

POPIS REALIZACE ČINNOSTI DENNÍHO STACIONÁŘE KLOKAN

1. POSLÁNÍ

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.

2. CÍLE SLUŽBY

Denní stacionář Klokan poskytuje podporu, péči, asistenci a aktivizační činnosti osobám s mentálním postižením, kombinovaným postižením a osobám s PAS, které mají sníženou soběstačnost a potřebují pomoc při denních činnostech, komunikaci nebo orientaci v prostředí. Cílem služby je umožnit klientům vést v maximální možné míře běžný způsob života, rozvíjet jejich dovednosti a potenciál, podporovat jejich soběstačnost a nabídnout podnětné a smysluplné trávení dne v bezpečném a přehledném prostředí.

2.1. Cíle orientované na klienta

- 1. Podpora smysluplného trávení dne** – poskytovat klientům aktivity, které podporují jejich rozvoj, zájmy, potřeby a schopnosti. Patří sem využívání aktivizačních činností, sensorických a vzdělávacích aktivit a prvků strukturovaného učení nebo vizuální podpory (zejména u osob s PAS), aby klienti mohli smysluplně naplňovat svůj den a rozvíjet svůj potenciál.
- 2. Podpora při denních činnostech a rozvoji soběstačnosti** – poskytovat individuální asistenci a nácvik sebeobsluhy (hygiena, oblékání, stravování, komunikace, orientace), čímž dochází k upevnování a rozvoji dovedností, které umožňují klientům co nejvíce zachovat a posilovat samostatnost v běžném životě.
- 3. Podpora orientace, struktury dne a přirozených životních rituálů** – vytvářet předvídatelné, přehledné a strukturované prostředí, které podporuje pocit bezpečí a jistoty. Služba vychází z klientových zvyklostí a rituálů, podporuje orientaci v čase a prostoru a umožňuje klientům lépe se adaptovat v běžných životních situacích, což je zásadní zejména pro osoby s PAS.

3. ZÁKLADNÍ INFORMACE

3.1. Dostupnost sociální služby

Sociální služba je poskytována ambulantní formou 7 dní v týdnu, od 7:00 do 19:00 hodin.

3.2. Cílová skupina

- osoby s mentálním postižením,
- osoby s poruchou autistického spektra (PAS),
- osoby s kombinovaným postižením,

ve věku od 7 let, bez horní věkové hranice.

Služba poskytuje podporu při rozvoji dovedností, soběstačnosti, komunikace, sociálních vztahů a při bezpečném a smysluplném trávení dne v prostředí, které odpovídá potřebám osob s postižením.

3.3. Kapacita

Okamžitá kapacita služby je 24 klientů.

4. PRINCIPY POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

- **INDIVIDUALITA** – respekt jedinečných schopností, tempa, komunikačního stylu a potřeb každého klienta.
- **RESPEKT** – klient je partnerem v rámci svých možností; podpora v jeho rozhodnutí a volby způsobem, který odpovídá jeho komunikačním a kognitivním schopnostem.
- **MOŽNOST VÝBĚRU** – podpora vyjádření volby pomocí různých komunikačních forem (verbálních, neverbálních, AAK, piktogramů, vizuálních pomůcek).
- **BEZPEČÍ** – zajištění fyzicky a senzoricky bezpečného prostředí, předvídatelný režim dne s jasnou strukturou činností.
- **POMOC** – pomoc ve věcech, které klient nezvládá.
- **PODPORA** – podpora klienta při rozvoji dovedností, soběstačnosti a sociálních vztahů v souladu s jeho individuálním plánem.
- **SAMOSTATNOST** – posilování schopností a dovedností klienta podle jeho možností; podpora nácviku sebeobsluhy, orientace, komunikace a sociálních dovedností.
- **SPOLUPRÁCE** – spolupráce s rodinou klienta.
- **DŮSTOJNOST** – zachování důstojnosti klienta.
- **SOUKROMÍ** – mlčenlivost pracovníků.
- **OCHRANA PRÁV** – dle dokumentů řešících práva lidí s postižením.

