

# **POPIS REALIZACE SOCIÁLNÍ SLUŽBY DENNÍ STACIONÁŘ**

*(platné od 10. 4. 2023)*

*Název sociální služby: Denní Stacionář*

*Název denního stacionáře: Villa Toscana*

*Místo poskytování: Venušina 544/6, Liberec 1, 460 01, Staré město, Liberec*

*Poskytovatel: Buona Strada s.r.o.*

*www. buonastrada.cz*

*IČO: 04570243*



**Zakladatelka, statutární zástupce**

**a**

**ředitelka sociální služby**

**Bc. Hana Hasonová, MBA**

**Datum zahájení poskytování sociální služby: 4/2018**

## **Veřejný závazek společnosti Buona Strada s.r.o. v oblasti poskytování sociální služby:**

- poskytovat péči citlivým a přátelským způsobem, pomáhat klientům žít důstojný a spokojený život, být jim oporou při začleňování do běžného života.
- dosáhnout maximální možné samostatnosti uživatelů v péči o sebe sama.

## **Základní deklarace v oblasti ochrany práv klientů denního stacionáře:**

Přístup k uživateli je charakterizován úctou k osobnosti, kdy klienta nesoudíme, ale přijímáme ho v kontextu rodinné situace, jeho potřeb a zdravotního stavu. Klienta se snažíme pochopit a vyhovět přímo jeho osobním přáním a potřebám, zároveň bereme v úvahu i přání zákonného zástupce a možnosti organizace. Všichni zaměstnanci znají základní koncepty lidských práv a práv uživatelů a jednají tak, aby je respektovali.

### **Název a adresa zařízení:**

Denní stacionář Villa Toscana

Venušina 544/6, Liberec 1, 460 01

IČ: 04570243

[www.buonastrada.cz](http://www.buonastrada.cz)

tel. 608 306 154 – ředitelka

tel. 773 841 813 – vedoucí sociální služby

### **1. Kdo jsme**

Organizace vznikla v roce 2015 jako obchodní společnost s ambicí být kvalitním sociálním podnikem, který poskytuje řadu služeb dle živnostenského oprávnění a integruje zdravotně či jinak znevýhodněné osoby do společnosti a do pracovního procesu. Zároveň si společnost určila, jako rozvojový plán pro rok 2018, stát se profesionální sociální službou v oblasti poskytování služeb denního stacionáře dle paragrafu 46 zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb. Dne 1.4. 2018 bylo poskytování registrované ambulantní sociální služby denní stacionář úspěšně zahájeno.

Buona Strada s.r.o., Venušina 544/6, 460 01 Liberec 1

IČ: 04570243, DIČ: CZ04570243

Tel.: +420 608 306 154, e-mail: hana.hasonova@buonastrada.cz, <http://www.buonastrada.cz>

## **2. Poslání služby**

Posláním služby je poskytnout seniorům a osobám se zdravotním postižením potřebnou pomoc a podporu směřující k zachování či rozvíjení jejich individuálních schopností, dovedností a zájmů v důstojném prostředí denního stacionáře a podporovat je ve společenském a kulturním životě.

## **3. Druh a forma poskytované sociální služby**

Jedná se o ambulantní sociální službu dle par. 46 zákona o sociálních službách 108/2006 Sb.

## **4. Cíle služby**

- + podpora prosazování vlastní vůle klienta formou jejich účasti na individuálním plánování služby
- + vytváření pozitivního společenského klimatu pro integraci osob s postižením a jiným znevýhodněním do běžného života a do společnosti
- + podpora rozvoje osobnosti klienta a vytváření podmínek pro aktivní trávení volného času formou nabídky řady aktivizačních činností
- + podpora samostatnosti a soběstačnosti klienta, a to zejména ve zvládnutí sebeobsluhy, procvičování a rozvíjení dosud získaných vědomostí, dovedností a návyků.

