

**NÁZEV ŽADATELE: Diecézní charita Brno, IČO: 44990260**

**DRUH POSKYTOVANÉ SLUŽBY: §46 denní stacionáře**

**IDENTIFIKÁTOR SLUŽBY: 5064603**

**NÁZEV A MÍSTO ZAŘÍZENÍ POSKYTOVANÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBY: 46 ZN 704 - Denní stacionář sv. Damiána Znojmo, Mašovická 10, 669 02 Znojmo**

## **Popis realizace poskytování sociální služby**

### **I. ZAŘÍZENÍ**

#### **1. Poslání Denního stacionáře sv. Damiána**

Posláním Denního stacionáře sv. Damiána je poskytovat ambulantní sociální služby osobám ze Znojma a znojemského okresu, které mají sníženou soběstačnost z důvodu zdravotního postižení. Individuálním přístupem a podporou samostatnosti zajišťujeme jejich základní potřeby, udržujeme i rozvíjíme jejich schopnosti a dovednosti, a tím přispíváme ke zlepšení kvality a usnadnění běžného života.

#### **2. Cílová skupina**

Okruhem osob, kterým Denní stacionář sv. Damiána poskytuje sociální služby, jsou osoby s mentálním postižením, kombinovanými vadami a rysy autismu ve věku 7 až 64 let.

a) Služby Denního stacionáře **nejsou určeny**:

- osobám bez diagnózy mentálního postižení
- osobám, jejichž chování by závažným způsobem narušovalo kolektivní soužití
- osobám, jejichž zdravotní stav vyžaduje neustálou odbornou zdravotní péči
- osobám, které mají infekční onemocnění, které by mohlo ohrozit ostatní uživatele a pracovníky zařízení
- osobám neslyšícím
- osobám, které nerozumí česky
- osobám, jejichž zdravotní stav vyžaduje po celou dobu přítomnosti v zařízení individuální péči jednoho pracovníka a současně vylučuje přítomnost dalších uživatelů, a to z důvodu bezpečnosti, z provozních a personálních důvodů a s ohledem na zachování kvality služeb.

b) Denní stacionář sv. Damiána **může zájemce o služby odmítnout** pouze v těchto případech:

- z důvodu naplněné kapacity zařízení
- pokud zájemce o služby požaduje takové služby, které zařízení neposkytuje
- pokud byla zájemci o služby před méně než 6 měsíci vypovězena smlouva o poskytování sociální služby z důvodu porušování povinností z této smlouvy vycházející

Po kontaktu zařízení osobami z odstavce a) a b) poskytneme zdarma základní sociální poradenství, předáme kontakty na příslušná kompetentní pracoviště nebo doporučíme vhodné služby v regionu.

#### **3. Cíle Denního stacionáře sv. Damiána**

Cílem služeb v Denním stacionáři sv. Damiána je:

- **začlenění** uživatele do společnosti
- **aby si uživatel osvojil dovednosti**, které mu umožní žít běžný život ve společenském prostředí
- **odstranění závislosti** uživatele na jiné podporující osobě v oblasti naplňování základních potřeb

Usilujeme o maximálně možnou úroveň naplnění cílů podle individuálních schopností a možností uživatele.

#### 4. Zásady poskytovaných služeb

- **zachování lidské důstojnosti a práv uživatelů**  
Zásadu naplňují všichni zaměstnanci svým uctivým chováním k uživatelům zařízení, a to dle týkajících se norem, předpisů, kodexů a vlastní empatie. Pracovníci respektují a dodržují práva všech uživatelů.
- **uplatňování individuálního přístupu**  
Přihlížíme na jedinečnost uživatele (na jeho možnosti, schopnosti, individuální potřeby), přizpůsobujeme mu individuálně vhodnou komunikaci, aktivizaci, podporu při činnostech a stanovujeme reálné individuální cíle s respektováním vlastní vůle.
- **zachování mlčenlivosti**  
Pracovníci služby jsou vázáni mlčenlivostí podle zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách.
- **podpora nezávislosti a sociálního začleňování uživatelů**  
Pracovníci aktivně podporují rozvoj samostatnosti uživatele, motivují ho k činnostem, které nevedou k dlouhodobému setrvávání nebo prohlubování nepříznivé sociální situace a posilují sociální začleňování uživatele.

