

Standardy kvality poskytovaných sociálních služeb

Centrum denních služeb, Ostrava – Poruba, I. Sekaniny 16/1812

Pravidla ke standardu č. 1 – Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb

Centrum denních služeb je jednou ze služeb poskytovaných Centrem sociálních služeb Poruba, p. o. Místem poskytování sociální služby jsou prostory v Domě s pečovatelskou službou ASTRA na ulici I. Sekaniny 16/1812. Centrum denních služeb patří svým zaměřením do služeb sociální péče a je službou ambulantní.

Poslání služby

Posláním Centra denních služeb je umožnit dospělým osobám se zdravotním postižením a seniorům hodnotně prožít den s možností využití nabízených aktivit v bezbariérovém prostředí zařízení ambulantní služby sociální péče. Naší snahou je individuálně podporovat a rozvíjet soběstačnost těchto osob tak, aby mohly žít co nejdéle ve svém domácím prostředí.

Cíl služby

Cílem služby Centra denních služeb (krátkodobé cíle) je:

- poskytnout docházejícím osobám individuálně přizpůsobenou službu v pracovních dnech od 7.00 hodin do 15.00 hodin
- udržení nebo rozvíjení stávající soběstačnosti, a tím předcházení riziku závislosti na druhé osobě
- aktivní prožití dne ve společnosti vrstevníků a rozvíjení společenských vztahů
- předcházení sociální izolaci a snížení rizika sociálního vyloučení

Rozvojové cíle služby (dlouhodobé cíle):

- zachování rozsahu služby ve stávající, či případně vyšší kvalitě (okamžitá kapacita 10 osob, rozsah služby v pracovní dny), s využitím externích finančních zdrojů (dotace, granty apod.)
- zvyšovat a udržovat odbornost pracovníků ambulantní služby sociální péče (aktivní účast zaměstnanců na vzdělávání pracovníků v sociálních službách, supervizních setkáváních)
- modernizovat technické vybavení Centra denních služeb

Cílová skupina

Dospělé osoby se sníženou soběstačností z důvodu věku (senioři), zdravotního postižení, jejichž situace vyžaduje systematickou podporu jiné fyzické osoby, a kterým chybí kontakt se společenským prostředím.

Služby nelze poskytnout osobám, které trpí nebo u nichž se projeví:

- psychické či psychiatrické onemocnění – dle posudku odborného či praktického registrujícího lékaře (služba nemá odborný specializovaný personál zaměřený na péči o takové osoby)
- závislost na alkoholu či jiných návykových látkách v případě, že by mohl být ohrožen nebo omezen personál Centra denních služeb nebo by uživatel ohrožoval sebe či okolí - dle posudku odborného či praktického registrujícího lékaře (služba nemá odborný specializovaný personál zaměřený na péči o takové osoby)

- těžké mentální postižení (služba nemá odborný specializovaný personál zaměřený na péči o takové osoby)
- je nařízena karanténa pro podezření z nákazy přenosnou chorobou a při onemocnění touto chorobou – dle posudku odborného či praktického registrujícího lékaře
- osobám vyžadujícím celodenní zdravotní a lékařskou péči (služba nemá odborný specializovaný personál zaměřený na péči o takové osoby)
- osobám dezorientovaným v místě, čase a prostoru (služba nemá odborný specializovaný personál zaměřený na péči o takové osoby)

Služby lze odmítnout pouze:

- neposkytneme-li službu, o kterou osoba žádá
- není-li poskytování služby možné z kapacitních důvodů
- pokud zdravotní stav osoby vylučuje poskytnutí sociální služby (službu není možné poskytnout z důvodu nevybavení speciálními pomůckami a odborným specializovaným personálem)
- pokud osobě, která žádá o poskytnutí sociální služby, byla v době kratší 6 měsíců před podáním nové žádosti vypovězena smlouva o poskytnutí téže sociální služby, z důvodu porušování povinnosti vyplývajících ze smlouvy

Kapacita služby

Okamžitá kapacita služby je 10 uživatelů.