## **5. Zásady a principy služby**

### **5.1. Dodržování práv uživatelů a princip uplatnění vůle uživatele**

Přístup zaměstnanců v přímé péči s uživatelem je určen uplatněním a naplněním vůle uživatele, a to v rozsahu, ve kterém je schopen nést odpovědnost za své jednání. Takovéto jednání je rámcově reflektováno, popsáno a výsledky jsou využity při tvorbě individuálního plánu. Za respektování vůle uživatele v rámci pravidel odpovídají všichni pracovníci v přímé péči. Vedoucí pracovníci (klíčoví pracovníci) zajišťují písemný záznam při jednáních, která jsou vyhodnocena jako konfliktní, tedy, kdy se vůle uživatele nemůže uplatnit nebo je omezena. Tato situace je projednána a jsou stanovena východiska pro další úpravu, a to tak aby se takovým situacím předcházelo.

### **5.2. Individualizace podpory a zaměření se na celek**

Princip individualizace podpory: pomoc vychází z individuálně určených potřeb, musí působit na osoby aktivně, snažíme se o zachování, podporu a prohlubování co nejvyšší míry samostatnosti a nezávislosti uživatele, uznáváme jedinečnost osobnosti uživatele.

Princip zaměření na celek: snažíme se využívat běžných služeb veřejnosti, podporovat přirozené vztahy uživatele a spolupracovat s ostatními organizacemi, institucemi a rodinou.

### **5.3. Flexibilita a empatie**

Služby pružně přizpůsobujeme potřebám uživatelů, sdílení společných hodnot a cílů všech pracovníků, jejich týmová spolupráce, zvyšování odbornosti a prohlubování znalosti při soustavném vzdělávání – princip flexibility. Vcítění se do pocitů a situace uživatele, lidsky ohleduplný, vstřícný a laskavý postoj k uživatelům, vzájemná tolerance a důvěra – princip empatie.

### **5.4. Metodika a pracovní postupy, vnitřní pravidla**

Zaměstnanci se při poskytování sociální služby řídí odbornými metodikami sociální služby a aktuálními vnitřními pravidly organizace. Podrobně je upraven postup zaměstnanců při řešení typických i netypických provozních (nouzových, havarijních) a ostatních mimořádných situací.

### **5.5. Ochrana klientů před předsudky a negativním hodnocením a prevence negativních jevů**

Prevence negativních jevů spočívá v pečlivém výběru pracovníků, v jejich vzdělávání, v supervizi a vnitřní intervizi jejich práce. Pravidelně je monitorováno dodržování Standardů kvality a případné nedostatky jsou při diskusi vysvětlovány a odstraňovány. Jako preventivní se jeví důsledné seznámení pracovníků s Pracovním řádem a jeho důsledné dodržování, včetně kontroly ze strany vedoucích pracovníků.

## **6. Okruh osob (cílová skupina)**

### **6.1. Osoby se zdravotním postižením**

#### 6.1.1. Specifikace cílové skupiny osob se zdravotním postižením:

- osoby s poruchou autistického spektra – osoby, u nichž je podezření či je již diagnostikována porucha autistického spektra,
- osoby s nemocí CNS (Roztroušená skleróza, Parkinsonova choroba a Huntingtonova choroba).

### **6.2. Osoby s kombinovaným postižením**

### **6.3. Senioři**

#### 6.3.1. Specifikace cílové skupiny senioři:

- senioři (snížená soběstačnost z důvodu věku)
- senioři se zdravotním postižením

### **6.4. Osoby s chronickým duševním onemocněním**

#### 6.4.1. Specifikace cílové skupiny osoby s chronickým duševním onemocněním

U této cílové skupiny osob se jedná především o geriatrické klienty s organickými duševními poruchami dle Mezinárodní klasifikace nemocí pod kódem skupiny poruch F00–F09, organické duševní poruchy, včetně symptomatických poruch (poruchy způsobené onemocněním, poraněním nebo jiným poškozením mozku) – demence u Alzheimerovy choroby – demence neurodegenerativní etiologie a jiné typy demencí.