#### 5. Poskytované služby

Při maximální denní kapacitě 25 uživatelů poskytujeme v pracovní dny od 6:30 – 15:30 hod. tyto služby:

##### a) pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu:

- **pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek:** zahrnuje pomoc při obouvání, zouvání, zavazování tkaniček, oblékání a svlékání, včetně zapínání zipů, pásků, knoflíků, výběr oblečení odpovídající situaci - prostředí a počasí, pomoc při rozpoznání jednotlivých částí svého oděvu, vrstvení oblečení ve správném pořadí
- **pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík:** zahrnuje pomoc při nastupování a vystupování z dopravního prostředku, pomoc při přesunu na WC, při přesunu na lůžko, přesuny při potřebě osobní hygieny
- **pomoc při prostorové orientaci a samostatném pohybu ve vnitřním prostoru:** zahrnuje pomoc při orientaci v prostorách denního stacionáře a jeho okolí, při orientaci ve známém i neznámém prostředí, pomoc při poznávání a rozlišování známých a cizích osob, pomoc při rozhodování a psychická podpora, pomoc při vstávání, chůzi, při udržování požadovaného směru chůze, při překonávání překážek při chůzi, usedání, ulehání, pomoc s kompenzačními pomůckami, pomoc při pohybu imobilních uživatelů, fyzická podpora a jištění při samostatném pohybu, pomoc při manipulaci s dveřmi, pomoc při nastupování/vystupování z auta (mimo imobilní osoby na vozíku), pomoc při přemísťování předmětů denní potřeby – rozlišení, zvedání, uchopování, přenášení, polohování uživatele na lůžku či vozíku
- **pomoc a podpora při podávání jídla a pití:** zahrnuje pomoc při rozlišení a výběru nápojů, příprava a podávání dostupných nápojů během dne (šťáva), příprava teplých nápojů z vlastních zdrojů uživatele, dohled nad pitným režimem, pomoc při výběru a dodržování stravy dle předepsaného dietního režimu, přinesení, úprava jídla – pokrájení, mletí, mixování, pomoc při jídle – krmení, přidržení talíře, opora ruky, vedení ruky, slovní podpora a instruktáž

##### b) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu:

- **pomoc při úkonech osobní hygieny:** zahrnuje pomoc při rozpoznání potřeby provést osobní hygienu a potřeby se umýt nebo upravit, udržování osobní čistoty a dodržování hygienických pravidel, česání, mytí rukou, sprchování, péče o zuby, vlasy, nehty na rukou, hygienická očista v případě potřísnění a očista při náhlých případech - např. zvracení, nezvládnutí stolice, pomočení (výměna prádla, inkontinenčních a hygienických pomůcek, sprchování)
- **pomoc při použití WC:** pomoc při rozpoznání nebo upozornění na potřebu použití WC, pomoc při vstupu na toalety, pomoc při vykonávání potřeby (za přítomnosti nebo se zachováním soukromí), svlékání, oblékání, usednutí, očištění, kontrolu event. úklid po použití WC, výměna inkontinentních pomůcek, umývání rukou a utírání se po použití WC

**c) poskytnutí stravy:** Poskytovatel se zavazuje zajišťovat stravování přiměřené době poskytování služby a odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování uživateli, a to v rozsahu dvou jídel - svačina a oběd. Svačiny i obědy jsou zajišťovány na základě předem zveřejněného jídelního lístku. Poskytnutí stravy zahrnuje plánování, zajištění, nákup a přípravu na

svačinu či oběd včetně režijních nákladů, chystání porcí, výdej jídla, úklid, zajištění nápojů apod. Pokud si uživatel nesjedná poskytnutí stravy v zařízení a donese si připravenou stravu z domova, je uchována do spotřebování téhož dne v chladničce a podána dle ústní dohody.

