

PRAKTICKÉ INFORMACE O SOCIÁLNÍ SLUŽBĚ

CENTRUM DENNÍCH SLUŽEB



Mikulášské náměstí 12, 669 02 Znojmo

Kontaktní údaje:

Mgr. Martina Svobodová, vedoucí a sociální pracovník

Mobil: 739 389 088

e-mail: svobodova.m@cssznojmo.cz

Bc. Pavlína Svobodová, DiS., sociální pracovník

Mobil: 703 170 745

e-mail: mikyskova.p@cssznojmo.cz

Centrum denních služeb (dále „CDS“) poskytuje ve všedních dnech odbornou pomoc a podporu lidem, kteří s ohledem na svůj věk nebo zdravotní stav mají sníženou soběstačnost a nemohou doma zůstat sami. Pečujícími osobám je tak umožněno vykonávat své pracovní povinnosti nebo potřebný odpočinek s vědomím, že je o jejich blízké dobře postaráno.

Službu poskytujeme osobám v nepříznivé sociální situaci:

- seniorům, kteří z důvodu věku či zdravotního stavu potřebují pomoc jiné osoby při běžných činnostech každodenního života
- osobám starším 27 let s chronickým onemocněním či zdravotním postižením (zejména osoby po úrazech, cévních mozkových příhodách, s nádorovým onemocněním apod.)

Místo, čas a způsob poskytování služby

Sociální služba se nachází v přízemí objektu Mikulášské náměstí 12, Znojmo.

CDS je ambulantní služba, což znamená, že uživatel do zařízení přichází a ve stejný den se vrací zpět do svého domácího prostředí.

Uživatel si může zvolit jednotlivé dny a časové rozmezí, kdy chce službu využívat.

Služba je poskytována ve všední dny od pondělí do pátku, od 6:30 - 16:30 hodin.

Přijetí uživatele do Centra denních služeb

Zahájení poskytování sociální služby probíhá na základě žádosti a společné schůzky se zájemcem, rodinou a sociálním pracovníkem v domácím prostředí. Pokud zájemce splňuje podmínky pro přijetí do služby a nabídka služby vyhovuje zájemci, může být uzavřena Smlouva o poskytování sociální služby. Před zahájením služby je možné navštívit prostory CDS např. s rodinným příslušníkem, podívat se na prostředí či činnosti, které zde probíhají. Ve smlouvě dohodneme rozsah činností, který bude služba uživateli zajišťovat, cíl a pravidla, na kterých se poskytovatel s uživatelem dohodli.

Prostory a vybavení Centra denních služeb

Uživatelé sociální služby mohou v prostorách využívat:

- aktivizační místnost – součástí aktivizační místnosti je uzamykatelná skříňka pro odložení cennějších věcí uživatele, TV, stoly, židle, křesla pro relaxaci
- bezbariérové hygienické zázemí (WC, sprcha, umyvadla) - k dispozici je u umyvadel tekuté mýdlo a papírové ručníky
- odpočinková místnost – postele s lůžkovinami, TV

Dále se v budově nachází kuchyň, kde pracovníci mohou uživatelům uvařit kávu nebo čaj. Před budovou je místo pro odpočinek na lavičkách se zastíněním. Prostory služby jsou bezbariérové. Na chodbách a v prostorách jsou instalována madla ke snazšímu a bezpečnějšímu pohybu.

Doprava

V případě, kdy dopravu do služby nemůže zajistit rodina, můžeme zajistit dovoz/odvoz speciálně upraveným vozidlem, které je určeno pro osoby se zhoršenou pohyblivostí. Dopravu zajišťujeme pouze v případě dostatečné personální kapacity.

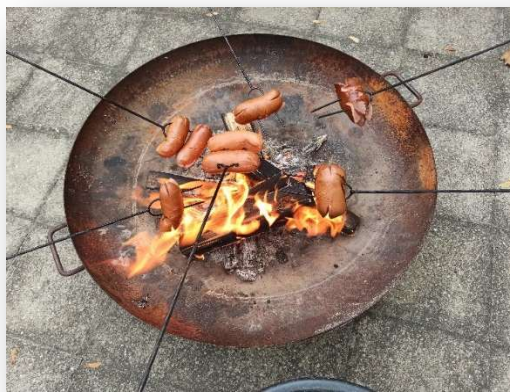
Jelikož je doprava zajišťována nad rámec běžné činnosti služby, může být její úhrada stanovena až do výše skutečných nákladů. Aktuální částka za zajištění dopravy uživatele je uvedena v Úhradovníku v položce Fakultativní služby.