#### **Upřesnění:**

- u osob s PAS se jedná se o klienty, kteří nevykazují takovou míru problémového chování, které by svou intenzitou, frekvencí, nebo dobou trvání, mohlo ohrozit fyzické bezpečí dané osoby nebo druhých osob, neumožnilo jejich zapojení do běžných aktivit denního stacionáře nebo jinak výrazně narušovalo průběh poskytování sociální služby.
- sociální služba je určena i osobám s kombinovaným postižením, např. bývalým žákům ZŠ a MŠ při Jedličkově ústavu v Liberci, jejichž zákonní zástupci projevují o naše služby zájem.

Při souběhu více cílových skupin v jeden okamžik je pro klienty připraveno takové bezpečné prostředí a zázemí, které minimalizuje narušení jejich soukromí. Díky dostatečnému personálnímu zajištění služby je možné denní program zajistit jak individuálně, tak skupinově, a to dle potřeb a zájmů všech klientů služby s ohledem na jejich věk a specifika postižení či znevýhodnění. Snažíme se o otevřenost naší služby, která se hlásí ke službám rodinného komunitního typu, a to všem zájemcům o službu, kteří spadají do našich cílových skupin. Mezigenerační sdílení a předávání zkušeností (v rámci aktivit denního stacionáře) vnímáme jako přínosné pro všechny zainteresované subjekty. Sociální služba denní stacionář podporuje klienty při řešení jejich nepříznivé sociální situace, minimalizuje jejich sociální vyloučení např. v důsledku dlouhodobé izolace a podporuje je v důstojném životě a v zajištění co nejvyšší samostatnosti. Přidanou hodnotou denního stacionáře je umožnění pečujícím osobám potřebného odpočinku v rámci sdílené péče (odborná ambulantní služba, terénní služby, aj.). Prostřednictvím vlastních aktivizačních programů nabízí denní stacionář klientům terapeutické činnosti s prvky aromaterapie, dále pracovní a reminiscenční terapii, muzikoterapii, trénování paměti, apod.

Buona Strada s.r.o., Venušina 544/6, 460 01 Liberec 1

IČ: 04570243, DIČ: CZ04570243

Tel.: +420 608 306 154, e-mail: hana.hasonova@buonastrada.cz, <http://www.buonastrada.cz>

## 7. Věková struktura uživatelů:

- dorost (16-18 let),
- mladí dospělí (19-26 let), dospělí (27-64 let)
- mladší senioři (65 – 80 let), starší senioři (nad 80 let)

## 8. Možnosti odmítnutí zájemce o službu:

Zájemce může být odmítnut pouze ze zákonných důvodů:

- a) poskytovatel neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá, a to i s ohledem na vymezení okruhu osob v registru poskytovatelů sociálních služeb,*
- b) poskytovatel nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou osoba žádá,*
- c) zájemci byla v době kratší než 6 měsíců vypovězena smlouvy z téže služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy.*

## 9. Kapacita služby

Okamžitá kapacita je 10 klientů denně.

## 10. Územní působnost: Liberecký kraj

## 11. Místo poskytování sociální služby

Služba je poskytována v pronajatých prostorách bytového domu (Venušina 544/6, Liberec 1 – Staré město), k nimž patří dvůr a zahrada s příslušenstvím.

## 12. Organizace služby

Služba denního stacionáře je poskytována v čase 7:30 – 16:30 hodin. Objekt denního stacionáře je dostupný po celý pracovní týden, s výjimkou státních svátků a víkendů. Klient si volí dny v měsíci, ve kterých bude chtít využívat služeb stacionáře a určuje si dobu příchodu i odchodu. Klient svou účast ve stacionáři dojednává s vedoucím pracovníkem stacionáře či jeho zástupcem. Účast je sjednávána s dostatečným předstihem.

