



# STANDARD KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

→ **č. 1** ←



## Příloha č.1: Popis realizace činnosti

<b>Název dokumentu</b>	Popis realizace činnosti	
<b>Kód dokumentu (identifikátor)</b>	M-01-DSS-2026-001	
<b>Verze (revize)</b>	1	
<b>Datum vydání / účinnosti</b>	1.3.2026	
<b>Zpracoval (garant)</b>	Bc. Marcela Křížová	Mgr. Zuzana Sieberová
<b>Schválil</b>	Mgr. Petr Jakl	
<b>Archivace</b>		

## Obsah

1.	Účel dokumentu .....	3
2.	Základní vymezení služby .....	3
3.	Popis realizace základních činností služby.....	4
3.1.	Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu .....	4
3.2.	Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu.....	5
3.3.	Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy.....	5
3.4.	Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti .....	5
3.5.	Sociálně-terapeutické činnosti .....	5
3.6.	Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím .....	6
3.7.	Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí. 6	
4.	Průběh poskytování služby .....	7
5.	Jednání se zájemcem o službu.....	7
6.	Základní sociální poradenství .....	8
7.	Uzavření smlouvy .....	8
8.	Zajištění zdravotní péče.....	8
9.	Průběh poskytování služby .....	9
10.	Individualizace služby .....	9
11.	Ochrana práv klientů .....	10
12.	Rizikové situace .....	10
13.	Stížnosti .....	10
14.	Dokumentace služby .....	11
15.	Personální zajištění.....	11
16.	Ukončení služby.....	12
17.	Materiální a technické podmínky služby.....	12
18.	Revizní historie .....	13
19.	Skartace a archivace .....	13
20.	Závěrečná ustanovení .....	13

# 1. Účel dokumentu

Tento dokument popisuje způsob realizace sociální služby Denní stacionář Sekvoj v každodenní praxi. Navazuje na směrnici „Cíle a způsoby poskytování sociální služby“ a konkretizuje postupy tak, aby byly jednotné, srozumitelné a kontrolovatelné.

Cílem dokumentu je zajistit poskytování služby v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, a vyhláškou č. 505/2006 Sb., oboje ve znění pozdějších předpisů.

## 2. Základní vymezení služby

<b>Název poskytovatele:</b>	Denní stacionář Klokan o.p.s.
<b>Poskytovaná služba:</b>	Denní stacionář Sekvoj
<b>Forma poskytování sociální služby:</b>	Ambulantní
<b>Adresa poskytovatele:</b>	Karlova 495 508 01 Hořice, okr. Jičín
<b>Cílová skupina:</b>	Osoby s chronickým duševním onemocněním Senioři
<b>Věková kategorie:</b>	Senioři od 65 let Osoby s chronickým duševním onemocněním od 55 let
<b>Časová dostupnost služby:</b>	pondělí–neděle v době od 7,00 do 15,00 hodin
<b>Maximální kapacita:</b>	8 (maximální okamžitá kapacita)

### 2.1 Poslání

V denním stacionáři Sekvoj vytváříme bezpečné, přátelské a podnětné prostředí, ve kterém mohou naši klienti smysluplně trávit den. Ke každému přistupujeme individuálně – s respektem k jeho životnímu příběhu, potřebám a přáním.

### 2.2. Cíle služby

Denní stacionář Sekvoj poskytuje osobám žijícím ve svém přirozeném prostředí podporu, péči a aktivizační činnosti v době, kdy během dne potřebují pomoc, doprovod, dohled nebo společnost. Cílem služby je vytvářet bezpečné, respektující a podnětné prostředí, které podporuje soběstačnost, orientaci v běžném životě a kontakt s ostatními lidmi.