Orientační denní program

06:30 – 09:00	snídaně, svoz uživatelů do služby, volný program (doba určená k příchodu uživatelů)
09:00 – 11:30	aktivizace, zájmové, volnočasové a vzdělávací aktivity
11:30 – 13:00	příprava na oběd – hygiena, oběd
13:00 – 14:00	odpočinková činnost – čtení nebo poslech, klidové hry, sledování TV, relaxace
14:00 – 16:30	volný program – individuální práce nebo skupinová, rekreační, pohybové nebo námětové činnosti s uživateli odpolední svačina odcházení uživatelů, rozvoz uživatelů

Náplně výše uvedených činností jsou aktuálně upravovány a přizpůsobovány zdravotnímu stavu a složení uživatelů v jednotlivých dnech. Do programu jsou zařazovány další aktivity např. pečení, výtvarné aktivity nebo výlety mimo prostory Centra denních služeb apod.



Plánování průběhu poskytování sociální služby Centra denních služeb

- Sociální pracovníce nejprve zjišťuje, proč uživatel chce využívat službu CDS, jaké životní potřeby zvládne uživatel zabezpečit sám, příp. s pomocí rodiny, a jaké potřeby pomůže zabezpečit služba. Společně se dohodnout na cíli spolupráce.
- V den zahájení služby Vás sociální pracovníce přivítá v CDS a představí Vám pracovníka, na kterého se v rámci poskytování služby, můžete obracet se svými požadavky (klíčový pracovník). Budou Vám představeni i další zaměstnanci denního centra, se kterými budete rovněž v kontaktu a kteří se podílejí na činnostech v CDS.
- Prvním dnem poskytování služby začíná běžet tzv. adaptační období, které je stanoveno na 1 měsíc. Na jeho konci má uživatel sestaven individuální plán

průběhu poskytování sociální služby, podle kterého pracovníci služby poskytují uživateli dohodnutou péči a podporu v potřebném rozsahu.

- Uživatele chápeme jako jedinečnou osobu, proto ke každému z nich přistupujeme individuálně a přizpůsobujeme poskytování služby jeho možnostem a potřebám.
- Uživatele podporujeme, aby se aktivně podíleli na péči o svoji osobu a tím si udržovali svoji soběstačnost.
- Pracovník provádí průběžné záznamy o průběhu poskytování služby, s uživatelem pravidelně minimálně 1x za půl roku hodnotí, zda služba naplňuje očekávání uživatele, zda mu skutečně přináší podporu a pomoc, kterou od služby očekává.

Stravování

- Můžeme zajistit snídani, oběd a odpolední svačinu, a to dle potřebné diety: racionální, diabetická a dietní.
- Uživatelé mají možnost výběru ze dvou variant obědů, v rámci cca dvou dnů v týdnu.
- Po celou dobu trvání služby zajišťujeme pitný režim (voda, šťáva, v zimních měsících teplý čaj). V případě, že uživatel pije kávu (+ cukr, smetana, mléko) nebo čaj (+ cukr) nosí si vlastní z domu.
- Snídaně, obědy i svačiny je možné **přihlašovat a odhlašovat, a to nejpozději jeden pracovní den předem do 9:45 hod.**

Co budete s sebou potřebovat?

Uživatelé si nosí z domova vlastní přezutí, náhradní oblečení, potřebné léky a inkontinenční pomůcky. Přestože uživatel má možnost využít uzamykatelnou skříňku pro své osobní věci, doporučujeme nechat vyšší finanční hotovost a jiné cennosti doma. Jestliže používáte zdravotní pomůcku (např. berle, brýle, naslouchadlo, ...) vezměte si je s sebou.

Pomáháme zabezpečit potřeby v těchto oblastech:

1. Osobní hygiena:

- mytí rukou, obličeje atd. během dne, péče o ústa (např. očištění, nasazení zubní náhrady), péče o nehty (domluvení pedikúry), péče o oči a uši (čištění, nasazení naslouchadla, brýlí apod.)