## Rámcový denní program ve stacionáři

07:30 - 09:30 Příchod klientů na **ranní čajový piknik**, čtení tisku, poslech zpráv, diskuse

09:30 - 11:30 **Aktivizační činnosti a terapie** dle týdenního plánu aktivit

11:30 - 12:00 Individuální **relaxace** po aktivizaci či **pomoc s přípravou na oběd**

12:00 - 13:00 **Podávání oběda** jako společenský proces

13:00 - 14:00 **Siesta u kávy či odpoledního čaje** při poslechu relaxační hudby, čtení, vyprávění, odpočinek dle individuálních potřeb a přání klienta

14:00 - 16:30 **Aktivizační činnosti a terapie** dle týdenního plánu aktivit, odjezd klientů.

## 13. Pomoc a podpora

Při poskytování služby denního stacionáře se vychází z individuálních potřeb každého uživatele. Uživatel si ve spolupráci s klíčovým pracovníkem stanovuje osobní cíle a zná obsah svého individuálního plánu. Individuální plány jsou písemně zpracovány a uloženy u vedoucí DS. Uživatel si může osobní cíle měnit a má právo do dokumentace nahlížet. Rodinným příslušníkům je dovoleno nahlížet do dokumentace uživatele pouze s jeho souhlasem. Za průběžné plánování a hodnocení služby odpovídá vedoucí služby denní stacionář. Hodnocení osobních cílů se provádí dle potřeby, minimálně 1 x za měsíc, vždy však při každé závažnější změně v potřebách a změně zdravotního či psychického stavu klienta.

Buona Strada s.r.o., Venušina 544/6, 460 01 Liberec 1

IČ: 04570243, DIČ: CZ04570243

Tel.: +420 608 306 154, e-mail: hana.hasonova@buonastrada.cz, <http://www.buonastrada.cz>

## 14. Uzavření smlouvy o poskytování sociální služby

Vstup uživatele do služby se řídí zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. V zařízení je konkretizován a podrobně upraven Standardy kvality poskytovaných služeb (zejména: Jednání se zájemcem o službu, Smlouva o poskytování služby, Plánování a průběh poskytování služeb, Domovní řád). V případě zájmu o službu DS podává zájemce písemnou Žádost o přijetí do denního stacionáře (dále jen DS), kterou si lze vyzvednout na sociálním oddělení DS nebo stáhnout na webových stránkách na adrese: [www.buonastrada.cz](http://www.buonastrada.cz). Zároveň je možné žádost vyplnit na místě v DS. Vedoucí DS provede se zájemcem o službu osobní jednání, jehož cílem je službu blíže srozumitelně a podrobně představit a také zjistit jeho individuální schopnosti a dovednosti a osobní cíl, který by měl být poskytováním sociální služby dosažen. V případě, že zájemce má o službu zájem a jsou splněny stanovené podmínky pro jeho vstup do služby, realizuje se uzavření smlouvy o poskytování sociální služby.

## 15. Materiální, hygienické a technické zabezpečení služby

### ✚ Společné prostory pro klienty stacionáře

Společnými prostory, které mohou klienti obvyklým způsobem využívat v průběhu dne se rozumí šatna, místnost pro jednání s klienty a rodinnými příslušníky (kancelář vedoucí služby s kuchyňským koutem a hygienickým zázemím), místnost na odpočinek č.1, 2 x sociální zařízení, z čehož je 1x bezbariérově přizpůsobené klientům na vozíku, místnost pro individuální relaxační programy č. 2, aktivizační místnost pro terapeutické činnosti č. 3, společenská místnost s kuchyní a jídelnou č.4 a prostor pro klienty č. 5 s kuchyní a sociálním zázemím č. 5 v 1. patře. Z venkovních prostor je klientům k dispozici dvůr se sedacím nábytkem a zahrada. Venkovní bazén s pergolou s grilem a udírnou je klientům k dispozici na speciální akce a programy.

