


Denní stacionář Klokan o.p.s.			
Janderova 436, Hořice 508 01	Popis realizace		
IČO: 024 30 428	Verze: 4	Ze dne: 17. 5. 2022	
Směrnice	Revize	Rozdělovník	
	ST1	Standard	
		Všichni pracovníci	

Popis realizace činností Denního stacionáře Klokan

Posláním Denního stacionáře Klokan je poskytování služeb lidem se sníženou soběstačností z důvodu zdravotního postižení, umožnit v maximální možné míře vést a rozvíjet běžný způsob života, zejména realizovat své potřeby, rozvíjet svůj potenciál, získávat nové dovednosti a smysluplným způsobem trávit volný čas.


Cílem organizace je nadále hledat možnosti zapojení organizace do struktury sociálních služeb v Hořicích.

Cílem služby je:

- poskytovat sociální službu vycházející z potřeb uživatele,
- najít vyvážený přístup vedoucí k rozvoji klientů s nízkou mírou podpory a klienty s vysokou mírou podpory a individuální asistencí,
- podporovat činnost pracovníků v oblasti práce s klientem s PAS a s klientem s funkční poruchou chování,
- rozvíjet spolupráci s ostatními poskytovateli sociálních služeb, institucemi a přirozenými zdroji pomoci,
- dbát v maximální možné míře na zachování důstojnosti klienta a hájit jeho práva,
- rozvíjet a naplňovat standardy kvality
- udržovat dobrý standard prostředí a vybavení

Dostupnost sociální služby

Provozní doba pro dospělou skupinu		Provozní doba pro dětskou skupinu	
Pondělí	7.00 – 18.00	Pondělí:	7:00 - 18:00
Úterý	7.00 – 18.00	Úterý:	7:00 - 18:00
Středa	7.00 – 18.00	Středa:	7:00 - 18:00
Čtvrtek	7.00 – 18.00	Čtvrtek:	7:00 - 18:00
Pátek	7.00 – 18.00	Pátek:	7:00 - 18:00

Denní stacionář Klokan o.p.s.			
Janderova 436, Hořice 508 01	Popis realizace		
IČO: 024 30 428	Verze: 4	Ze dne: 17. 5. 2022	
Směrnice	Revize	Rozdělovník	
	ST1	Standard	
		Všichni pracovníci	

Kapacita sociální služby

Okamžitá kapacita sociální služby 18 uživatelů.

Z toho: Okamžitá kapacita pro denní stacionář 18 uživatelů, z toho max. 4 klienti s vysokou mírou podpory. Vysokou mírou podpory se rozumí plná dopomoc při podávání stravy, zajištění osobní hygieny (výměna inkontinentních pomůcek, pomoc při osobní hygieně), vyžadující více než 30 min. podpory na jeden výše uvedený individuální úkon za jeden den.

V době školních prázdnin bude upřednostňována dětská skupina ve věku od 7 do 15 let do okamžité kapacity 10 klientů.


Cílová skupina dle rozhodnutí o registraci

Cílová skupina klientů: Osoby s mentálním postižením, včetně osob s PAS.

Věková kategorie klientů: Osoby ve věku od 7 let.

Principy poskytování služby

- **INDIVIDUALITA** – klient je brán takový, jaký je,
- **RESPEKT** – klient = partner,
- **MOŽNOST VÝBĚRU** – klient sděluje svůj názor, sděluje, v čem chce pomoc a v čem nikoli,
- **BEZPEČÍ** – snaha zajistit, aby se klient cítil bezpečně,
- **POMOC** – pomoc ve věcech, které klient nezvládá, ale nedělat věci, které klient dokáže,
- **PODPORA** – podpora klienta k tomu, aby mohl dělat stejné věci, jako dělají jeho vrstevníci,
- **SAMOSTATNOST** – vést klienta k tomu, aby co nejvíce věcí zvládl sám, byl v maximální možné míře samostatný a obešel se bez pomoci druhých osob,
- **SPOLUPRÁCE** – pracovníci spolupracují s rodinou klienta, jeho blízkými lidmi či jinými institucemi, pokud si to klient přeje,
- **DŮSTOJNOST** – pracovníci vždy dbají na zachování důstojnosti klienta,
- **SOUKROMÍ** – pracovníci jsou vázáni mlčenlivostí a nesdílí o klientovi informace,
- **OCHRANA PRÁV** – dle dokumentů řešících práva lidí s postižením
- **ODBORNOST ZAMĚSTNANCŮ** – zaměstnanci DS Klokan mají potřebnou odbornost k výkonu své profese.