- zajištění mytí těla a koupání
- pomoc při použití WC, výměna inkontinenčních pomůcek, vypuštění sběrného sáčku na moč, výměna menstruačních vložek

2. Péče o vlastní osobu:

- oblékání a svlékání, obouvání a zouvání, celková úprava vzhledu

3. Pohyb:

- pomoc při vstávání a posazování, změna polohy, přesuny, polohovací pomůcky. V případě odpočinku na lůžku pomůžeme se vstáváním a uléháním
- podpora při přemísťování předmětů denní potřeby (podávání šálku kávy, podání přezůvek, šály apod.)
- podpora při pohybu a orientaci v prostorách služby i mimo službu (procházky, procvičování chůze)

4. Zajišťování stravování:

- příprava a přijímání stravy a pití, podporujeme samostatnost, případná dopomoc je poskytována dle aktuálních potřeb a schopností uživatele

5. Kontakt a komunikace:

- podpora při navazování a udržování společenských vztahů
- podpora při rozvíjení nebo udržení schopnosti srozumitelně se vyjádřit a komunikovat
- možnost využívání běžných veřejných služeb, zapojování se do sociálních aktivit (návštěvy veřejných služeb – pošta, obecní úřad, banka, obchody, kavárna, cukrárna a další místa v okolí)

6. Aktivita:

- pro udržení či zlepšení si jemné a hrubé motoriky nabízíme nejrůznější činnosti, např. ruční práce, výtvarné činnosti, cvičení s míčky atd.
- pro procvičování paměti nabízíme luštění křížovek, vzpomínání, kvízy, hry na procvičení mozku
- spolupracujeme se školami, školkami; pořádáme různé besedy, přednášky, výlety



7. Péče o zdraví a bezpečí:

- předání informací o postupech provedení jednoduchého ošetření, v případě potřeby přivolání pomoci a informování blízké osoby
- podpora a dostatek informací k dodržování léčebného režimu, ve spolupráci s rodinou
- předání informací ke zdravé výživě (dodržování dietního režimu, vhodné stravy)

8. Podpora a poradenství:

- předání informací o tom, kdo by mohl pomoci s hospodařením s finančními prostředky, poradenství, o speciálních službách v hospodaření
- poskytnutí poradenství a informace o možném pracovním uplatnění
- vzdělávání – mít informace o možnostech vzdělávání, vzdělávacích institucích, subjektech nabízejících poradenství v oblasti vzdělávání
- předání informací o jednotlivých dávkách (např. dávky hmotné nouze, příspěvek na péči apod.)
- podpora při zajištění platnosti dokladů
- podpora při uplatnění politických práv a práva volit
- poskytnutí informací a podpora při ochraně svých práv
- poskytnutí informací a podpora o možné formě a rizicích zneužívání
- předávání informací a kontaktů na další subjekty

Úhrada za poskytování sociální služby

- Výše úhrady se řídí vyhláškou č. 505/2006 Sb. v platném znění a je stanovena aktuálním úhradovníkem.
- Poskytovatel předá uživateli vyúčtování za poskytnuté služby vždy nejpozději do **5.** dne následujícího měsíce.
- Uživatel je povinen platit úhradu nejpozději do **20.** dne v kalendářním měsíci.
- Úhradu lze zaplatit v hotovosti v kanceláři sociální pracovnice nebo převodem na bankovní účet poskytovatele.
- Dny a hodiny, ve kterých byla poskytnuta služby, zaznamenávají pracovníci písemně do dokumentace. Úhrada se odvíjí od skutečně spotřebovaného času věnovanému konkrétnímu uživateli, např. pokud je realizována činnost (aktivita) ve skupině, dělí

se čas strávený touto činností počtem uživatelů. Pokud je činnost (aktivita) věnována pouze jednomu uživateli, je započítáván celý čas.

Ochrana osobních údajů

- Zaměstnanci CDS jsou povinni zachovávat mlčenlivost o osobních, event. citlivých údajích uživatelů služby a skutečnostech, které se dozvěděli v souvislosti s poskytováním služby.
- Uživatel/zástupce mají právo na informace ohledně zpracování jeho osobních údajů, právo na jejich doplnění, změnu a také právo na výmaz těchto informací (být zapomenut).

