Domově pro operativní potřebu.

Manipulace se stravou

Snídaně, svačiny a večeře jsou zajišťovány pracovníky. Obědy jsou denně zaváženy externí cateringovou firmou. Pitný režim je zajištěn celodenně. Dále je klientům k dispozici mikrovlnná trouba, rychlovarná konvice, sporák a lednice.

Pravidla pro stanovení úhrady za poskytování sociální služby

Úhrady jsou stanoveny v souladu s vyhláškou č. 505/2006Sb., kterou se provádějí ustanovení zákona o sociálních službách a v souladu s jejími aktualizacemi. Aktuální ceníky jsou k dispozici na stránkách <https://praha.diakonie.cz>

Fakultativní služby (jsou-li poskytovány)

Aktuální ceník včetně fakultativních služeb je uveden na webových stránkách poskytovatele-
<https://praha.diakonie.cz>

Mezi fakultativní služby například patří:

- Canisterapie
- Plavání
- Hipoterapie
- doprava klientů poskytovatelem
- připojení k internetu
- revize vlastních elektrospotřebičů

Ukončení služby:

1. Smlouva může být ukončena písemnou dohodou obou smluvních stran ke sjednanému dni nebo písemnou výpovědí jedné ze stran, a to z důvodů a za podmínek stanovených níže.
2. Klient může Smlouvu vypovědět bez udání důvodu. Výpovědní lhůta pro výpověď danou Klientem činí 14 dní a počíná běžet první den po doručení výpovědi Poskytovateli.
3. Poskytovatel může Smlouvu vypovědět bez udání důvodu během adaptační lhůty (zkušební doby). Výpovědní lhůta pro výpověď danou Poskytovatelem činí 7 dní a počíná běžet první den po doručení výpovědi Klientovi.
4. Poskytovatel může Smlouvu vypovědět v případě, že Klient hrubě porušuje své povinnosti vyplývající ze Smlouvy. Za hrubé porušení Smlouvy se považuje zejména:
 - a) nezaplacení úhrady za poskytování služeb, je-li Klient v prodlení těchto úhrad více než 3 měsíce,
 - b) Klient nevyužívá službu Domova se zvláštním režimem Daniela opakovaně déle než 30 dnů po sobě jdoucích (toto se nevztahuje na hospitalizaci a jiné léčebné pobyty),
 - c) jestliže Klient porušuje pravidla Domova Daniela, zejména rozbíjí-li měrou nepřiměřenou a neobvyklou s ohledem na specifika služby předměty a zařízení či napadá-li fyzicky nebo je agresivní na osoby pracovníků poskytovatele nebo osob nacházejících se v Domově Daniela takovým způsobem, při kterém je vážně ohrožováno jejich zdraví nebo život.
5. Další důvody, pro které může Poskytovatel vypovědět smlouvu:
 - a) zdravotní stav Klienta se natolik zhorší, že potřebuje trvalou lékařskou a zdravotní péči
 - b) jestliže Poskytovatel zjistí, že se na Klienta již nevztahuje cílová skupina definovaná ve veřejném závazku služby,
 - c) jestliže Poskytovatel zjistí, že se Klient nenachází v nepříznivé sociální situaci ve smyslu zákona č. 108/2006 Sb. v platném znění, z jejíhož důvodu je mu služba poskytována, a to přestože se tak tomu v rámci sociálního šetření před zahájením poskytování služby jevílo, probere s Klientem či jeho zákonným zástupcem vedoucí Domova se zvláštním režimem Daniela znovu smysl poskytování sociální služby a v případě, že po této konzultaci vyjde najevo, že nepříznivá sociální situace Klienta není dána, je Poskytovatel oprávněn smlouvu vypovědět,
6. Výpovědní lhůty jsou při výpovědi dané Poskytovatelem následující:

- a) v případech uvedených v odst. 4. písm. a), c) tohoto článku je Poskytovatel oprávněn ukončit Smlouvu o poskytování služby v Domově se zvláštním režimem Daniela do 24 hodin. Výpověď nabývá účinnosti okamžikem doručení.
- b) výpovědní lhůta pro výpověď danou Poskytovatelem z důvodů uvedených v odst. 4) písm. b) a odst. 5. písm. a), b) a c) tohoto článku činí 14 dní a počíná běžet prvním dnem následujícím po dni, v němž byla tato výpověď Klientovi doručena.
7. Za doručenou je výpověď Klienta i Poskytovatele považována nejpozději okamžikem převzetí nebo okamžikem odmítnutí jejího převzetí nebo 5. dnem po odeslání doporučeného dopisu s výpovědí na adresu uvedenou v záhlaví této smlouvy.