Denní stacionář Klokan o.p.s.			
Janderova 436, Hořice 508 01	Popis realizace		
IČO: 024 30 428	Verze: 4	Ze dne: 17. 5. 2022	
Směrnice	Revize	Rozdělovník	
	ST1	Standard	
		Všichni pracovníci	

Poskytované služby

V denním stacionáři se poskytují ambulantní služby osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku nebo zdravotního postižení, a osobám s chronickým duševním onemocněním, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby.

Služba obsahuje tyto základní činnosti:

- pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu,
- pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
- poskytnutí 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.

Služba je poskytována v souladu s platnou legislativou zejména:


- Zákon O sociálních službách č. 108/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů a prováděcí vyhlášky č.: 505/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů
- Standardy kvality sociálních služeb
- Listinou základních práv a svobod
- Úmluvou OSN o právech osob se zdravotním postižením atd.
- Úmluvou o právech dítěte,
- Dalšími platnými interními předpisy a směrnici DS Klokan.

A na základě osobních potřeb uživatelů, jejich osobních cílů specifikovaných v individuálním plánu.

Jednání se zájemcem o službu

Nejčastěji je první kontakt realizován osobně či telefonicky. Zájemce o službu však může využít i elektronickou nebo písemnou komunikaci.

Sociální pracovník Denního stacionáře Klokan o.p.s. (dále jen DS Klokan) poskytne základní informace o službě a poskytuje základní sociální poradenství, které má za úkol pomoc při řešení nepříznivé sociální situace klienta. Zájemce je seznámen s provozem DS Klokan, se službami, které

Denní stacionář Klokan o.p.s.			
Janderova 436, Hořice 508 01	Popis realizace		
IČO: 024 30 428	Verze: 4	Ze dne: 17. 5. 2022	
Směrnice	Revize	Rozdělovník	
	ST1	Standard	
		Všichni pracovníci	

mohou být nabídnuty a s ceníkem služeb. Následně je se zájemcem provedena prohlídka prostor po zařízení.

Pokud není uživatel schopen verbální komunikace, využívají se jiné možnosti komunikace (kývnutí hlavou, projev libosti či nelibosti zvukem, obrázky apod.) a přítomnosti doprovázející osoby.

Fáze jednání se zájemcem o službu

První kontakt:

Jak již bylo výše uvedeno, probíhá prvotní kontakt telefonicky, e-mailem i osobní návštěvou.

Jednání se zájemcem o službu:


Před samotným jednáním se zájemcem je nutné zjistit, zda žadatel spadá do cílové skupiny. U dospělých žadatelů je zjišťováno případné omezení způsobilosti v právních úkonech. U dětských žadatelů ve většině případů vyžadujeme přítomnost pouze jednoho zákonného zástupce.

Při samotném jednání se jsou předběžně domluveny činnosti, o které by měl žadatel zájem. Vždy je nutné ověřit možnost navštěvování jednotlivých činností, vzhledem k objednavce ostatních uživatelů s ohledem na okamžitou kapacitu služby. Na základě tohoto nabídneme možnosti návštěv.

Celkové vedení komunikace je však uzpůsobeno, tak, aby pro zájemce byly informace podávány srozumitelně (např. pomocí obrázků, piktogramů). Tempo rozhovoru je uzpůsobeno možnostem klienta.

Cílem jednání se zájemcem o službu je najít takové řešení nepříznivé sociální situace, aby klient mohl co nejdéle využívat terénní, případně ambulantní sociální služby, přičemž se nepředpokládá ztráta jeho stávající soběstačnosti.

V průběhu rozhovoru je zjišťováno, zda žadatel souhlasí s docházením do sociální služby. V případě, že je vysloven nesouhlas, jednání se zájemcem o službu končí. Jednání se zájemcem se může konat i opakovaně, pokud nás žadatel, opatrovník nebo zákonný zástupce znovu kontaktuje.