Zásady poskytovaných služeb

- respektování volby, potřeb a práv uživatele - služby se přizpůsobují potřebám uživatelů, uspokojují jejich potřeby, podporují jejich lidskou důstojnost
- rovnocenný přístup – služba je postavena na partnerském přístupu k uživateli a vzájemném respektu obou stran
- individuální přístup orientovaný na uživatele služby - uživatelé se rozhodují sami, které služby jsou pro ně důležité a které služby by chtěli využívat
- diskrétnost - důvěrné informace jsou zachovávány
- aktivní účast uživatelů na průběhu služby a poskytování přiměřené podpory - motivací a poskytnutím podpory uživatele rozvíjet soběstačnost, schopnosti a dovednosti

Ambulantní služby CDS jsou poskytovány dle § 45 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách a § 11 vyhlášky č. 505/2006 Sb. v platném znění.

CDS nabízí následující základní činnosti:

- Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu
- Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění 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

V rámci služby CDS zajišťuje tyto fakultativní činnosti:

- Dohled
- Pedikúra
- Kadeřnické úkony
- Svoz motorovým vozidlem poskytovatele - tato činnost je zajišťována pro občany žijící v městském obvodu Poruba

Služby jsou poskytovány na základě žádosti a následně uzavřené písemné smlouvy, jsou službami za úhradu. Provoz služby se řídí platnými vnitřními pravidly (Pravidla pro provoz Centra denních služeb).

Pravidla ke standardu č. 2 – Ochrana práv osob

Centrum denních služeb ve své činnosti respektuje základní práva uživatelů služeb, jejich nároky, vyplývající z platných obecně závazných norem a pravidla občanského soužití. Centrum denních služeb má stanoveny oblasti a definovány situace, v nichž by mohlo dojít v souvislosti s poskytováním služby k porušení práv uživatelů či ke střetu zájmů. Je respektováno rozhodnutí uživatele o řešení vlastní sociální situace.

Pravidla ke standardu č. 3 – Jednání se zájemcem o sociální službu

Zájemce o službu je před uzavřením smlouvy seznámen se všemi podmínkami o poskytování služby. Centrum denních služeb podporuje zájemce o službu při stanovení osobních cílů, které vycházejí z jeho možností a schopností. Centrum denních služeb má stanovená pravidla pro odmítnutí zájemce o službu z důvodu nedostatečné kapacity či nesplnění rozhodujících kritérií vztahujících se ke stanovené cílové skupině.

Pravidla ke standardu č. 4 – Smlouva o poskytování sociální služby

Sociální služba je uživatelům poskytována na základě uzavřené písemné smlouvy o poskytování služby mezi stanoveným zástupcem zařízení a uživatelem služby. Uživatel může vypovědět uzavřenou smlouvu kdykoliv, zařízení jen za podmínek předem stanovených.

Pravidla ke standardu č. 5 – Individuální plánování průběhu sociální služby

Průběh služby je přiměřeně plánován, při plánování se vychází z osobních cílů, přání a potřeb uživatele. Uživatel má možnost své osobní cíle měnit. Centrum denních služeb má vypracována vnitřní pravidla, kterými se při plánování řídí.

Pravidla ke standardu č. 6 – Dokumentace o poskytování sociální služby

Centrum denních služeb má stanoveny, jaké osobní údaje potřebuje od uživatelů služby pro samotný průběh sociální služby, aby tyto byly bezpečné, odborné a kvalitní. Vytváří takové podmínky, aby zpracování osobních údajů odpovídalo zákonu č. 101/2000 Sb., O ochraně osobních údajů v platném znění.