## 2.3 Cíle orientované na klienta

- **Podpora aktivního trávení během dne** – zařadit mezi aktivizační programy také podpůrné činnosti, navazující na životní zkušenosti klientů, podporující jejich identitu, zaměřené na pocit užitečnosti, radosti, naplnění dle přání klientů
- **Podpora a péče při sebeobsluze a při běžných denních činnostech** – poskytovat klientům odbornou a individuálně přizpůsobenou pomoc při hygieně, sebeobsluze a stravování, se zachováním jejich důstojnosti a podpory jejich soběstačnosti.
- **Podpora běžného způsobu života** – zachovávat osobní zvyky, rituály a denní režim klientů, vycházet z jejich životního příběhu a přizpůsobovat podporu tak, aby se cítili bezpečně, respektovaně ve společnosti ostatních a v prostředí, které je mu blízké.

## 3. Popis realizace základních činností služby

Základní činnosti služby jsou poskytovány v rozsahu § 46 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách a příslušnými ustanoveními vyhlášky č. 505/2006 Sb. ve znění pozdějších předpisů.

Podpora a pomoc je poskytována na základě individuálních potřeb klienta, v souladu s jeho individuálním plánem a s cílem posilovat jeho soběstačnost, důstojnost a možnost rozhodování.

Pracovníci vždy dbají na ochranu práv klienta, jeho soukromí a bezpečí. Klient je vždy veden k maximální možné samostatnosti. Má právo činnosti odmítnout. Odmítnutí je respektováno, vyhodnoceno a zaznamenáno do dokumentace klienta.

### 3.1. Pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu

Podpora je zaměřena zejména na podporu při přesunu klientů, doprovod, oblékání a svlékání včetně výběru vhodného oblečení, použití kompenzačních pomůcek (např. naslouchadlo, brýle, vozík), orientaci v čase a denním režimu, stravování. Podpora při podávání stravy je poskytována s respektem ke stravovacímu režimu, tempu klienta a jeho zdravotnímu stavu.

### **3.2. Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu**

Podpora při hygieně je poskytována individuálně s důrazem na zachování soukromí, důstojnosti a bezpečí klientů. Klienti mají k dispozici bezbariérové WC, sprchu se sedátkem, umyvadlo, hydraulickou vanu.

### **3.3. Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy.**

Služba zajišťuje klientům stravu v průběhu pobytu ve stacionáři podle provozních podmínek služby a individuálních potřeb klientů. Oběd je zajištěn externím dodavatelem, klienti si mohou vybrat ze 3 jídel. Mohou si přinést také stravu z domova, pracovníci zajistí ohřátí a servírování. Pokud si klienti přejí snídani a svačinu zakoupit, zajistí jim pracovníci potřebnou podporu. Pomoc a podpora je poskytována s respektem k důstojnosti klientů, jejich individuálnímu tempu a s cílem zachovat nebo rozvíjet jejich samostatnost ve stravování v rozsahu odpovídajícím jejich schopnostem, dovednostem a zdravotnímu stavu.

### **3.4. Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti**

Činnosti vycházejí z individuálního plánu klientů, jejich životnímu příběhu a zohledňující jejich potřeby, schopnosti a přání. Aktivity probíhají individuální nebo skupinovou formou podle potřeb klientů. Pracovníci poskytují klientům pomoc a podporu v rozsahu odpovídajícím jejich schopnostem a zdravotnímu stavu, s důrazem na zachování a rozvoj jejich samostatnosti. V nabídce jsou především aktivity zaměřené na komunikaci, orientaci, procvičování paměti, hudební, reminiscenční a smyslové aktivity, psychické a sociální dovednosti. Po celou dobu aktivit dbají pracovníci na zachování psychické pohody klientů. Průběh a přínos aktivit jsou průběžně vyhodnocovány prostřednictvím individuálního plánu.

### **3.5. Sociálně-terapeutické činnosti**

Činnosti vycházejí z individuálního plánu klientů, jejich životnímu příběhu a zohledňují jejich potřeby, schopnosti a přání. Aktivity probíhají individuální nebo skupinovou formou podle potřeb klientů. Pracovníci poskytují klientům pomoc a podporu v rozsahu odpovídajícím jejich schopnostem a zdravotnímu stavu, s důrazem na posílení sebevědomí, nácviky spojené se

zvyšováním a udržením soběstačnosti, podporu fyzické kondice a tělesného zdraví. Průběh a přínos aktivit jsou průběžně vyhodnocovány prostřednictvím individuálního plánu.