Denní stacionář Klokan o.p.s.			
Janderova 436, Hořice 508 01	Popis realizace		
IČO: 024 30 428	Verze: 4	Ze dne: 17. 5. 2022	
Směrnice	Revize	Rozdělovník	
	ST1	Standard	
		Všichni pracovníci	

Žádost o poskytnutí sociální služby:

Již při prvotním jednání zájemce o službu, může být projevem zájem o podání žádosti (příloha č. 1 – Žádost o poskytnutí služby). Žádost je předána v papírové podobě nebo je možné ji získat na webových stránkách DS Klokan, záložka „pro zájemce“. V případě, že je zájemce o službu omezen ve způsobilosti k právním úkonům, je nutné doložit kopii rozhodnutí soudu nejdéle v den uzavření smlouvy.

Náležitosti žádosti jsou:

- Jméno a příjmení žadatele, případně opatrovníka,
- Datum narození žadatele, případně opatrovníka,
- Trvalý pobyt žadatele, případně opatrovníka (v případě, že se liší, uvést skutečný pobyt),
- Kontakt na zájemce, případně opatrovníka (telefon, e-mail),
- Dotaz, zda zájemce souhlasí s poskytnutím sociální služby poskytované DS Klokan (V případě, že žadatel odmítne, nebude žádost evidována),
- Dotaz, zda u zájemce bylo prokázáno mentální postižení
- Souhlas se zpracováním osobních údajů,
- Datum a podpis zájemce o službu (není-li zdravotně indisponován)
- Datum doručení žádosti (vyplní sociální pracovník)


Žádost o poskytování sociální služby musí obsahovat vlastnoruční podpis žadatele, pokud není ze zdravotních důvodů indisponován. Přijetí žádosti však není podpisem podmíněno, vůli klienta k uzavření smlouvy o poskytování sociální služby ověřuje sociální pracovník na sociálním šetřením.

V případě, že žádost není kompletně vyplněna a chybějící informace nejsou dodány ve stanovené lhůtě, je žádost vyřazena. Tato informace je žadateli sdělena dopisem (příloha č. 2).

Sociální šetření:

Sociální šetření se zájemcem o službu je provedeno do 15 dnů od podání žádosti. Je to první podklad, který slouží pro uzavření Smlouvy. Žadatel je vždy přítomen rozhovoru, aby se předešlo situaci „o žadateli bez žadatele“.

Cílem sociálního šetření je definovat potřeby, které budou saturovat potřeby žadatele v DS Klokan. Sociální šetření je vedeno rozhovorem s žadatelem o službu, případně jeho opatrovníkem či

Denní stacionář Klokan o.p.s.			
Janderova 436, Hořice 508 01	Popis realizace		
	Verze: 4	Ze dne: 17. 5. 2022	
IČO: 024 30 428	Revize		
Směrnice	ST1	Standard	

pečující osobou a pozorováním.

V průběhu sociálního šetření sociální pracovník vyplňuje sociální dotazník (příloha č.3). V údajích pro poskytování služby jsou také zjišťovány pravidla náležitého dohledu ve vnitřních a vnějších prostorech, důležité informace a pravidla komunikace. Dle zjištěných informací, lze stanovit předpokládané úkony poskytované služby a definici cíle spolupráce. Dalším cílem je zjistit schopnost sebeobsluhy žadatele, aby nedocházelo v průběhu poskytnutí služby k „přepečování“ žadatele, ale aby byly v maximální možné míře zachovány a rozvíjeny jeho schopnosti.

V případě, že má žadatel problémy s komunikací, je vhodné, aby při šetření byla přítomna osoba, která zná daná komunikační specifika žadatele a dokáže informace zprostředkovat jak žadateli, tak sociálnímu pracovníkovi, který vede šetření.

Na základě předpokládaných úkonů poskytované služby, lze určit i přibližnou měsíční cenu za služby. Žadateli je také předán ceník za poskytované služby (příloha č.4).


