

Denní stacionář Klokan o.p.s. – Odlehčovací služba Emu				
Janderova 436, Hořice 508 01	Popis realizace			
		Ze dne: 15.11.2023	Rozdělovník	
IČO: 02430428	Revize č.3	Ze dne: 7.4.2025	Všichni pracovníci	
Standard	St- 1	Základní		

Popis realizace Odlehčovací služba Emu

Poslání

Posláním odlehčovací sociální služby Emu je poskytování sociálních služeb osobám se sníženou soběstačností z důvodu zdravotního postižení, které umožní osobám v maximální možné míře vést a rozvíjet běžný způsob života, umožnit jim dlouhodobý odpočinek a poskytnout možnost realizovat své potřeby, s vědomím že je o jejich blízké řádně postaráno.

Cíle odlehčovací služby:

- Najít funkční možnosti objednávky klientů, aby byla zachována možnost primárního odlehčení rodin klientů z Denního stacionáře Klokan a zároveň ekonomicky využít kapacitu celé služby.
- Nastavit formu stravování klientů, tak aby bylo možné jejich zapojení do přípravy stravy v co nejvyšší míře.
- Nastavit strategie v plánu činností tak, aby klienti odlehčovací služby mohli smysluplně trávit svůj čas.
- Posilovat komunikaci s rodinou v oblasti hledání modelu a délky pobytů s přihlédnutím na adekvátní délku odpočinku, při zachování rodinných vazeb.
- Nastavit setkávání klientů odlehčovací služby a denního stacionáře při dodržení struktury základních činností obou služeb.
- Podporovat činnost pracovníků v oblasti práce s klientem s PAS a s klientem s funkční poruchou chování.
- Dbát v maximální možné míře na zachování důstojnosti klienta a hájit jeho práva.
- Rozvíjet a naplňovat standardy kvality.

Základní informace:

Dostupnost sociální služby

Sociální služba je dostupná 24 hodin denně, 7 dní v týdnu.

Kapacita sociální služby:

Kapacita služby jsou 3 lůžka.

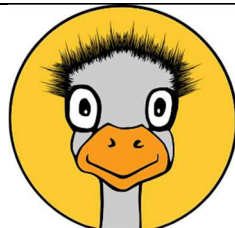
Cílová skupina dle rozhodnutí o registraci

Cílová skupina klientů: Osoby s mentálním postižením (vč. osob s poruchou autistického spektra).

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,

Denní stacionář Klokan o.p.s. – Odlehčovací služba Emu				
Janderova 436, Hořice 508 01	Popis realizace			
		Ze dne: 15.11.2023	Rozdělovník	
IČO: 02430428	Revize č.3	Ze dne: 7.4.2025	Všichni pracovníci	
Standard	St- 1	Základní		

- **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
- **ODBOBNOST ZAMĚSTNANCŮ** – zaměstnanci DS Klokan mají potřebnou odbornost k výkonu své profese.

Poskytované služby

V odlehčovací službě Emu se poskytují pobytové sociální služby osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, o které je jinak pečováno v jejich přirozeném sociálním prostředí; cílem služby je umožnit fyzické osobě nezbytný odpočinek.

Služba obsahuje tyto základní činnosti:

- pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu,
- pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
- poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy,
- poskytnutí ubytování v případě pobytové služby,
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- sociálně terapeutické činnosti,
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí,
- výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti.
- Základní sociální poradenství pro pečující.

Služba je poskytována v souladu s platnou legislativou zejména:

Zákon O sociálních službách č. 108/2006 Sb.

Standardy kvality sociálních služeb

Listina základních práv a svobod

Úmluva OSN o právech osob se zdravotním postižením

Úmluva o právech dítěte

Bílá kniha sociálních služeb

Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679

Dalšími platnými interními předpisy a směrnicemi Denního stacionáře Klokan o.p.s.

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

Jednání se zájemcem o službu

Zájemci o odlehčovací službu mohou kontaktovat sociální pracovníci několika způsoby – telefonicky, emailem, osobně nebo písemně dopisem. Na základě poptávky o službu poskytne sociální pracovník základní informace o službě. Případně poskytne základní sociální poradenství, které by mělo vést k řešení nepříznivé sociální situace zájemce o službu.

Denní stacionář Klokan o.p.s. – Odlehčovací služba Emu				
Janderova 436, Hořice 508 01	Popis realizace			
		Ze dne: 15.11.2023	Rozdělovník	
IČO: 02430428	Revize č.3	Ze dne: 7.4.2025	Všichni pracovníci	
Standard	St- 1	Základní		

Fáze jednání se zájemcem o službu

První kontakt:

Jak již bylo výše uvedeno, probíhá prvotní kontakt několika způsoby. Stávající klienti stacionáře, respektive jejich zákonní zástupci (rodiče, opatrovníci) projeví zájem o službu osobně.