- **ODBORNOST ZAMĚSTNANCŮ** – pracovníci mají odborné znalosti v oblasti práce s osobami s mentálním postižením, PAS a kombinovaným postižením, včetně znalosti principů strukturovaného učení, AAK a práce se sensorickými potřebami.

5. CHARAKTERISTIKA A POSKYTOVANÉ ČINNOSTI

V Denním stacionáři Klokan je poskytována ambulantní služba osobám s mentálním postižením, včetně osob s PAS a osobám s kombinovaným postižením, které mají z důvodu svého postižení sníženou soběstačnost a potřebují pravidelnou pomoc, podporu nebo dohled při každodenních činnostech, komunikaci a orientaci v prostředí.

5.1. Základní činnosti poskytované v denním stacionáři Klokan

- 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.
- Základní sociální poradenství.

Při práci s klienty využíváme vizuálních podpor, alternativní a augmentativní komunikace (AAK) a individuální přístup s ohledem na kognitivní a sensorické potřeby klientů.

5.2. 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 o právech dítěte,
- Bílá kniha sociálních služeb,
- Nařízení Evropského parlamentu a Rady EU č. 2016/679,
- Dalšími interními předpisy a směrnicemi Denního stacionáře Klokan o.p.s.

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

6. JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SLUŽBU

6.1. Prvotní kontakt

První kontakt probíhá nejčastěji telefonicky, e-mailem nebo osobní návštěvou. Při komunikaci se zájemcem využíváme různé způsoby komunikace podle jeho schopností – verbální komunikaci, jednoduché neverbální projevy, vizuální podporu, piktogramy, fotografie nebo komunikační pomůcky (AAK).

V případě potřeby je přítomna pečující osoba nebo opatrovník.

6.2. Jednání se zájemcem o službu

V této fázi probíhá jednání se zájemcem o službu. Sociální pracovník primárně zjišťuje, zda zájemce o službu spadá do cílové skupiny, které je služba poskytována. U dospělých žadatelů je zjišťováno případné omezení svéprávnosti a kontakt na opatrovníka nebo jiného zástupce.

V rámci rozhovoru se zájemcem sociální pracovník zjišťuje nepříznivou sociální situaci zájemce a poskytuje základní sociální poradenství.

Zájemci je představena nabídka činností a provoz denního stacionáře. V případě osobní návštěvy je zájemci umožněna prohlídka prostor stacionáře.

6.3. Žádost o poskytnutí sociální služby

Žádost o poskytnutí služby je ke stažení na webových stránkách www.klubklokaneu.eu. Podáním žádosti se zájemce oficiálně stává žadatelem. Pokud je žadatel omezen ve svéprávnosti, je nutné doložit kopii rozhodnutí soudu, a to nejpozději v den uzavření smlouvy.

Náležitosti žádosti jsou:

- Jméno a příjmení žadatele (případně opatrovníka / zákonného zástupce).
- Datum narození žadatele (případně opatrovníka / zákonného zástupce).
- Trvalý pobyt žadatele (případně opatrovníka / zákonného zástupce).; pokud se liší skutečné místo pobytu, uvádí se obě adresy.
- Kontakt na žadatele, opatrovníka nebo zákonného zástupce (telefon, e-mail).
- Souhlas s poskytnutím sociální služby
- Souhlas se zpracováním osobních údajů.
- Datum a podpis žadatele (nebo opatrovníka)

6.4. Sociální šetření

Cílem sociálního šetření je **zjistit skutečné potřeby žadatele**, míru soběstačnosti a schopnost zvládat běžné denní činnosti. Před provedením sociálního šetření je žadateli (jeho zákonnému zástupci nebo opatrovníkovi) předán (nebo zaslán) osobní dotazník, který slouží jako podklad a pomáhá zjistit míru podpory, **kteřou bude klient potřebovat**, aby mohl službu bezpečně využívat.

Sociální šetření je provedeno do 15 dnů od doručení vyplněného osobního dotazníku. Probíhá formou rozhovoru s žadatelem, případně jeho opatrovníkem (zastupujícím členem domácnosti) či pečující osobou a pozorováním. V průběhu sociálního šetření sociální pracovník vyplňuje **sociální dotazník**.