Žadatel o službu je seznámen se vzorem smlouvy (příloha č. 5) o poskytnutí služby, včetně příloh. Pravdivost získaných informací je stvrzena podpisy žadatele/jeho zástupce a sociálního pracovníka, provádějícího šetření.

Na konci sociálního šetření je žadatel seznámen s dalším postupem zpracování jeho žádosti. Pokud je volná kapacita je domluven datum, od kterého může klient využívat služeb DS Klokan a datum uzavření smlouvy. V případě, že je naplněna kapacita klientů, je žadatel písemně informován o zařazení jeho žádosti do evidence žadatelů o službu. Pokud žadatel o službu není cílovou skupinou DS Klokan, je o této skutečnosti také písemně vyrozuměn (příloha č.6). O přijetí žadatele do služby rozhoduje ředitel organizace, sociální pracovník a vedoucí služby.

Důvody odmítnutí služby

Důvody odmítnutí uzavřít smlouvu o poskytnutí služby jsou legislativně vymezeny v § 91 odst. 3 zákon č. 108/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů:

- **Žadatel o službu nespadá do cílové skupiny dle registrace (osoby s mentálním postižením).**

Denní stacionář Klokan o.p.s.			
Janderova 436, Hořice 508 01	Popis realizace		
IČO: 024 30 428	Verze: 4	Ze dne: 17. 5. 2022	
Směrnice	Revize	Rozdělovník	
	ST1	Standard	
		Všichni pracovníci	

- **Žadatel požaduje služby, které denní stacionář neposkytuje.**
- **V případě naplnění kapacity.**

Pokud poskytovatel odmítne uzavřít smlouvu o poskytnutí služby, je o tom žadatel písemně vyrozuměn ve lhůtě 15 dnů od provedení sociálního šetření. Dopis je odeslán na adresu, kterou žadatel uvedl v žádosti jako adresu, kde se skutečně zdržuje

Přijetí žadatele

Přestože žadatel o službu splňuje podmínky přijetí, ale DS Klokan službu nemůže poskytnout z důvodu naplněné kapacity, je o tom žadatel vyrozuměn dopisem ve lhůtě 15dnů ode dne provedení sociálního šetření. Žádost je nadále vedena jako aktivní v evidenci žadatelů o poskytnutí služby.

Evidence žadatelů o službu

Žádosti o přijetí do služby jsou evidovány v elektronické podobě v programu Cygnus2. Papírová podoba žádostí je vedena u sociálního pracovníka.


V případě, že se v DS Klokan uvolní místo pro přijetí dalšího klienta, je nový klient vybrán ve lhůtě 5 dnů od uvolnění kapacity.

Jestliže od provedení sociálního šetření uplyne lhůta delší než 1 rok, vyhrazuje si poskytovatel služby provést druhé sociální šetření ve kterém si aktualizuje informace o klientovi.

Uzavření Smlouvy o poskytování sociální služby:

Nejprve je stanovena objednávka časové dostupnosti služby a datum započetí poskytování služby. Definována je rovněž objednávka služeb dle základních činností pro poskytování sociálních služeb v denním stacionáři a forma úhrady. **Zde může dojít k omezení časové dostupnosti stacionáře, a to z důvodu naplnění okamžité kapacity na jednotlivých činnostech.** Např. muzikoterapie je obsazena objednávkou 8 uživatelů. Tím je naplněna registrovaná okamžitá kapacita DS Klokan, nelze tedy úkon muzikoterapie sjednat. V případě zájmu, je možno úkon nabízet při uvolnění okamžité kapacity činnosti, případně Dohodu aktualizovat, pokud se kapacita dlouhodobě uvolní.