### **3.6. Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím**

Činnosti jsou poskytovány tak, aby klienty maximálně podporovaly v udržování běžných sociálních vztahů, kontaktu s okolím a zapojením do života společnosti. Cílem je předcházet sociální izolaci, podporovat orientaci v běžném prostředí, posilovat samostatnost a umožnit účast na společenských, kulturních a volnočasových aktivitách podle individuálních potřeb a přání klientů. Průběh a přínos aktivit jsou průběžně vyhodnocovány prostřednictvím individuálního plánu.

### **3.7. Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.**

Služba poskytuje klientům pomoc a podporu při uplatňování jejich práv, oprávněných zájmů a při vyřizování osobních záležitostí s ohledem na jejich individuální potřeby, schopnosti a přání. Podpora směřuje k posilování samostatnosti klientů, jejich orientace ve společenském prostředí a schopnosti rozhodovat o vlastních záležitostech.

Pomoc a podpora může zahrnovat zejména:

- podporu při orientaci v právech a povinnostech klienta,
- podporu při vyjadřování vlastního názoru, přání a rozhodnutí,
- podporu při komunikaci s úřady a institucemi,
- podporu při kontaktu s opatrovníkem, rodinou nebo dalšími blízkými osobami,
- podporu při ochraně práv klientů a předcházení jejich porušování.

Pracovníci poskytují pomoc a podporu v rozsahu odpovídajícím schopnostem klientů tak, aby byla zachována jejich autonomie a možnost rozhodování o vlastních záležitostech. Podpora je poskytována vždy se souhlasem klientů a s respektem k jeho důstojnosti. Průběh a přínos podpory jsou vyhodnocovány v rámci individuálního plánování služby a zaznamenávány do dokumentace klientů.

## 4. Průběh poskytování služby

Průběh služby je individuální a vychází z potřeb klientů.

Typický den může zahrnovat:

- příchod a adaptaci,
- seznámení s programem,
- hygienu a sebeobsluhu,
- aktivizační a terapeutické činnosti,
- odpočinek,
- stravování,
- přípravu na odchod.

Služba je flexibilní a přizpůsobuje se aktuálním potřebám klientů.

## 5. Jednání se zájemcem o službu

Zájemcem o službu se rozumí osoba, která projevila zájem o poskytování sociální služby. Může se jednat také o osobu jí pověřenou, jednající v jejím zájmu nebo opatrovníka.

Zájemce může kontaktovat sociálního pracovníka osobně, telefonicky nebo e-mailem. Svoji žádost může podat prostřednictvím Interaktivní žádosti, která je dostupná k vyplnění na webových stránkách, nebo vyplnit formulář a doručit ho do organizace osobně, datovou schránkou nebo prostřednictvím České pošty. Pokud je zájemcem osoba s chronickým duševním onemocněním, k žádosti přikládá Vyjádření lékaře z oboru psychiatrie nebo klinického psychologa. Podáním žádosti se zájemce stává žadatelem. Proces vyřizování žádosti vede sociální pracovník. V průběhu jednání, zejména při sociálním šetření, které probíhá v přirozeném prostředí žadatele nebo v prostředí denního stacionáře, sociální pracovník zjišťuje nepříznivou sociální situaci, potřeby a očekávání žadatele, a to formou rozhovoru a pozorování. Na základě těchto zjištění je vyhodnocena nepříznivá sociální situace zájemce, míra potřebné podpory a je posouzena vhodnost služby.

Žadatel je v průběhu jednání srozumitelně informován o podmínkách poskytování služby, jejím poslání, rozsahu podpory, právech a povinnostech klienta a o možnostech využití návazných služeb.