Žadateli je také předán ceník za poskytované služby a kontaktní informace.

Po vyhotovení sociálního šetření a vyhodnocení dotazníku (max. do 10 dnů) je žadateli **písemně oznámeno rozhodnutí o přijetí do služby**.

Je domluven termín nástupu do služby a stává se klientem denního stacionáře.

6.5. Uzavření smlouvy:

Smlouva o poskytování sociální služby je uzavírána po rozhodnutí o přijetí žadatele do služby. Jejím prostřednictvím jsou jasně stanoveny práva a povinnosti obou stran, rozsah poskytované podpory a podmínky úhrady.

Smlouva je vždy uzavírána za přítomnosti žadatele nebo jeho zákonného zástupce/opatrovníka. Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž jeden obdrží klient a druhý poskytovatel. Za obsahovou správnost smlouvy odpovídá sociální pracovník pověřený jejím uzavřením.

Smlouva je podepisována žadatelem (nebo jeho zákonným zástupcem/opatrovníkem) a ředitelem Denního stacionáře Klokán o.p.s., případně pověřeným zástupcem na základě ověřené plné moci.

Dohoda o poskytovaných činnostech a její role:

Součástí smlouvy je Dohoda o poskytovaných činnostech a časové dostupnosti služby (dále jen „Dohoda“).

Dohoda podrobně upravuje:

- konkrétní úkony, které budou klientovi poskytovány,
- rozsah podpory v jednotlivých oblastech péče,
- časové rozložení služeb vzhledem k dennímu režimu klienta,
- případné individuální potřeby, které je třeba při poskytování služby respektovat.

Dohoda je klíčovým dokumentem, který zajišťuje, že poskytovaná podpora odpovídá skutečným potřebám klienta a zároveň je v souladu s disponibilní kapacitou služby.

Úpravy Dohody v případě změny potřeb klienta

Pokud dojde ke změně zdravotního stavu nebo soběstačnosti klienta, poskytovatel může dočasně zajistit potřebnou míru podpory i v úkonech, které nejsou v Dohodě sjednány, a to v rámci okamžité kapacity služby.

Typickým příkladem je přechodné zhoršení zdravotního stavu (např. omezení mobility po úrazu). V takovém případě:

1. poskytovatel zajistí potřebnou pomoc,
2. změna je zaznamenána do dokumentace,
3. pokud se jedná o změnu trvalejšího charakteru, je Dohoda po konzultaci s klientem nebo jeho zástupcem aktualizována.

Tento postup je v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, a zajišťuje kontinuitu péče i flexibilní reakci na aktuální potřeby klienta.

7. ODMÍTNUTÍ ZÁJEMCE O SLUŽBU

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

- Žadatel o službu nespadá do cílové skupiny (osoby s mentálním postižením, včetně osob s PAS, a osoby s kombinovaným postižením od 7 let věku).
- Žadatel požaduje služby, které Denní stacionář Klokan neposkytuje (např. psychoterapii, zdravotní výkony, služby vyžadující nepřetržitou podporu mimo rámec denního provozu).
- V případě naplnění kapacity.

Pokud poskytovatel službu nemůže poskytnout z důvodu naplněné kapacity, je žadatel písemně vyzooměn ve lhůtě 10 dnů od provedení sociálního šetření. Žádost je nadále vedena jako aktivní v evidenci žadatelů o poskytnutí služby a v případě uvolnění kapacity je žadatel kontaktován.

7.1. Evidence žadatelů o službu

Evidence žadatelů je vedena sociálním pracovníkem Denního stacionáře Klokan o.p.s. V případě uvolnění místa ve službě je nový klient vybrán do 5 dnů od uvolnění kapacity, a to na základě

jeho aktuálních potřeb a vhodnosti zařazení do kolektivu (s ohledem na specifika osob s mentálním postižením a PAS).

Pokud od sociálního šetření uplynulo více než 6 měsíců, poskytovatel provede aktualizaci sociálního šetření, aby byly ověřeny aktuální potřeby žadatele — zejména u osob s PAS, kde může docházet ke změnám v komunikaci, chování či míře potřebné podpory.