Dohoda o poskytovaných činnostech a časové dostupnosti služby (dále jen Dohoda) je pouze

Denní stacionář Klokan o.p.s.			
Janderova 436, Hořice 508 01	Popis realizace		
IČO: 024 30 428	Verze: 4	Ze dne: 17. 5. 2022	
Směrnice	Revize	Rozdělovník	
	ST1	Standard	
		Všichni pracovníci	


rámcovým dokumentem, který slouží k rozložení klientů na službu v rámci okamžité kapacity stacionáře dle registrace. V případě náhlé potřeby, jsou v rámci okamžité kapacity poskytovány základní činnosti v plném rozsahu dle zákona č. 108/2006 Sb. O sociálních službách a vyhlášky č. 505/20008 Sb., oboje ve znění pozdějších předpisů. Např.: Uživatel je naprosto soběstačný v úkonech osobní hygieny – nemá úkon sjednán v Dohodě. Dojde-li u něj k přechodnému zhoršení zdravotního stavu (zlomená ruka), jsou potřebné úkony k zajištění pomoci poskytovány, dle potřeb uživatele, i když není sjednán. Pokud je změna trvalého charakteru musí být Dohoda aktualizována.

Smlouva o poskytování sociální služby je uzavírána vždy za přítomnosti žadatele, případně zákonného zástupce. Má-li žadatel stanoveného zákonného zástupce je jednání se zájemcem o službu vedeno tak, aby byl žadatel jeho součástí. Smlouva je předkládána ve dvou vyhotoveních a za její obsahovou správnost je odpovědný sociální pracovník pověřený uzavřením smlouvy. Smlouva o poskytování sociální služby je podepsána žadatelem, případně jeho stanoveným zástupcem a ředitelem DS Klokan, případně pověřeným zástupcem na základě ověřené plné moci.

Stížnosti

Stížnost na služby poskytované denním stacionářem mohou podávat uživatelé služeb, jejich opatrovníci, rodinní příslušníci a osoby, které si uživatelé zvolí (tj. osoby, které uživatelé požádají o podání stížnosti za jejich osobu).

- Stížnost je každé podání, které stěžovatel sám za stížnost považuje, bez ohledu na názor pracovníka.
- Je možné podat stížnost i na ostatní uživatele.
- Předmětem stížnosti může být i problém mimo zařízení (např. fyzické bariéry pro pohyb v okolí zařízení apod.).
- Pokud nemůže zařízení problém vyřešit samo, postoupí tuto stížnost příslušné osobě nebo instituci. O tomto postupu informuje stěžovatele.
- Stížnosti mohou být podávány ústní i písemnou formou (včetně e-mailu).
- K anonymnímu podání stížnosti slouží i schránka umístěná na chodbě při vchodu do stacionáře. Výběr schránky je prováděn sociálním pracovníkem 1x týdně (vždy v pondělí).
- Za uživatele s obtížemi v komunikaci může vystupovat jeho opatrovník, jiný uživatel nebo

Denní stacionář Klokan o.p.s.			
Janderova 436, Hořice 508 01	Popis realizace		
IČO: 024 30 428	Verze: 4	Ze dne: 17. 5. 2022	
Směrnice	Revize	Rozdělovník	
	ST1	Standard	
		Všichni pracovníci	

jakákoliv jím zvolená osoba.

Stížnost je jakékoliv projevení nespokojenosti při poskytování sociální služby. Sociální pracovník a ředitel organizace vyhodnotí každý případ a stanoví, zda se jedná o podnět ke zlepšení sociální služby, nebo stížnost.

Podnět = projevení nespokojenosti s poskytováním služby. Je zpracován zápis do záznamů v individuálním plánu a je řešen při poradách a aktualizacích individuálního plánování.

Stížnost může být podána na jednání pracovníků, klientů, nedostatky prostředí, nedostatky vyúčtování a úhrad služby. Řešena je vedoucím služby a v případě potřeby ředitelem organizace.

Z ústních stížností je pořízen zápis. Každá stížnost je evidována v evidenci stížností.


Adresa	Telefonní kontakt; E-mail	Odpovědný pracovník
Denní stacionář Klokan Janderova 436 508 01 Hořice	Tel.: 725 977 228 E-mail: jakl@klubklokanek.eu	Bc. Petr Jakl Ředitel
	Tel.: 771 189 466 E-mail: ersilova@klubklokanek.eu	Zuzana Eršilová Sociální pracovník
	Tel.: 771 197 444 E-mail: engova@klubklokanek.eu	Kristýna Engová Vedoucí služby
MěÚ Hořice, Nám. Jiřího z Poděbrad 342, 508 01 Hořice	Tel.: 492 105 468 E-mail: raisova@horice.org	Bc. Vendulka Raisová Vedoucí odboru
KÚ, KHK, ČSA 408, 500 03 Hradec Králové	Tel.: 495 817 320 e-mail: j.vitvar@kr-kralovehradecky.cz	Ing., Mgr. Jiří Vítvar. Vedoucí oddělení
Sídlo Kanceláře Veřejného ochránce práv Údolní 39, 602 00 Brno	+ 420 542 542 888 E-mail: podatelna@ochrance.cz	JUDr. Stanislav Křeček Veřejný ochránce práv