## 6. Základní sociální poradenství

Denní stacionář poskytuje základní sociální poradenství v souladu s § 37 odst. 2 a 5 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, všem osobám, které se na službu obrátí – klientům, jejich blízkým, veřejnosti i osobám, které o službě teprve uvažují. Nabízí informace a podporu při řešení nepříznivé sociální situaci, orientaci v systému sociálních služeb a dávek, při komunikaci s úřady i při hledání vhodných forem podpory. Součástí je i podpora pečujících osob (poskytování informací a konzultací zaměřených na orientaci v možnostech pomoci). Poradenství poskytuje sociální pracovnice, která o jeho poskytnutí vede záznam.

## 7. Uzavření smlouvy

V případě, že služba odpovídá potřebám žadatele a organizace má naplněnou kapacitu, je žádost zařazena do Evidence žadatelů o službu. V případě volné kapacity, je s žadatelem uzavřena Smlouva o poskytování sociální služby v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., a žadatel se stává klientem sociální služby.

Smlouva upravuje zejména rozsah poskytovaných základních činností, místo a čas poskytování sociální péče, výši úhrad, povinnosti obou stran, výpovědní důvody a výpovědní lhůty, dobu platnosti smlouvy, další ujednání a závěrečná ustanovení.

Součástí smlouvy je Dohoda o poskytovaných činnostech. Dohoda podrobně upravuje:

- úkony, které jsou s klientem nasmlouvány
- míru podpory v jednotlivých oblastech péče,

Smlouva i Dohoda je uzavírána písemně. Klient obdrží jedno vyhotovení.

## 8. Zajištění zdravotní péče

Pracovníci denního stacionáře Sekvoj neposkytují zdravotní služby podle zákona č. 372/2011 Sb. Denní stacionář neposkytuje zdravotní péči ve smyslu zdravotních služeb, protože nemá zdravotnický personál. Pracovníci neprovádějí zdravotnické úkony ani nepodávají léčivé přípravky. Zdravotní péče je klientům zajišťována prostřednictvím návazných zdravotních služeb, zejména formou domácí zdravotní péče. Domácí zdravotní péče je poskytována na základě indikace praktického lékaře klienta, který vystavuje poukaz k jejímu zajištění. Zdravotnický pracovník poskytovatele domácí zdravotní péče následně dochází za klientem do zařízení a provádí

indikované zdravotní úkony. Služba spolupracuje zejména s poskytovatelem domácí zdravotní péče **AL – DP s.r.o., Domácí zdravotní péče pro Jičínsko a Hořicko**.

Pracovníci sociální služby:

- spolupracují s poskytovatelem domácí zdravotní péče,
- zajišťují součinnost při poskytování zdravotní péče,
- předávají potřebné informace v rozsahu stanoveném právními předpisy.

Při náhlém zhoršení zdravotního stavu je přivolána zdravotnická pomoc.

## 9. Průběh poskytování služby

Při zahájení služby jsou klienti seznámeni s prostředím služby, pracovníky, průběhem dne, svými právy a povinnostmi a s možností podávání podnětů a stížností. Podle individuální potřeby klienta probíhá adaptační období.

V průběhu poskytování služby pracovníci poskytují klientovi základní činnosti služby na základě jeho individuálních potřeb.

Konkrétní průběh dne je přizpůsobován aktuálním potřebám klientů a jejich zdravotnímu stavu. Klienti má možnost volby účasti na nabízených aktivačních činnostech.

Služba je poskytována ve spolupráci s rodinou klienta, opatrovníkem a dalšími návaznými službami podle individuální potřeby klientů.

Průběh poskytování služby je průběžně vyhodnocován v rámci individuálního plánování služby a zaznamenáván do dokumentace klientů. Současně jsou sledována možná rizika související s poskytováním služby a přijímána opatření k jejich předcházení.

Služba je flexibilní a přizpůsobuje se aktuálním potřebám klientů.