**d) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti:**

- **pracovně výchovná činnost:** vlastní pracovní realizace v dílnách - (dřevařské a multidílně, ve cvičné kuchyňce, ve společenské místnosti, na zahradě, cvičné úklidové místnosti) a zahrnuje práci s různým materiálem, vyrábění výrobků, vytvoření pracovních návyků, pracovní uplatnění a vlastní realizaci, nácvik jednoduchých domácích prací a udržování pořádku, aktivizace schopností a rozvoj vlastních pracovních dovedností, dodržování pracovních postupů, úklid po práci atd.
- **nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností:** Zahrnuje trénování paměti, četba, poslech, společenské hry, video, práce s počítačem, opakování školních znalostí, nácvik orientace v denním režimu, v hodinách a dnech v týdnu, nácvik jízdy dopravními prostředky a nákupů, nácvik komunikace při úředních jednáních – na úřadech, na poště, nácvik sebeobslužných činností a osobních dovedností (pití z hrnku, přijímání potravy, převlékání, otevírání a zavírání dveří, zapínání knoflíků, zipů, vázání tkaniček, nazouvání, navlékání, příprava jídla atd.), posilování a upevňování schopnosti rozeznávání rodinných příslušníků, hudební aktivity, zpěv a tanec, rozvoj řečových dovedností, nácvik a udržení schopnosti komunikace, alternativní komunikace, aktivizace na vycházkách, pohybové aktivity, rozvoj hrubé a jemné motoriky, kondiční cvičení, relaxace, aktivizace ve Snoezelenu, polohování, aktivizace prostřednictvím prvků bazální stimulace (zejm. aktivizace smyslového vnímání), komunity, duchovní chvíle, návštěvy kina, divadla, knihovny atd.
- **vytvoření podmínek pro zajišťování přiměřeného vzdělávání nebo pracovního uplatnění:** vytvoření podmínek pro doplnění vzdělání nebo pracovního uplatnění, prostor a pomoc při volbě vzdělávání či pracovního uplatnění, při přípravě do školy či zaměstnání, nácvik docházení do školy a zaměstnání

**e) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:** Jedná se o pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou, při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob. Zahrnuje komunikaci ve skupině a individuální rozhovory o rodině a vztazích, společné aktivity s rodinou, podpora vztahů s rodinou, společné akce, podpora vztahů s dalšími lidmi, vycházky do přírody, do města, výlety, spolupráce se společenskými organizacemi, aktivní účast na akcích - kulturní a soutěžní akce, akce pro veřejnost, volnočasové aktivity

**f) sociálně terapeutické činnosti:** Socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob. Nácvik správně vnímat, chápat, sdělovat a reagovat na sociální situace např. zahrnuje sledování aktuálního společenského dění - četba denního tisku, poslech zpráv, četba či poslech literatury a rádia, hudby, dramatizace různých životních situací, rozhovory s uživateli - skupinové, individuální (o vlastních přáních, potřebách, schopnostech a dovednostech, o zájmech kolektivu i společnosti, o postupech, vlastních reakcích a chování; spolu s pracovníkem se mobilizují vlastní zdroje uživatele, hodnotí a plánují průběh poskytování služeb, vhodnou míru podpory, aby byl uživatel, co nejméně závislý na poskytování služeb), nácvik alternativních metod komunikace, pobyt ve Snoezelenu

**g) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:** pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů. Zahrnuje prvotní kontakt, informační servis (vysvětlení situace, všech podmínek; přetlumočení např. úředního dopisu, smlouvy alternativním způsobem, kterému uživatel porozumí, aby měl reálný náhled na situaci při svém rozhodování; poskytování informací o alternativách řešení), pomoc při zprostředkování jiných dostupných služeb a informační zdrojů; pomoc při vyřízení neodkladné osobní záležitosti.

**h) svoz uživatele do zařízení**

**ch) rozvoz uživatele ze zařízení**

**i) přeprava uživatele služebním automobilem:** Není-li možnost či není-li schopen využít veřejné hromadné dopravy (samostatná i kolektivní přeprava).