### ✚ Zázemí pro personál:

- kuchyňka, toaleta, šatna, úklidová místnost, kancelář/prostor pro přípravu na individuální terapie a odpočinek, sklad pomůcek pro výrobu a aktivity

### ✚ Další prostory: sklepní prostory pro sklad materiálu

### ✚ Kanceláře vedení společnosti

## 16. Úhrada za poskytování sociální služby

Služba denního stacionáře je poskytována na základě oboustranně uzavřené Smlouvy o poskytování sociální služby a řídí se platným ceníkem, který je přílohou smlouvy. Zároveň je ceník i k dispozici u sociální pracovnice a vedoucí služby, na informační nástěnce v zařízení a na internetových stránkách společnosti. Rozsah a průběh poskytování sociální služby je sjednáván společně s osobou s ohledem na její osobní cíl závislý na jejích možnostech, schopnostech a přání. Úhrada za poskytované služby v denním stacionáři je stanovena v návaznosti na ustanovení vyhlášky č. 505/2006 Sb.,<sup>1</sup> kterou se provádějí některá ustanovení

<sup>1</sup> Maximální výše úhrady za poskytování sociálních služeb v denních stacionářích činí

a) 135 Kč za hodinu, podle skutečně spotřebovaného času nezbytného k zajištění úkonů, za úkony uvedené v odstavci 1 písm. a), b) a d) až g); pokud poskytování těchto úkonů, včetně času nezbytného k jejich zajištění, netrvá celou hodinu, výše úhrady se poměrně krátí,

b) za úkon uvedený v odstavci 1 písm. c)

1. 205 Kč denně za celodenní stravu v rozsahu minimálně 3 hlavních jídel,

2. 95 Kč za oběd, včetně provozních nákladů souvisejících s přípravou stravy

Buona Strada s.r.o., Venušina 544/6, 460 01 Liberec 1

IČ: 04570243, DIČ: CZ04570243

Tel.: +420 608 306 154, e-mail: [hana.hasonova@buonastrada.cz](mailto:hana.hasonova@buonastrada.cz), <http://www.buonastrada.cz>

zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů a týká se základních činností v rozsahu těchto úkonů:

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

1. pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek,
2. pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík,
3. pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru,
4. pomoc a podpora při podávání jídla a pití,

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

1. pomoc při úkonech osobní hygieny,
2. pomoc při použití WC,

**c) poskytnutí stravy:**

zajištění stravy přiměřené době poskytování služby a odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování,

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

1. pracovně výchovná činnost,
2. nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností,
3. vytvoření podmínek pro zajišťování přiměřeného vzdělávání nebo pracovního uplatnění,

**e) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:**

pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob,

**f) sociálně terapeutické činnosti:**

socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob,

**g) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:**

pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů.

Pokud poskytování úkonů, včetně času nezbytného k jejich zajištění, netrvá celou hodinu, výše úhrady se poměrně krátí. Účtován je skutečně spotřebovaný čas. Podrobnější specifikaci rozsahu a průběhu poskytování sociální služby sjednává Poskytovatel s Klientem na základě zjištěných a projednaných individuálních potřeb Klienta. O takto sjednaném rozsahu a průběhu sociální služby vede Poskytovatel příslušné záznamy. Klient se zavazuje k využívání pouze těch základních činností a úkonů, které jsou nezbytně nutné v řešení jeho nepříznivé sociální situace a v takovém rozsahu a časové dotaci, která odpovídá jeho potřebám, pro které využívá sociální službu. Poskytovatel je povinen vystavit Klientovi vyúčtování výše úhrady podle odstavce 1 a 2 Smlouvy, a to nejpozději do 15. dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byly základní činnosti poskytnuty a zajistit prokazatelné seznámení Klienta s tímto vyúčtováním. Klient je povinen platit úhradu v hotovosti v pokladně Poskytovatele nebo na účet Poskytovatele u České spořitelny, číslo účtu: 4197758349/0800, pod variabilním symbolem, který odpovídá evidenčnímu číslu smlouvy.