Prostředí

Celý stacionář je koncipován jako domácnost pro klienty.

Provoz DS Klokan by se měl v co největší míře přiblížit běžnému standardu bydlení.

- **Místnost denních aktivit** - slouží k provádění většiny běžných denních činností a stravování klientů i pracovníků.
- **Nácviková kuchyň** - Vybavena je běžnými elektrospotřebiči a potřebami pro nácvik vaření.
- **Místnost muzikoterapie** - Slouží k provádění terapeutických činností a odpočinku klientů.

Denní stacionář Klokan o.p.s.				
Janderova 436, Hořice 508 01	Popis realizace			
IČO: 024 30 428	Verze: 4	Ze dne: 17. 5. 2022		Rozdělovník
Směrnice	Revize			Všichni pracovníci
	ST1	Standard		

- **Krejčovská dílna** - vybavena šicími stroji, omyvatelným nábytkem.
- **Místnost pro sportovní aktivity** - vybavena náčiním na cvičení a podlahou z pěnových desek.
- **PC místnost** - vybavena omyvatelným nábytkem,.
- **Relaxační a odpočinková místnost** - vybavena lůžkem k relaxaci, herními prvky. Místnost zároveň slouží jako intimní. Zde se provádí balení inkontinentních klientů.
- **Venkovní prostory** - v těchto místech se nachází zastíněné sezení. Na travnaté ploše je umístěna trampolína a hamaky na odpočinek.

Vedlejší provozní a pomocné místnosti:

- Sklad prádla a hygienických prostředků.
- Úklidová místnost s výlevkou.
- Kancelář ředitele a denní místnost zaměstnanců.

Hygienické vybavení:


- Dvě WC použitelné pro klienty, jedno vybaveno madly pro lidi s poruchou mobility.
- Dvě WC použitelné pro personál, jedno v přízemí a jedno v prvním podlaží, naproti kanceláři ředitele a denní místnosti pracovníků, jedná se o levou kabinu, pravá je pro nájemce krizových bytů.
- Koupelna společná pro hygienu klientů i pracovníků. Vybavena sprchovým místem, vanou, bidetem a umyvadlem. V místnosti je též umístěna pračka a sušička.
- Na všech WC, koupelně a místnosti denních aktivit jsou umístěny dávkovače na mýdlo a zásobníky na papírové ručníky. V místnosti denních aktivit a u vstupu do stacionáře jsou umístěny dávkovače dezinfekce.

Zpracoval: Bc. Petr Jakl, Bc. Zuzana Eršilová

Účinnost dokumentu od: 1.11.2020

Datum: 28.5.2020

Schválil: Bc. Petr Jakl – ředitel

Denní stacionář Klokan o.p.s.			
Janderova 436, Hořice 508 01	Popis realizace		
IČO: 024 30 428	Verze: 4	Ze dne: 17. 5. 2022	
Směrnice	Revize	Rozdělovník	
	ST1	Standard	
		Všichni pracovníci	

Jméno příjmení pracovníka	Datum seznámení s dokumentem	Podpis pracovníka
Engová Kristýna		
Eršilová Zuzana		
Fišer Varvara		
Hátlová Adéla		
Hellerová Kristýna		
Honegrová Alena		
Hubáčková Zuzana		
Bc. Jakl Petr		
Kazmirowská Zuzana		
Kupková Petra		
Kněžourková Stanislava		
Kožíšková Andrea		
Machková Jana		
Mgr. Kupková Petra		
Rejmontová Petra		
Svobodová Marcela		
Studynková Alena		
Šlamberová Adéla		
Tschöpová Daniela		