**j) dohled nad užitím léků**

## II. PRŮBĚH POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB V DENNÍM STACIONÁŘI SV. DAMIÁNA

### 1. Vstup uživatele do služby

Předpokladem pro první kontaktování Denního stacionáře sv. Damiána osobou se zájmem o služby je, že se o stacionáři zájemce dozví z registru či adresáře poskytovatelů soc. služeb, z propagačních materiálů, z osobního setkání na akcích, z webu, novin, na doporučení služeb zařízení jinou osobou či organizací nebo institucí a zájemce se sám rozhodne zařízení kontaktovat. Po případném písemném či telefonickém kontaktu probíhá osobní jednání se zájemcem o služby a to v kanceláři Denního stacionáře sv. Damiána popř. na jiném klidném smluveném místě. Účastníky jednání mohou být – pracovníci Stacionáře (vedoucí, sociální pracovníce či jiný pracovník v soc. službách v zastoupení dle vnitřních pravidel zařízení), zájemce, zákonný zástupce/opatrovník, popř. jiná osoba, kterou zájemce u jednání chce mít. Pracovník vždy předá základní informace o zařízení a zodpoví všechny dotazy. Forma a četnost jednání je individuální podle potřeb jednotlivých zájemců. Pracovníci respektují individuální možnosti těchto osob a celé jednání přizpůsobují schopnosti komunikovat i porozumět sdělovaným informacím. Preferujeme, aby se každý zájemce seznámil s prostředím zařízení, nabízenými aktivitami a případně s pracovníky. Jsou-li služby Denního stacionáře sv. Damiána pro zájemce vhodnými a trvá jeho zájem o služby zařízení, přistupujeme k návrhu smlouvy o poskytování soc. služeb. Po seznámení se všemi souvisejícími dokumenty a se smlouvou, obě strany podpisem stvrzují svůj souhlas s obsahem smlouvy.

### 2. Metody práce s uživatelem

Těchto metod využíváme za účelem pomoci uživateli vyrovnat se s nezměnitelnými problémy (překážkami), omezit nebo odstranit vyřešitelné a změnitelné problémy (překážky), přispět ke zlepšení soc. situace, je-li možná sociální úprava poměrů, naplnění vlastních cílů uživatele. Metody práce s uživateli a vlastně celé poskytování služeb ve Stacionáři mají individuální charakter, odvíjejí se vždy na základě průniku potřeb, možností a přání každého uživatele, které jsou v souladu s cíli zařízení a směřují k jejich naplňování. Tento individuální charakter služeb se projevuje pomocí dlouhodobého procesu, **individuálního plánování**, které začíná již ve fázi jednání se zájemcem o službu a během poskytování sociálních služeb je tento proces nepřetržitý a má následující fáze.

- **Mapování** – seznámení s uživatelem, s jeho nepříznivou sociální situací, překážkami, které mu brání, žít plnohodnotný život, s časovou nálehavostí. Zjišťujeme, co je pro uživatele důležité, co chce a očekává, jaké jsou jeho potřeby a cíle. Tyto informace a údaje o uživateli získáváme pomocí: **rozhovoru**. V případě, že uživatel sám nekomunikuje, využíváme především **pozorování**, **analýzu činností**, stanovujeme **hypotézy**, **domněnky**, ale spolupracujeme i s jeho blízkými.
- **Plánování podpory** – je zaměřeno na hledání příčin problémů a plánování jejich zmírnění či odstranění, rozvoj dovedností a plánování podpory při začlenění tak, aby uživatel dlouhodobě nesetrvával v nepříznivé sociální situaci. Důkazem plánování je záznam individuálního plánování, do kterého klíčový pracovník zaznamenává osobní cíl uživatele, dílčí cíle vedoucí k jeho naplnění, podporu a kompetence osob podílejících se na naplňování cílů. Cíle si stanovuje uživatel ve spolupráci s klíčovým pracovníkem pomocí **rozhovorů** (v případě pomocí alternativních komunikačních metod). Důležitá je spolupráce uživatele služeb, jeho motivace, možnost podílet se na situaci, nechat mu prostor pro rozhodování. V některých případech je vhodná nabídka více variant řešení. Klíčový pracovník musí přesvědčit uživatele o tom, že má zájem pomoci mu řešit jeho situaci a upozornit na možné důsledky jeho nespolečnosti. V případě, že uživatel nekomunikuje, běžným ani alternativním způsobem, je jednou z nejdůležitějších technik plánování **pozorování** uživatele a **analýza činností**. Velkou roli má i spolupráce s blízkými osobami z rodiny. Pečlivým pozorováním poznáme, co je uživateli příjemné, co se mu líbí, co rád dělá, ale i co nemá rád a co je mu nepříjemné. Těmto situacím se posléze snažíme vyhýbat.
- **Realizace plánu** – plán a stanovené cíle naplňujeme při poskytování základních činností jak v denním stacionáři, tak při návštěvách kina, restaurací, divadla, knihovny, města a při výletech atd. Návěst, upevňování sociálních dovedností, sociálně terapeutická činnost, senzomotorická stimulace ve sneozelenu, pracovní výchovná činnost v pracovních dílnách, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím a pomoc při uplatňování práv (oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí) probíhá s pomocí a podporou pracovníka v sociálních službách – instruktora, který je jako každý pracovník týmu dobře seznámen s záznamem individuálního plánování každého uživatele při kterém spolupracoval celý pracovní tým. Realizace probíhá pomocí těchto metod a strategií: **instrukce** - instruktor méně důraznou formou poskytuje