## 10. Individualizace služby

Poskytování služby vychází z individuálního plánování, které zohledňuje míru poskytované podpory, dle potřeb a přání klientů, Plánu činností a jeho realizace sestavený v program Cygnus, případně rizika a informace týkající se zdravotního stavu. V individuálním plánu jsou zohledněny informace z Osobního profilu klienta, od rodiny, informace zjištěné v rámci sociálního šetření a adaptace klienta. Součástí individuálního plánu je i životní příběh klienta.

Zpracování životního příběhu klientů slouží k poznání jejich dosavadního života, zvyků, zájmů, důležitých vztahů, pracovních zkušeností a oblíbených činností. Na základě těchto informací jsou

klientům individuálně připravovány aktivizační a podpůrné činnosti, které navazují na jeho životní zkušenosti a podporují jeho identitu.

Individuální plán je vytvářen v průběhu poskytování sociální služby, je také průběžně aktualizován. Na jeho tvorbě se podílí sociální pracovník, koordinátor IP, pracovník v přímé péči, klienti a další osoby, které si zvolí.

## **11. Ochrana práv klientů**

Práva klientů jsou při poskytování sociální služby chráněna a naplňována. Při poskytování služby je kladen důraz na ochranu soukromí, důstojnost, autonomii a možnost rozhodování o sobě. Důraz je kladen na právo na informace. Klienti si mohou zvolit jakých aktivit se zúčastní, mohou aktivitu i odmítnout.

Pracovníci je podporují ve vyjadřování svých potřeb a preferencí. Organizace zároveň aktivně předchází situacím, které by mohly vést ke střetu zájmů, špatnému zacházení nebo nepřiměřenému omezení práv klientů. Každý klient má zpracovaný individuální dokument „Plán, jak být v pohodě“, jehož cílem je nastavit míru podpory a přístup pracovníků tak, aby přispívaly k jeho psychické pohodě, pocitu bezpečí a celkové kvalitě života.

## **12. Rizikové situace**

V průběhu poskytování služby mohou nastat situace, které představují zvýšené riziko pro klienta, ostatní klienty nebo pracovníky. U seniorů a osob s chronickým duševním onemocněním mohou vznikat rizika související se zhoršením psychického stavu, omezenou orientací v sociálních situacích, oslabenou schopností samostatného rozhodování, sebepoškozování a sociální izolací. Rizika jsou individuálně zpracována v Protokolu rizik, jsou pravidelně vyhodnocována a služba nastavuje podporu tak, aby byla zachována bezpečnost, důstojnost a co nejvyšší míra samostatnosti klientů.

## **13. Stížnosti**

Klienti a jejich blízcí mají možnost podávat stížnosti různými způsoby, například ústně, písemně nebo anonymně. Stížnost mohou předat osobně pracovníkovi, ke kterému mají důvěru. Pracovník bezodkladně předá stížnost, sociálnímu pracovníkovi nebo řediteli organizace. Klienti mohou

stížnost podat také anonymně, vhodit ji do schránky na stížnosti, která je umístěna u vchodu do budovy. Pokud klient potřebuje, je mu poskytnuta podpora při podání stížnosti. Stížnosti jsou evidovány a řešeny ve stanovených lhůtách. O způsobu vyřízení stížnosti jsou klienti informováni přiměřenou formou.

Cílem je zajistit, aby klienti měli možnost vyjádřit svoji nespokojenost bez obav a aby byla situace řešena spravedlivě. Klienti mají možnost obrátit se také na nezávislé instituce mimo službu.

## **14. Dokumentace služby**

O průběhu poskytování služby je vedena dokumentace, která zahrnuje jednání se zájemcem o službu, uzavření smlouvy, naplňování individuálního plánu, záznamy o průběhu služby, významné změny, odmítnutí podpory atd. Záznamy jsou vedeny elektronicky v programu Cygnus chráněným vstupním heslem. Osobní dokumentace klientů je vedena v listinné podobě a uložena v uzamykatelných skříních v kanceláři sociální pracovnice, s přístupem pouze pro oprávněné osoby. Dokumentace individuálního plánování je vedena koordinátorem IP v listinné podobě, je uložena v uzamykatelné skříni klienta v denní místnosti pracovníků.