Jednání se zájemcem o službu:

U zájemců o službu, kteří nejsou klienti denního stacionáře klokan je nutné ještě před samotným jednáním zjistit, zda žadatel spadá do cílové skupiny, které je služba poskytována. Zároveň se sociální pracovník domlouvá o případném volném termínu, kdy zájemce potřebuje sociální službu využít. V případě shody poptávky zájemce s volnou kapacitou služby se přejde k dojednání podání žádosti a k domluvení termínu sociálního šetření.

Žádost o poskytnutí sociální služby:

Žádost je možné získat na webových stránkách www.klubklokanek.eu. V případě, že je zájemce o službu omezen ve způsobilosti k právním úkonům, je nutné doložit kopii rozhodnutí soudu, a to nejdéle v den uzavření smlouvy. Podáním žádosti se zájemce o sociální službu stává žadatelem.

Náležitosti žádosti jsou:

- Jméno a příjmení žadatele (opatrovníka/ zákonného zástupce)
- Datum narození žadatele (opatrovníka/zákonného zástupce)
- Trvalý pobyt žadatele, případně opatrovníka (v případě, že se liší, uvést skutečný pobyt)
- Kontakt na zájemce, případně opatrovníka (telefon, e-mail)
- Souhlas s poskytnutím sociální služby v DS Klokan (V případě, že žadatel odmítne, nebude žádost dále zpracovávána)
- Záznam o prokázaném mentálním postižení (V případě, že žadatel nemá mentální postižení, nebude žádost dále zpracovávána)
- Souhlas se zpracováním osobních údajů (V souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679)
- Datum a podpis zájemce o službu (opatrovníka/zákonného zástupce)

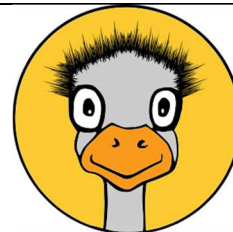
Sociální šetření:

Sociální šetření je provedeno do 30 dnů od podání žádosti. Během šetření jsou definovány potřeby žadatele. Sociální šetření je vedeno rozhovorem s žadatelem o službu, případně jeho opatrovníkem či pečující osobou a pozorováním. V průběhu sociálního šetření sociální pracovník vyplňuje sociální dotazník. Na základě předpokládaných úkonů poskytované služby lze určit i přibližnou měsíční cenu za služby. Žadateli je také předán ceník za poskytované služby.

Uzavření smlouvy:

Stanovení objednávky služeb a forma úhrady. Smlouva o poskytování sociální služby je uzavírána vždy za přítomnosti žadatele, případně zákonného zástupce/opatrovníka. 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. Dohoda o poskytovaných činnostech je přílohou smlouvy a ceník je její součástí. Dohoda o poskytovaných činnostech je důležitá k sjednání rozsahu poskytované služby. Dohoda o poskytovaných činnostech a časové dostupnosti služby (dále jen Dohoda) je rámcovým dokumentem, který slouží k rozložení klientů na službu v rámci okamžité kapacity stacionáře dle registrace. V případě náhlé potřeby jsou v rámci okamžité

Denní stacionář Klokan o.p.s. – Odlehčovací služba Emu			
Janderova 436, Hořice 508 01	Popis realizace		
		Ze dne: 15.11.2023	Rozdělovník
IČO: 02430428	Revize č.3	Ze dne: 7.4.2025	Všichni pracovníci
Standard	St- 1	Základní	



kapacity poskytovány základní činnosti v plném rozsahu dle zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách a vyhlášky č. 505/2006 Sb., oboje ve znění pozdějších předpisů.

Základní sociální poradenství

Poskytovatelé sociálních služeb mají povinnost zajistit základní sociální poradenství, které má za úkol pomoc při řešení nepříznivé sociální situace klienta. Základní sociální poradenství je považováno za základní činnost podle zákona o sociálních službách a zahrnuje:

- **Poskytování informací:** Informace o možnostech řešení nepříznivé sociální situace, včetně dostupných sociálních služeb a podpůrných programů.
- **Zprostředkování kontaktu:** Pomoc při zprostředkování kontaktu na další odborné služby, jako jsou zdravotnické služby, právní poradenství, finanční poradenství a další relevantní instituce.
- **Pomoc při uplatňování práv:** Asistence při uplatňování práv a oprávněných zájmů klienta, včetně pomoci s vyplňováním formulářů, podáváním žádostí a komunikací s úřady.
- **Podpora při řešení problémů:** Podpora při řešení konkrétních problémů, které klienta trápí, a hledání vhodných řešení.

Podle § 37 zákona o sociálních službách se základní sociální poradenství poskytuje také pečujícími osobám v rozsahu činností poskytujících podporu pečujícím a činností, které spočívají v nácviku dovedností pečujících osob pro zvládání péče o osoby závislé na jejich pomoci. Tyto činnosti zahrnují:

- **Nácvik dovedností:** Výuka a trénink pečujících osob v dovednostech potřebných pro péči o osoby závislé na jejich pomoci, jako je manipulace s osobou, poskytování základní zdravotní péče a používání kompenzačních pomůcek.
- **Podpora pečujících:** Poskytování emocionální a psychologické podpory pečujícím osobám, aby zvládaly náročné situace spojené s péčí o závislé osoby.
- **Prevence přetížení:** Informace a poradenství zaměřené na prevenci přetížení a vyhoření pečujících osob, včetně doporučení na odlehčovací služby a možnosti dočasné úlevy od péče.