návod k jednání opírající se o hodnocení situace, komentář – instruktor na situaci reaguje svým míněním a dává nový pohled na věc, neobsahuje návod na jednání, kladení otázek – vhodnými otázkami pomáháme uživateli, aby si odpověděl na problém sám či takovým způsobem, aby vznikly nové otázky na tento problém, opakování – soustavné opakování nacvičovaných činností, rozhovor – stanovení cíle rozhovoru, zachování objektivitu a zásad vedení rozhovoru, podmiňovací techniky – odměna a zapření odměny k regulaci chování, nácvik chování – nacvičování specifických forem interakce, poskytování informací, poradenství – v oblasti služeb, zachovávání objektivitu, povzbuzování, ujišťování a poukazování na obvyklost situace – podpora a komentář k řešení situace uživatelem.

- **Hodnocení** – Hodnocení probíhá v průběhu poskytování služeb jednou měsíčně a při každé změně. Přehodnocení plánování a poskytování soc. služeb se provádí min. jednou za půl roku. Hodnocení provádí uživatel prostřednictvím rozhovoru s klíčovým pracovníkem, který hodnocení uživatele zaznamená. U uživatelů, které se nevyjadřují dostupnými prostředky provede hodnocení klíčový pracovník zejména na podkladu pozorování ze sledovaného období a vypracuje záznam o změně či hodnocení. Při přehodnocení může dojít ke zjištění, že stanovené cíle jsou již naplněny nebo nejsou reálné, aktuální. Z těchto důvodů počíná proces plánování opět mapováním.

### 3. Způsob, jakým jsou uživatelé zapojeni do rozhodování o využívání služby

V průběhu poskytování služeb Denního stacionáře sv. Damiána uživatelé uplatňují vlastní vůli při řešení své nepříznivé sociální situace a rozhodují o průběhu poskytování služeb.

- **Veřejný závazek** – Samotný veřejný závazek již apeluje na samostatnost uživatelů při zlepšování kvality a usnadnění běžného života nejen posláním, ale uplatňování vlastní vůle je také zakotveno v zásadách zařízení. Pracovníci respektují a dodržují práva všech uživatelů. Přizpůsobujeme poskytování služeb možnostem a schopnostem uživatele, podporujeme aktivně rozvoj samostatnosti, motivujeme k činnostem a aktivizujeme vlastní schopnosti, aby byli schopni dosáhnout svých stanovených cílů, které respektujeme. Respektujeme právo uživatele na informace a zachováváme mlčenlivost.
- **Volba využití služby** – V procesu jednání se zájemcem o služby má zájemce potřebný čas na své rozhodnutí, zda bude služby Stacionáře využívat a jakou pomoc od zařízení požaduje. Dále pak se svobodně rozhoduje, jak upravit smlouvu podle svých potřeb a zda samotnou smlouvu podepíše. V průběhu poskytování služeb má právo uživatel, kdykoliv požádat o změnu smlouvy či smlouvu písemně vypovědět bez udání důvodu.
- **Volba docházky do stacionáře** - V rámci smlouvy o poskytování sociálních služeb se specifikuje, v jaké frekvenci a rozsahu má uživatel zájem o využívání služeb stacionáře, mimo to lze však dle potřeby omluvit nepřítomnost či přobjednat služby.
- **Volba oslovování** - Každému novému uživateli se automaticky vyká, teprve po seznámení se domluvíme s uživatelem, budeme-li si vykat i nadále nebo jak chce, abychom ho oslovovali. V případě uživatele, nekomunikujícího běžnými či alternativními komunikačními prostředky, se domluvíme se zákonným zástupcem či opatrovníkem, na jaké oslovení je uživatel zvyklý a tak ho se souhlasem rodiny oslovujeme.
- **Volba změny klíčového pracovníka** - Každému novému uživateli je přidělen klíčový pracovník. Po bližším seznámení se s pracovníky má každý uživatel možnost požádat o změnu a zvolit si klíčového pracovníka sám.
- **Volba o nakládání s osobními údaji a dokumentací** – Uživatel se může kdykoliv podívat do dokumentace, nahlédnout do spisu a žádat o výmaz údajů, se kterými nesouhlasí, požadovat kopie a výpisy z dokumentace. Také rozhoduje, která osoba může do jeho dokumentace nahlížet.
- **Individuální plánování (IP)** - Každý uživatel si při IP volí cíl, kterého chce dosáhnout, má možnost vybrat si dílny, které chce navštěvovat a aktivity, kterým se chce přednostně věnovat. Není ale v personálních a bezpečnostních možnostech zařízení, aby volba aktivit závisela vždy jen na volbě uživatele. V této oblasti jde o kompromis mezi pracovníky a uživateli. Uživatel si stanoví dílčí kroky k dosažení cíle a časový harmonogram, jež může kdykoliv měnit. Pracovník zde vystupuje jako konzultant, člověk, se kterým se uživatel může poradit o reálnosti stanovených cílů, možnostech pomoci při plnění dílčích kroků apod.
- **Volba účasti na akcích** - Každý uživatel má možnost vybrat si, zda se plánované akce zúčastní nebo ne. Sám akce může navrhnout a být nápomocen při výběru lokalit výletů.
- **Volba oblečení** - Každý uživatel má možnost nosit libovolné oblečení, které si donese. Je mu však doporučeno, aby šlo o oblečení pohodlné, přizpůsobené ročnímu období a činnostem v zařízení.