Pokud poskytovatel odmítne uzavřít smlouvu z jiného zákonného důvodu, je žadatel informován písemně ve lhůtě 15 dnů od provedení sociálního šetření. Dopis je odeslán na adresu skutečného pobytu uvedenou v žádosti. Odůvodnění je formulováno srozumitelně a citlivě, aby jej bylo možné předat i osobám s mentálním postižením či jejich zákonným zástupcům.

8. SOCIÁLNÍ PORADENSTVÍ

Denní stacionář Klokan nabízí základní sociální poradenství klientům, jejich blízkým, zákonným zástupcům a osobám, které o službě teprve uvažují.

Sociální poradenství je poskytováno s ohledem na specifické potřeby osob s mentálním postižením, osob s PAS a osob s kombinovaným postižením.

Podpora se zaměřuje na orientaci v sociálních službách, řešení sociální situace rodiny, komunikaci s úřady, dávkovým systémem i hledání vhodných forem podpory v péči o osobu s postižením.

Základní sociální poradenství zahrnuje zejména:

- **Informace o možnostech pomoci** – zejména o dostupných sociálních službách, podpůrných organizacích a možnostech financování péče o osobu s postižením (např. příspěvek na péči, dávky pro osoby se zdravotním postižením, kompenzační pomůcky).
- **Podpora při řešení obtížných situací** – nabídnutí bezpečného prostoru pro komunikaci s rodinou, zjištění potřeb a společné hledání řešení situací spojených s péčí o osobu s MP či PAS.
- **Pomoc s vyřizováním záležitostí** – podpora při vyplňování žádostí, orientaci v dokumentech, komunikaci s úřady, školou, zdravotnickými zařízeními nebo doprovod na jednání v případě potřeby.

Základní sociální poradenství je poskytováno každému, kdo o službu projeví zájem, i těm, kteří stacionář nevyužívají trvale (např. rodiny hledající podporu při péči o dítě s PAS).

8.1. Základní činnosti sociálního poradenství

- **Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím** – podpora klientů v udržování kontaktů s vrstevníky, rodinou a běžnou komunitou. U osob s PAS může podpora zahrnovat vizualizaci situací, nácvik sociálních dovedností nebo přípravu na změnu prostředí.

- **Sociálně terapeutické činnosti** – aktivity zaměřené na rozvoj komunikačních, sociálních a pracovních dovedností, podporu samostatnosti, orientace a zvládnání zátěžových situací. U klientů s PAS jsou využívány individuálně přizpůsobené metody (např. strukturované učení, prvky ABA, vizuální časové plány).
- **Pomoc při uplatňování práv a vyřizování osobních záležitostí** – pomoc klientům a jejich rodinám v orientaci v právech a nárocích osob se zdravotním postižením, doprovod na jednání, pomoc s interpretací dokumentů, komunikace s odborníky a institucemi.
- **Podpora pečujících osob** – pravidelná spolupráce s rodinami, sdílení informací o vývoji klienta, podpora při zvládnání péče, doporučení vhodných metod a pomůcek, nabídka nácviku péče, emoční podpora a informace o dalších službách.

9. STÍŽNOSTI

Poskytovatel sociálních služeb má povinnost zajistit, aby proces podávání stížností byl transparentní, srozumitelný a snadno přístupný všem uživatelům služby, včetně osob s mentálním postižením, s PAS a s kombinovaným postižením.

Součástí procesu je vysvětlení možností podání stížnosti způsobem přizpůsobeným schopnostem klienta (např. jednoduchým jazykem, pomocí obrázků nebo alternativních komunikačních prostředků). Důraz je kladen na ochranu práv stěžovatelů, včetně možnosti anonymního podání, a zajištění toho, že stížnosti budou řešeny bez diskriminace, citlivě a s respektem k důstojnosti stěžovatele.

9.1. Vymezení stížnosti

Stížnost je jakékoliv projevení nespokojenosti s poskytovanou sociální službou, přístupem pracovníků, prostředím nebo průběhem poskytování podpory.