## 17. Stížnosti

### Kdo může podat stížnost?

Všichni uživatelé sociální služby Denní stacionář, zájemci o služby, příbuzní, známí, přátelé klienta; veřejnost, instituce. Stěžovatel má možnost si svobodně zvolit nezávislého zástupce či poradce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat či provázet. Může to být osoba blízká, tj. příbuzný, přítel nebo právnická osoba, např. občanská poradna, pověřený pracovník sociálního úřadu. V situaci, kdy uživatelem vybraný zástupce jej není schopen náležitě zastupovat a jeho volba je v rozporu s jeho zájmy, navrhne mu pracovník k výběru někoho dalšího. Pracovník v tomto případě jedná v zájmu uživatele a je povinen respektovat jeho konečnou volbu.

### Nač si lze stěžovat?

Na jednání zaměstnanců organizace, na kvalitu provedené práce, na způsob poskytování sociálních služeb.

### **JAKÝM ZPŮSOBEM LZE STÍŽNOST PODAT?**

Stížnost můžete podat ústně, písemně, telefonicky, elektronicky. Stížnost lze podat anonymně. S ústní stížností se obraťte na pracovníky osobní asistence. Písemné stížnosti můžete poslat poštou, elektronickou poštou, předat pracovníkovi osobní asistence, nebo je možné je vhodit do poštovní schránky v organizaci Buona Strada s.r.o. Stížnost je možné také podat přímo v organizaci Buona Strada s.r.o. (ředitelce, vedoucí stacionáře, sociální pracovníci nebo kterémukoliv jinému pracovníkovi střediska).

### Vyřizování stížností a lhůta na vyřízení

Vyřizování stížností patří do kompetence ředitelky společnosti, mohou se jej dále účastnit osoby ředitelkou pověřené. V případě, že by mohlo dojít ke střetu zájmů nebo existuje důvodná obava z možné podjatosti, je ředitelkou k prošetření stížnosti pověřena jiná osoba. Doba na vyřízení stížnosti je 30 dní od převzetí stížnosti. O výsledku šetření a řešení stížnosti je stěžovatel informován, a to buď dopisem, nebo osobně. Vyřízená stížnost obsahuje přiměřené odpovědi na všechny její části, včetně informací o přijatých opatřeních k odstranění zjištěných závad.

### Odvolání

V případě nespokojenosti s vyřešením stížnosti nebo odpovědi na stížnost má stěžovatel právo na odvolání. Spolu s odpovědí dostává stěžovatel informaci o možnosti odvolat se postupně k vyšším orgánům (Krajský úřad Libereckého kraje, MPSV – oddělení inspekce sociálních služeb, Veřejný ochránce práv, aj.). Stěžovateli při postupování stížnosti vyšší instanci doporučujeme přiložit kopii písemné odpovědi nižší instance.

### **Seznam vyšších a nezávislých orgánů, u kterých se může stěžovatel odvolat:**

**1.Registrace poskytovatele: Krajský úřad Libereckého kraje, U Jezu 642/2a, 461 80 Liberec 2, tel. 048 226 111, e-mail: info@kraj-liberec.cz**

**2. MPSV ČR, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2, telefon: +420221921111, posta@mpsv.cz**  
Oddělení inspekce pro severovýchodní Čechy

Wonkova 1142/1, 500 02 Hradec Králové, telefon: 950 196 585

**3. Veřejný ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno, email: podatelna@ochrance.cz, tel. 048 226 111, Telefonická informační linka veřejného ochránce práv: (+420) 542 542 888**

**4. Český helsinský výbor, Ostrovského 253/3, 150 00 Praha, info@helcom.cz, tel.: 257 221 141, 257 221 142, 773 115 951**

Platné od 10.4.2023, Bc. Hana Hasoňová, MBA, ředitelka

Buona Strada s.r.o., Venušina 544/6, 460 01 Liberec 1

IČ: 04570243, DIČ: CZ04570243

Tel.: +420 608 306 154, e-mail: hana.hasonova@buonastrada.cz, <http://www.buonastrada.cz>