- **Volba stravy** - každý uživatel má možnost odebrat dopolední svačinu a oběd. Oběd si může vybrat ze dvou, případně tří možností. Výběr oběda je ale také podmíněn dietními potřebami jednotlivých uživatelů (např. diabetes). Při výběru stravy těmto uživatelům spolupracujeme obvykle s rodinou nebo doporučujeme stravu vhodnou dietnímu režimu.
- **Volba vyjádření nespokojenosti** – Uživatel může vyjádřit svoji vůli i formou stížnosti (viz. Pravidla pro podávání a vyřizování stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služby) a nechat se zastupovat, obrátit se na nezávislé instituce.
- **Právo na autonomii** - Vyjádření svobodné vůle zaručuje také právo uživatele služby na autonomii. Uživatel se rozhoduje při řešení situace sám, může si vybrat z rad a doporučení pracovníka, může se rozhodnout pro cestu, kterou nedoporučujeme a pracovník je povinen jeho rozhodnutí respektovat. Uživatel sděluje pouze informace, které sdělit chce.

#### 4. Postup při podání a vyřizování stížností

Předávání informací o možnosti podat stížnost, o způsobu jejího vyřízení a možnosti odvolání se děje již před podpisem smlouvy o poskytování soc. služeb a při přehodnocování individuálního plánu. Postup podání stížnosti je zpracován i ve zjednodušené formě pro uživatele se sníženými komunikačními schopnostmi. Informace o podání stížnosti také naleznete na chodbě v denním stacionáři a na webových stránkách Oblastní charity Znojmo. Po přijetí všechny stížnosti, včetně anonymních, evidujeme i s následným písemným vyjádřením, kterým informujeme stěžovatele o vyhodnocení a prošetření stížnosti. Takto informujeme o podání stížnosti a možnosti odvolání -

##### **Postup pro podání stížnosti a možnost odvolání:**

Nejste-li spokojeni s naší prací, s poskytovanými službami či jednáním pracovníků můžete si na nás stěžovat vedoucí Denního stacionáře sv. Damiána, která Vám na stížnost do 30 dnů odpoví. Stížnost můžete napsat či zavolat i anonymně, to znamená, že neuvedete své jméno a nikdo neví, kdo stížnost napsal. V takovém případě nevíme, komu máme odpověď na stížnost předat nebo kam ji máme zaslat, a proto ji vyvěsíme po dobu 14 dní na přístupné místo před budovou stacionáře.