Stížnosti

Stížnosti na služby poskytované Denním stacionářem Klokan 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 schránka umístěná venku u zadního 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 jakákoliv jím zvolená osoba.

Denní stacionář Klokan o.p.s. – Odlehčovací služba Emu				
Janderova 436, Hořice 508 01	Popis realizace			
		Ze dne: 15.11.2023	Rozdělovník	
IČO: 02430428	Revize č.3	Ze dne: 7.4.2025	Všichni pracovníci	
Standard	St- 1	Základní		

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.

Postup při podání stížnosti:

1. **Podání stížnosti:** Klient nebo jeho zástupce podá stížnost jedním z uvedených způsobů.
2. **Evidování stížnosti:** Stížnost je zapsána do evidenční knihy stížností.
3. **Šetření stížnosti:** Sociální pracovník nebo vedoucí zařízení zahájí šetření stížnosti.
4. **Vyřešení stížnosti:** Stížnost je vyřešena do 30 dnů od jejího podání. Stěžovatel je informován o výsledku šetření.
5. **Odvolání:** Pokud stěžovatel není spokojen s výsledkem šetření, může se odvolat k vyššímu orgánu.

Vyšší orgány pro odvolání:

- **Krajský úřad:** Pokud stěžovatel není spokojen s výsledkem šetření na úrovni zařízení, může se odvolat ke krajskému úřadu.
- **Ministerstvo práce a sociálních věcí:** Pokud stěžovatel není spokojen s výsledkem šetření na úrovni krajského úřadu, může se odvolat k Ministerstvu práce a sociálních věcí.

Poskytovatelé sociálních služeb mají povinnost zajistit, aby proces podávání stížností byl transparentní a snadno dostupný všem uživatelům služeb. To zahrnuje jasné informace o tom, jak a kde lze stížnost podat, a jak bude stížnost zpracována. Novela klade důraz na ochranu práv stěžovatelů, včetně zajištění anonymity, pokud si to stěžovatel přeje. Poskytovatelé musí zajistit, že stížnosti budou řešeny bez diskriminace a s respektem k důstojnosti stěžovatele. Poskytovatelé jsou povinni informovat stěžovatele o výsledku šetření stížnosti a o přijatých opatřeních. Tato zpětná vazba musí být poskytována v přiměřené lhůtě.

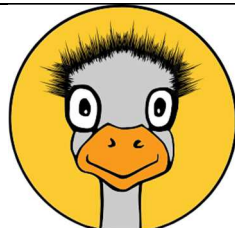
Vyhláška č. 48/2025 Sb. stanoví standardizovaný postup pro podávání a řešení stížností, včetně povinnosti poskytovatelů vést evidenci všech podaných stížností a jejich řešení. Poskytovatelé musí pravidelně hodnotit proces řešení stížností a přijímat opatření k jeho zlepšení. Vyhláška také stanoví povinnost poskytovatelů informovat uživatele služeb o možnosti podání stížnosti při každém kontaktu. Vyhláška zavádí mechanismy kontroly kvality poskytovaných služeb, které zahrnují pravidelné audity a inspekce zaměřené na proces řešení stížností.

Materiální zajištění

Vnitřní prostory:

Odlehčovací služba je poskytována v bytě 2+1 v budově denního stacionáře, který je vybaven potřebným zařízením pro poskytování sociálních služeb. Byt zahrnuje:

- **Ložnice:** Pro klienty, vybavené lůžky, skříněmi a nočními stolky.
- **Obývací pokoj:** Slouží jako společenská místnost, vybavená sedací soupravou, televizí a jídelním stolem.
- **Kuchyně:** Vybavená spotřebiči a nádobím pro přípravu stravy.
- **Koupelna a WC:** Přizpůsobené potřebám osob se sníženou soběstačností.

Denní stacionář Klokan o.p.s. – Odlehčovací služba Emu				
Janderova 436, Hořice 508 01	Popis realizace			
		Ze dne: 15.11.2023	Rozdělovník	
IČO: 02430428	Revize č.3	Ze dne: 7.4.2025	Všichni pracovníci	
Standard	St- 1	Základní		

Venkovní prostory:

K dispozici jsou venkovní prostory pro relaxaci a volnočasové aktivity, které zahrnují:

- **Zastřešené posezení:** Pro odpočinek a společenské aktivity.
- **Trampolína a houpačky:** Pro volnočasové aktivity.
- **Terasa:** S možností posezení a relaxace.

Zpracoval:

Mgr. Petr Jakl

Účinnost dokumentu od:

1.5.2025

Datum:

7.4.2025

Schválil:

Mgr. Petr Jakl – ředitel