Stížnosti mohou podávat:

- klienti (včetně klientů s omezenou schopností komunikace — těm je nabídnuta asistence při formulaci stížnosti),
- jejich opatrovníci, zákonní zástupci nebo rodinní příslušníci,
- osoby, které klient pověřil,
- jakákoliv jiná osoba jednající v zájmu klienta,
- anonymně (prostřednictvím schránky u zadního vchodu do stacionáře).

Podání stížnosti nesmí klientovi přinést žádnou újmu ani negativní následky.

Stížnost se může týkat také chování ostatních klientů, komunikace s pracovníky, organizačních postupů, bariér v prostředí nebo nedostatků mimo zařízení, které ovlivňují klienta se zdravotním

postižením.

Pokud zařízení nemůže problém vyřešit samo, předá stížnost kompetentní osobě nebo instituci a o tomto postupu vždy informuje stěžovatele.

9.2. Postup při podání stížnosti

- Podání stížnosti – stížnost může být podána ústně, písemně, e-mailem, prostřednictvím vizuální pomůcky (u osob s PAS nebo s omezenou komunikační schopností) nebo anonymně.
- Evidence – každá stížnost je zaevidována do evidence stížností, včetně uvedení data přijetí a způsobu vyřízení.
- Šetření stížnosti – sociální pracovník zahájí šetření stížnosti, v případě potřeby ve spolupráci s ředitelem organizace nebo dalším odborníkem.
- Vyřízení stížnosti – stížnost je standardně vyřízena do 30 dnů od jejího podání. Stěžovatel (nebo jeho zástupce) je srozumitelným způsobem informován o výsledku šetření. V případě anonymní stížnosti je informace o jejím vyřízení zveřejněna na webových stránkách organizace.
- Odvolání – pokud stěžovatel nesouhlasí s výsledkem šetření, může podat odvolání k vyššímu kontrolnímu orgánu.

9.3. 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.

10. PROSTŘEDÍ A VYBAVENÍ

Služba Denního stacionáře Klokan je poskytována v budově Denního stacionáře Klokan o.p.s. na adrese Karlova 495, 508 01 Hořice.

Budova se nachází v centru města Hořice a je bezbariérově přizpůsobena tak, aby byla vhodná pro osoby s mentálním postižením, i osoby s kombinovaným postižením. Prostory jsou upraveny tak, aby umožňovaly bezpečný pohyb, srozumitelnost prostředí a orientaci klientů (např. vizuální označení místností, prvky strukturovaného prostředí a klidové zóny).

Klienti mají k dispozici širokou škálu místností, které umožňují přizpůsobení aktivit jejich individuálním potřebám.

Jedná se o:

- **Kuchyň** – prostor určený pro nácvik jednoduchých domácích prací, přípravu jídel, trénink samostatnosti a zapojení do běžných denních činností.
- **Jídelnu** – klidné a strukturované prostředí pro společné stolování, podporu stravovacích návyků a sociální interakce při jídle.
- **Denní místnost** – místnost určená k odpočinku, komunikaci, společnému trávení času, skupinovým aktivitám a vytváření sociálních vazeb.
- Multifunkční místnost – variabilně upravitelný prostor využívaný pro aktivizační činnosti, vzdělávací programy, skupinové i individuální aktivity, pohybové cvičení, muzikoterapii apod.
- Bublínková lázeň – sensorický prvek podporující vizuální stimulaci, relaxaci a zklidnění, vhodný zejména pro osoby s vyšší sensorickou citlivostí.
- Snoezelen – speciálně vybavená multisenzorická místnost sloužící k relaxaci, regulaci stresu, podpoře smyslového vnímání a zklidnění. U osob s PAS pomáhá snižovat úzkost, zlepšovat koncentraci a podporovat emoční stabilitu.
- Terapie – místnosti určené pro různé formy terapií a aktivizačních činností (výtvarné, hudební, pracovní, smyslové).
- Sociální zařízení se sprchovým koutem – upravené pro osoby s omezenou pohyblivostí.