##### **1. Stížnost k vedoucímu zařízení**

- Písemnou stížnost můžete **osobně předat** do rukou kterémukoliv ze zaměstnanců stacionáře, kteří ji neprodleně předají vedoucí.
- Stěžovat si můžete **osobně** v kanceláři vedoucí stacionáře nebo jí můžete písemnou stížnost osobně předat.
- Stížnost můžete napsat do **Knihy přání a stížností** v budově u vchodových dveří nebo na počítači elektronicky zaslat do e-mailové schránky **damian.znojmo@charita.cz**
- Napsanou stížnost můžete zaslat jako dopis do **poštovní schránky** na adresu: **Denní stacionář sv. Damiána, Mašovická 10, Znojmo 66902** nebo vhodit také do **schránky důvěry**, umístěné v budově u vchodových dveří.
- Vedoucí stacionáře můžete **zavolat na telefonní číslo - 515 220 204** nebo **604 294 184**,

Pokud nejste spokojeni s vyřízením Vaší stížnosti vedoucímu zařízení nebo pokud si chcete stěžovat přímo na vedoucí zařízení, máte možnost podat stížnost a odvolání k:

##### **2. Stížnost k řediteli Oblastní charity Znojmo – s. vyřizuje řed. OCHZ Mgr. Evžen Adámek**

- Oblastní charita Znojmo, Dolní Česká 1, Znojmo 669 02
- Telefonní číslo – 515 220 768
- E – mailová schránka – [evzen.adamek@charita.cz](mailto:evzen.adamek@charita.cz)

Pokud jste nespokojeni, jak Vaši stížnost vyřídil ředitel Oblastní charity Znojmo nebo pokud si chcete stěžovat přímo na ředitele OCHZ, můžete podat stížnost či odvolání k:

##### **3. Stížnost k řediteli Diecézní charity Brno – s. vyřizuje řed. DCHB Ing. Mgr. Oldřich Haičman**

- Diecézní charita Brno, Třída kapitána Jaroše 9, Brno 602 00
- Telefonní číslo – 545 426 610
- E – mailová schránka – [oldrich.haicman@charita.cz](mailto:oldrich.haicman@charita.cz)

Pokud nejste spokojeni ani s vyřízením Vaší stížnosti ředitelem Diecézní charity Brno nebo si přímo na něj přejete stěžovat, máte možnost podat stížnost či odvolání k:

##### **4. Stížnost ke zřizovateli – s. vyřizuje brněnský biskup Mons. ThLic. Vojtěch Cikrle**

- Biskupství brněnské, Petrov 8, Brno 601 43
- Telefonní číslo – 533 033 111
- E-mailová schránka – [biskup@biskupstvi.cz](mailto:biskup@biskupstvi.cz)

Není-li stížnost uspokojivě vyřízena ani v tomto případě, můžete se o své stížnosti poradit s nezávislým odborníkem, který stojí mimo strukturu zařízení i poskytovatele.

**5. Konzultace s nezávislým odborníkem** – Nezávislé odborníky můžete vyhledat např. v registru na <http://www.nrno.cz/odbornost/socialni-sluzby> nebo např. kontaktovat právě tyto:

- **Krajský úřad Jihomoravského kraje**, Žerotínovo nám 3/5, 601 82 Brno, tel. 541 651 111
- **Ministerstvo práce a sociálních věcí**, Na Poříčním právu 376/1, 128 00 Praha-Nové Město, tel. 221 921 111
- **Poradna pro občanství, občanská a lidská práva**, Palánek 250/1, 682 01 Vyškov-Brňany
- **Kancelář veřejného ochránce práv**, Údolní 39, 60200 Brno
- **Český helsinský výbor**, Štefánikova 21, 150 00 Praha 5
- **Evropský soud pro lidská práva** - European Court of Human Rights, Council of Europe, F-67075 Strasbourg cedex, Tel : +33 (0)3 88 41 20 18 aj.

## 5. Ukončení poskytování služeb

Smluvní vztah mezi poskytovatelem a uživatelem může podle Smlouvy o poskytování soc. služeb v Denním stacionáři sv. Damiána zaniknout výpovědí nebo zánikem jedné ze smluvních stran.