Nouzové a havarijní situace:**1. Zhoršení zdravotního či psychického stavu**

Dojde-li při poskytování služby ke zhoršení zdravotního či psychického stavu klienta, pracovník přímé péče neprodleně kontaktuje vedoucí služby/sociální pracovníci za účelem domluvení dalšího postupu dle závažnosti situace.

Pokud dojde k akutnímu zhoršení zdravotního či psychického stavu klienta, při kterém dochází k ohrožení zdraví či života klienta nebo jeho okolí, poskytne pracovník přímé péče nebo jiný pracovník či klient první pomoc a ihned zavolá RZS na telefonním čísle 155, následně neprodleně informuje vedoucí služby. Vždy je nutné informovat opatrovníka.

2. Zranění klienta

Dojde-li během služby k úrazu klienta, nahlásí klient úraz pracovníkům/vedoucí služby/sociální pracovníci. Pokud se jedná o drobné zranění (říznutí, oděrky, drobné spáleniny) ošetří ránu pracovníci nebo domácí zdravotní péče. V případě, kdy klient potřebuje lékařské ošetření, jsou pracovníci povinni ho ihned zajistit zavoláním RZS 155 nebo doprovodem do nemocnice či k praktickému lékaři.

3. Úmrtí klienta

Zaměstnanci zprvu postupují podle vnitřních pravidel, která reagují na neočekávané zhoršení zdravotního stavu. Tzn. je zejména přivolána RZS a klientovi je poskytována první pomoc. Pokud přivolaný lékař konstatuje smrt, jsou o události informováni statutární zástupce organizace, rodina / opatrovník, a další kroky jsou realizovány v souladu s rozhodnutím lékaře a dalšími vnitřními pravidly.

4. Nedostatek pracovníků

V případě, kdy by ve službě domova se zvláštním režimem zůstala pouze polovina pracovníků, informuje vedoucí služby/sociální pracovnice manažerku sociálních služeb a společně se

pokusí zajistit pracovníky z jiných služeb Diakonie Praha.

Při výpomoci jiných pracovníků je klíčové, aby na každé službě byli minimálně 2 pracovníci, kteří klienty znají a mají jejich mapování.

5. Havárie vody, topení, odpadů

V případě jakéhokoli problému kontaktují pracovníci příslušného hospodáře, který má objekt na starosti, případně kontaktují vedoucího THS. Pracovníci se pak řídí dle pokynů pracovníků THS. Telefonní čísla na jednotlivé pracovníky THS jsou uložena ve služebním telefonu. V případě havárie většího rozsahu, která má vliv na fungování služby, domluví vedoucí služby s vedoucím THS a manažerkou sociálních služeb další postup a případně uzavření služby na dobu nezbytně nutnou.

6. Požár

Pracovníci jsou pravidelně školeni v požární ochraně. Klienty vedou k dodržování zásad prevence a pečují o ně podle vědomostí získaných na školení. S klienty se pravidelně trénuje nácvik evakuace v případě vypuknutí požáru. V případě požárů pracovníci neprodleně volají HZS 150 / 112, kontaktují vedoucí služby a současně manažerku služby.

7. Dopravní nehoda

V případě zranění osob je pracovník povinen poskytnout první pomoc, případně volat RZS a PČR (nemá-li takové zranění, které by mu bránilo toto učinit). Postupuje pak podle pokynů. Pracovník dále neprodleně kontaktuje vedoucí služby/sociální pracovníci a vedoucího THS. Pokud byli v autě přítomni i klienti, vedoucí služby následně informuje opatrovníka/rodinu klienta. Pracovníci, kteří řídí služební vozidla Diakonie Praha mají splněné školení řidičů, které se koná v pravidelných intervalech.

8. Ztráta osobních a cenných věcí

Pro věci finanční hodnoty mají pracovníci i klienti služeb možnost využít trezor v kanceláři vedoucího Domova. Pověřený pracovník vždy musí prověřit, za jakých okolností ke ztrátě došlo. Pro nalezení věci se využije všech zákonem dostupných možností. Diakonie Praha odpovídá za škody podle Zákoníku práce. V případě, že jde o věc vyšší finanční hodnoty a postižený trvá na dalším prošetření, informuje vedoucí služby/sociální pracovnice manažerku sociálních služeb a ředitelku střediska, která věc předá Policii ČR.