Práva a povinnosti uživatelů Centra denních služeb

Práva

- Uživatel, event. jeho zástupce má právo vznést podnět a připomínku k fungování služby, ale i stížnost na její kvalitu nebo způsob poskytování.
- Podněty, připomínky ze strany uživatelů jsou řešeny v běžném provozu služby na pravidelných poradách. Stížnost je zaevidována, předána pověřenému pracovníkovi a prošetřena bez zbytečného odkladu.
- Uživatel má rovněž právo na požádání nahlédnout do své osobní dokumentace, která je o něm vedena.

Písemné vyrozumění o vyřízení stížnosti obdrží podavatel nejpozději do 30 kalendářních dnů od data jejího podání. V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se mohou stěžovatelé obrátit přímo k poskytovateli nebo nezávislé instituci:

- **Centrum sociálních služeb Znojmo, příspěvková organizace**
ředitelka Mgr. Radka Sovjáková, DiS., tel.: 515 225 367, mobil: 739 389 024,
e-mail: reditelka@cssznojmo.cz
- **Centrum denních služeb**, vedoucí služby: Mgr. Martina Svobodová,
tel: 739 389 088, e-mail: svobodova.m@cssznojmo.cz
- **Městský úřad Znojmo**, odbor sociální,
nám. Armády č. 8, 669 02 Znojmo, tel.: 515 216 560

- **Krajský úřad Jihomoravského kraje**, odbor sociálních věcí
Žerotínovo náměstí 449/3, 601 82 Brno,
tel.: 541 651 131, www.kr-jihomoravsky.cz
- **Ministerstvo práce a sociálních věcí**, Na Poříčím právu 1, 128 00 Praha 2,
tel.: 211 921 111, e-mail: posta@mpsv.cz
- **Kancelář Veřejného ochránce práv**, Údolní 39, 602 00 Brno
tel.: 542 542 888, e-mail: podatelna@ochrance.cz
- **Český helsinský výbor**, Štefánikova 21, 150 00 Praha 5
tel.: 257 221 141, e-mail: info@helcom.cz
- **Senior telefon** - bezplatná linka pro seniory - tel.: **800 157 157**, Sociální služba pro pomoc v jakékoli nesnázi funguje 24 hodin denně, 7 dní v týdnu.

Povinnosti

- Uživatelé si nosí z domova vlastní přezutí, náhradní oblečení, předepsané léky a inkontinenční pomůcky, může si donést vlastní kávu, čaj, svačinu.
- Uživatelé neopouští zařízení v průběhu poskytování sociální služby bez vědomí personálu. Doporučujeme, aby byli zaměstnanci o tomto úmyslu uživatelem informováni.
- Uživatelé jsou povinni chovat se k ostatním uživatelům i zaměstnancům denního centra slušně a ohleduplně.
- Kouření je povoleno pouze ve vyhrazených venkovních prostorech služby.

Nouzové a havarijní situace

Za mimořádnou situaci se považuje zejména:

- havarijní situace – např. požár, živelná pohroma
- náhlé zhoršení zdravotního stavu
- agresivní chování
- pohřešování uživatele

Postup při mimořádné situaci:

Uživatel zachová klid a rozvahu, neprodleně přivolá kteréhokoliv zaměstnance zařízení. Dále se řídí pokyny odpovědných zaměstnanců.

Ukončení poskytování služby

Uživatel (zástupce) může smlouvu vypovědět bez udání důvodu. Důvodem výpovědi ze strany poskytovatele může být:

- včasné neplacení úhrady,
- závažné porušování ujednání ve smlouvě či sjednaných pravidlech,
- ze zdravotních obtíží na straně uživatele (např. infekční onemocnění apod.),
- uživatel přestal být v nepříznivé sociální situaci,
- uživatel přestal splňovat podmínky cílové skupiny.

Ukončit poskytování služby lze i na základě dohody obou stran.

**Pokud budete mít otázky nebo Vám bude něco nesrozumitelné,
prosím neváhejte se na nás obrátit. Rádi Vám dotazy zodpovíme a nejasnosti
osvětlíme.**