- Smlouvu může vypovědět **uživatel kdykoliv bez udání důvodu**.
- Smlouvu je oprávněn písemně vypovědět **poskytovatel**
  - jestliže uživatel i po opětovném napomenutí hrubě poruší povinnosti, které vyplývají ze smlouvy, Vnitřních pravidel pro uživatele Denního stacionáře sv. Damiána
  - pokud došlo ke změně poměrů uživatele a poskytovatel není oprávněn poskytovat služby, které v důsledku této změny uživatel potřebuje nebo požaduje
  - jestliže se uživatel chová k pracovníkovi poskytovatele či jinému uživateli způsobem, jehož záměr, nebo důsledek vede ke snížení důstojnosti fyzické osoby nebo k vytváření nepřátelského, ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí
  - pokud je uživatel v prodlení s úhradou za sociální služby, za dobu delší než 1 měsíc
  - jestliže uživatel odmítne uzavřít dodatek ke smlouvě, jímž se mění výše úhrady za služby

Při ukončování smlouvy je vhodné zhodnocení průběhu poskytovaných služeb Stacionáře a jejich výsledek. Je zcela na rozhodnutí uživatele, zda se hodnocení zúčastní. Hodnocení je oboustranný proces, při kterém se zabýváme jednak novými schopnostmi a dosaženými dovednostmi uživatele, které může využít, připraveností uživatele, jeho pokroky a mírou spokojenosti uživatele s poskytovanou službou.

## 6. Spoluúčast uživatele na službě

Uživatelé mají spoluúčast na financování služeb Denního stacionáře sv. Damiána podle aktuálně platného sazebníku vycházejícího ze zákona č. 108/2006 Sb. a §12 prováděcí vyhlášky č. 505/2006 Sb.

## III. MATERIÁLNÍ A TECHNICKÉ ZABEZPEČENÍ REALIZACE SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Místo realizace služby: Mašovická 10, 669 02 Znojmo

Denní stacionář sv. Damiána se nachází v budově o celkové výměře 506,59 m<sup>2</sup>. Budova má čtyři podlaží a díky výtahu je bezbariérová.

Pro přímou péči s uživateli má stacionář k dispozici:

- a) společenskou místnost - místnost je rozdělena do dvou zón: 1. pracovní, která je vybavena pracovními stoly, židlemi, skříňkami pro uložení pracovních pomůcek; 2. odpočinková, která je vybavena sedací soupravou, konferenčním stolem a sektorovým nábytkem;
- b) dřevařskou dílnu - pracovními stoly, židlemi, přístroji pro zpracování dřeva, skříněmi s uloženým nářadím a jinými pomůckami;
- c) multifunkční dílnu - vybavenou pracovními stoly a židlemi, skříněmi na uložení materiálu, pomůcek a výrobků;
- d) oddělení pro uživatele s těžším mentálním postižením a autismem - vybavené skříňkami s pomůckami, pracovními stoly a židlemi, kuličkovým bazénem, rozkládací sedačkou, matracemi;
- e) cvičební a relaxační místnost se snoezelenem - místnost je vybavena polohovací postelí, skládacím masážním stolem, běžeckým pásem, motomedem, stoperem, dalšími pomůckami pro nácvik, cvičení a relaxaci, skříňkami, pracovním stolem a židlí. Snoezelen je



multismyslová relaxační místnost vybavena vodním lůžkem, akustickými, vizuálními, haptickými, audio-vizuálními pomůckami atd.;

- f) cvičnou kuchyňku - vybavenou kuchyňskou linkou, elektrickou troubou se sklokeramickou deskou, lednicí, mikrovlnou troubou, stolem a židlemi;
- g) cvičná úklidová místnost - pro nácvik péče o domácnost, kde je základní vybavení na sušení, žehlení, skládání prádla a další vybavení pro nácvik úklidu. Se cvičnou úklidovou místností přímo sousedí malá prádelna.
- h) jídelna pro uživatele;
- i) koupelny a toalety – 2x koupelna s bezbariérovým WC, sprchou a 2 umyvadly, 1x bezbariérové WC, WC pro ženy, WC pro muže;
- j) šatny uživatelů (4x)

#### Další místnosti:

- a) kancelář vedoucí a sociální pracovnice
- b) administrativní místnost
- c) kuchyň (slouží jako příprava svačin a výdejna obědů)
- d) šatna pro personál
- e) technická místnost
- f) 2x WC pro zaměstnance
- g) kotelna

Budova se nachází v odlehlé části města Znojma – Hradiště, které se nachází na okraji Národního parku Podyjí. Do zařízení se lze dobře dopravit autem (parkovat lze přímo před Stacionářem), 100 metrů od stacionáře je zastávka MHD linky 801 a linkového spoje 817 (směr Horní Břečkov).

V okolí budovy se nachází krásná příroda Národního parku Podyjí, kde je možnost vycházek a výletů do přírody.