Pravidla ke standardu č. 7 – Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

Stížnost může vždy podat uživatel nebo v zastoupení uživatele jeho příbuzný, jiný občan či instituce, kteří jednají v jeho zájmu a jsou zainteresováni na způsobu poskytování služby. Podání stížnosti není na újmu tomu, kdo ji podal, ani tomu, v jehož zájmu byla podána, nejde-li o tutéž osobu. Uživatel má možnost zvolit si pro vyřizování stížnosti nezávislého zástupce – fyzickou nebo právnickou osobu. V případě, že stížnost v zájmu uživatele podá jiná osoba, aniž by byla zmocněna k jeho zastupování, poskytovatel uvědomí uživatele o výsledku stížnosti.

Stížnost je možné sdělit:

- Vedoucí Střediska sociálních služeb
- Ředitelce Centra sociálních služeb Poruba, příspěvkové organizace

Způsob podání stížnosti:

- *ústně*
- *písemně* na adresu:

Centrum sociálních služeb Poruba, p.o., I. Sekaniny 16/1812, Ostrava-Poruba, PSČ 708 00

- telefonicky na telefonních číslech:
596 969 202 sekretariát Centra sociálních služeb Poruba, příspěvková organizace
596 944 301 vedoucí Střediska sociálních služeb
- prostřednickým e-mailu: cssporuba@cssporuba.cz
- anonymně do schránky umístěné v prostorách CDS v místnosti určené pro odpočinek uživatelů ambulantní služby
- jakýmkoliv vyjádřením nespokojenosti u uživatelů neschopných běžné verbální komunikace. V případě potřeby má uživatel služby možnost požádat vedoucího střediska nebo asistentku ředitele, aby mu byl zajištěn tlumočnick (např. cizí státní příslušník, občan s poruchami komunikace apod.).

V případě, kdy je stížnost podána ústně nebo telefonicky je zaznamenávána tak, aby odpovídala tomu, co jí chtěl stěžovatel říci.

Všechny stížnosti uživatelů jsou řešeny neodkladně, bez zbytečných průtahů. Maximální lhůta pro řešení stížnosti je 28 kalendářních dnů. V této lhůtě je stěžovatel písemně uvědoměn o výsledku řešení stížnosti. Pokud nelze ze závažných důvodů stížnost vyřídit do 28 dnů, je uživatel písemnou formou informován o způsobu šetření a důvodech prodloužení lhůty k vyřízení maximálně do 60-ti dnů. V případě anonymní stížnosti je písemná odpověď vyvěšena na nástěnce Centra denních služeb. Vyřizování stížností je vždy písemnou formou, kde je konstatováno, zda je stížnost opodstatněná.

V případě nesouhlasu s vyřešením stížnosti má uživatel právo obrátit se s písemným odvoláním na:

- Ředitelku příspěvkové organizace na adresu Centrum sociálních služeb Poruba, p.o., I.Sekaniny 16/1812, Ostrava-Poruba, PSČ 708 00
- Zřizovatele, tj. na Statutární město Ostrava - městský obvod Poruba, místostarosta pro oblast sociálních věcí, Klimkovická 55/28, Ostrava-Poruba, PSČ 708 00

Uživatel má možnost v případně nespokojenosti podat podnět k řešení své stížnosti také:

- Veřejnému ochránci práv dle Zákona č. 349/1999 Sb. (Údolní 39, 602 00 Brno)
- Českému helsinskému výboru (Jelení 5, 118 00 Praha1)
- Občanským poradnám (Asociace občanských poraden, Senovážné náměstí 24, 116 47 Praha 1)

Centrum denních služeb má rovněž zpracována podrobná pravidla pro řešení **podnětů a připomínek**.

Centrum denních služeb má dále zpracována:

Pravidla ke standardu č. 8 – Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje

Pravidla ke standardu č. 9 – Personální a organizační zajištění sociální služby

Pravidla ke standardu č. 10 – Profesionální rozvoj zaměstnanců

Pravidla ke standardu č. 11 – Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby

Pravidla ke standardu č. 12 – Informovanost o poskytované sociální službě
Pravidla ke standardu č. 13 – Prostředí a podmínky
Pravidla ke standardu č. 14 – Nouzové a havarijní situace
Pravidla ke standardu č. 15 – Zvyšování kvality sociální služby