## **15. Personální zajištění**

Služba je zajišťována sociálním pracovníkem, sociálním pracovníkem – koordinátorem individuálního plánování a pracovníky v sociálních službách. Pracovníci v sociálních službách zajišťují přímou péči o klienta, doprovázejí klienta při aktivizačních činnostech. Sociální pracovník – koordinátor individuálního plánování je zodpovědný za tvorbu, přehodnocení a aktualizaci individuálního plánu. Sociální pracovnice je zodpovědná za proces jednání se zájemcem o službu, uzavírání smluv a dohod, dále za plánování a realizaci aktivizačních programů.

Každý pracovník zná své kompetence a odpovědnosti a postupuje v souladu s interními pravidly organizace. Poskytovatel zajišťuje pracovníkům podporu prostřednictvím týmové i individuální supervize a dalšího vzdělávání (školení, semináře), zaměřeného na průběžné zvyšování odborné kvalifikace a kvality poskytovaných sociálních služeb.

## 16. Ukončení služby

Smlouva o poskytování sociální služby může být ukončena:

- **dohodou smluvních stran**, a to ke dni sjednanému v této dohodě,
- **výpovědí ze strany klienta**, a to i bez uvedení důvodu, s výpovědní lhůtou stanovenou ve smlouvě,
- **výpovědí ze strany poskytovatele**, a to pouze z důvodů uvedených ve smlouvě a v souladu s § 91 odst. 3 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, poskytovatel je povinen ve výpovědi uvést důvod ukončení smlouvy a současně klienta informovat o možnosti obrátit se na příslušný krajský úřad dle § 95 zákona č. 108/2006 Sb.
- **uplynutím doby**, pokud byla smlouva sjednána na dobu určitou,
- **úmrťm klienta**,
- **okamžitým ukončením**, pokud tak stanoví smlouva (např. při závažném porušení povinností).

Výpověď musí mít písemnou formu a musí být prokazatelně doručena druhé smluvní straně.

## 17. Materiální a technické podmínky služby

Služba denního stacionáře Sekvoj je poskytována v přízemí, v bezbariérovém prostředí, které odpovídá potřebám klientů i charakteru služby. Prostory jsou přehledné a přizpůsobené tak, aby podporovaly orientaci, bezpečí a samostatnost klientů.

Vybavení zahrnuje prostory pro odkládání osobních věcí klientů, reminiscenční místnost, relaxaci a odpočinek, aktivizační činnosti, stravování i hygienu. Součástí jsou také pomůcky podporující komunikaci a orientaci klientů. V případě příznivého počasí mohou klienti využít přilehlou zahradu s altánem určenou k odpočinku nebo dalším činnostem.

Služba využívá bezpečnostní a preventivní prvky, jako jsou tlačítka sestry/pacient, dveře s kulovým madlem a požární hlásiče, s cílem zvýšit bezpečnost klientů a předcházet rizikovým situacím. Prostory jsou označeny únikovými východy v souladu s požadavky BOZP.

Pracovníci mají k dispozici zvedací zařízení pro bezpečnou a šetrnou manipulaci s klienty s omezenou mobilitou.

Podmínky služby jsou průběžně vyhodnocovány a upravovány podle potřeb klientů.

## 18. Revizní historie

Verze	Datum	Popis	Zpracoval	Schválil
1		První vydání dokumentu v novém systému		
2		Úprava dle novely vyhlášky č. 505/2006 Sb., platné od 1.1.2026	Bc. Marcela Křížová	Mgr. Petr Jakl

## 19. Skartace a archivace

Dokument je po skončení své platnosti uložen ve spisovně organizace po dobu 5 let. Po uplynutí této lhůty je dokument skartován v souladu s interním skartačním řádem organizace.

## 20. Závěrečná ustanovení

Tento dokument je závazný pro všechny pracovníky služby a je pravidelně aktualizován podle potřeby.