

		Platná od: 1.12.2023
	DSD – Centrum denních služeb SK č. 1	



VEŘEJNÝ ZÁVAZEK

Tento dokument nebo jeho část v jakékoliv formě může být zpřístupněna jiné osobě pouze se souhlasem vedení Centra denních služeb Motýl.

	Jméno	Funkce	Datum	Podpis
Zpracoval, ověřil správnost:	Bc. Martina Hejduková	Koordinátor/sociální pracovníce		
Schválil:	Bc. Miroslava Kábelová	ředitelka		



Údaje o změnách:

Článek	Datum	Provedl – jméno	Popis provedených hlavních změn oproti předchozímu vydání
	10.10.2023	Hejduková, Sodomková	Revize celého textu

Záznamy o seznámení pracovníků s obsahem výtisku tohoto dokumentu¹:

„Já níže podepsaná/ý, svým podpisem stvrzuji, že jsem se seznámil/a s obsahem tohoto dokumentu a beru jej na vědomí.“

Seznámen – jméno	Datum seznámení	Podpis	Seznámen – jméno	Datum seznámení	Podpis

¹ Vedoucí pracovník seznámí s obsahem dokumentu všechny osoby dle rozdělovníku. Seznámení osob je realizováno buď samostudiem, nebo formou instruktáže.

		Platná od: 1.12.2023
	DSD – Centrum denních služeb SK č. 1	

OBSAH SK č.1

- 1. Veřejný závazek**
- 2. Cíle poskytované služby**
- 3. Zásady poskytovaných služeb**
- 4. Ochrana osob před předsudky a negativním hodnocením**
- 5. Pravidla pro uplatňování vlastní vůle klientů CDS Motýl**

		Platná od: 1.12.2023
	DSD – Centrum denních služeb SK č. 1	

1. VEŘEJNÝ ZÁVAZEK CENTRA DENNÍCH SLUŽEB MOTÝL

POSLÁNÍ

Posláním Centra denních služeb Motýl je zajišťovat potřebnou podporu a péči lidem se sníženou soběstačností v oblastech běžného života, ve kterých potřebují pomoc druhé osoby, podporovat jejich dosavadní schopnosti a dovednosti, umožňovat jim setrvat co nejdéle v přirozeném prostředí a podporovat je ve smysluplném trávení volného času, v kontaktech s vrstevníky a společností.

CÍLOVÁ SKUPINA

Lidé se zdravotním, mentálním a kombinovaným postižením od 18 let věku, kteří potřebují podporu, pomoc a péči jiné osoby při zvládnutí běžných denních úkonů v rozsahu ambulantní sociální služby.

KAPACITA

Kapacita služby je 20 klientů.

FORMA POSKYTOVANÉ SLUŽBY

Služba je poskytována ambulantní formou denně od 7:30 do 16:30 hodin (vyjma víkendů a státních svátků) v místě poskytování služby na adrese Fügnerova 937, Hlinsko 539 01.

DRUH POSKYTOVANÉ SLUŽBY

Centrum denních služeb Motýl je ambulantní služba, která poskytuje v rámci zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, § 11 a vyhlášky č. 505/2006 Sb. v platném znění) tyto 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,

		Platná od: 1.12.2023
	DSD – Centrum denních služeb SK č. 1	

- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Klientům je poskytována podpora, pomoc a péče v rozsahu základních činností, vždy však s ohledem na individuální potřeby klienta. Míra potřebné podpory, pomoci, či péče je konkrétně popsána v Individuálních plánech klientů (viz SQ. č. 5 Individuální plánování).

Centrum denních služeb nabízí svým klientům také fakultativní činnosti nad rámec poskytované sociální služby:

- doprava klientů z domácího prostředí do CDS Motýl a zpět,
- doprava služebním automobilem
- logopedická péče skupinová a individuální,

viz platný Ceník, který je přílohou SQ č. 4.

Klientům, rodinám, opatrovníkům, či veřejnosti je poskytováno bezplatné základní sociální poradenství, které řeší nepříznivou sociální situaci klientů.

2. CÍLE SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Cíle ve službě jsou rozděleny, na cíle zaměřené na klienta a cíle organizace. Cíle jsou vyhodnocovány 1x za rok v rámci SQ č. 15.

CÍLE směrem ke klientovi

Poskytovat kvalitní péči dle individuálních potřeb klienta

1) Podporovat klienty v soběstačnosti při zvládnutí nepříznivé situace dle individuálního plánu

podpořit jejich soběstačnost a samostatnost v denních činnostech (oblékání, hygiena, stravování, pohyb, trávení volného času) na co nejvyšší úrovni podle jejich možností s přiměřenou mírou podpory okolí (rodina, komunita, služby) a upevňovat jejich schopnosti a dovednosti s ohledem na Individuální plán.

- Odpovědná osoba: koordinátor služby, sociální pracovník
- Spolupracující osoba: PSS, konzultant, metodik
- Doba realizace: vyhodnocení dle individuálního IP po 1 roce, dílčích kroků 1x za 3 měsíce
- Stav plnění: 1x za rok v rámci vyhodnocení



2) Podporovat klienty v sociálním začleňování a kontaktu s rodinou

zapojovat do běžného života, upevňovat a podporovat kontakty s ostatními lidmi, s rodinou, přáteli, sousedy, příp. partnery).

- Odpovědná osoba: koordinátor služby, sociální pracovník
- Spolupracující osoba: PSS, konzultant, metodik
- Doba realizace: vyhodnocení IP po 1 roce
- Stav plnění: 1 rok v rámci vyhodnocení

3) Podporovat klienta při využívání běžně dostupných služeb, popř. se podílet na veřejných aktivitách ve svém okolí a vytvářet podmínky, za kterých bude moci klient veřejné služby využívat

- Odpovědná osoba: koordinátor služby, sociální pracovník
- Spolupracující osoba: PSS, konzultant, metodik
- Doba realizace: vyhodnocení IP po 1 roce
- Stav plnění: 1 rok v rámci vyhodnocení

4) Setrvat klientům v přirozeném prostředí

pomoci setrvat jim v přirozeném prostředí a v rodině

- Odpovědná osoba: koordinátor služby, sociální pracovník
- Spolupracující osoba: PSS, konzultant, metodik
- Doba realizace: vyhodnocení IP po 1 roce
- Stav plnění: 1 rok v rámci vyhodnocení

Cíle směrem k organizaci

1. Zajistit v CDS Motýl vyhovující prostředí

- vybavení prostor CDS Motýl dle potřeb cílové skupiny – kompenzační pomůcky, pomůcky pro snazší přesun klientů a jejich dopravu;
- rozšíření možností aktivizace;
- rozšíření spolupráce s místními organizacemi v rámci sociálního začleňování klientů a využití dostupných služeb;
- Odpovědná osoba: koordinátor služby, sociální pracovník

		Platná od: 1.12.2023
	DSD – Centrum denních služeb SK č. 1	

- Spolupracující osoba: ředitel organizace
- Doba realizace: vyhodnocení po 1 roce
- Stav plnění: do 5 let

2. Zvyšovat kvalifikaci pracovníků a kvalitu poskytované služby

- dle výstupů z hodnocení poskytované sociální služby a aktuálních potřeb rozvoje služby,
- v reakci na nové podněty a potřeby cílové skupiny vzhledem k věku a aktuálním možnostem klientů,
- zavádění postupů dobré praxe, aktualizace metodických postupů, konzultace s odborníky.
 - Odpovědná osoba: ředitel organizace, koordinátor služby, sociální pracovník
 - Spolupracující osoba: konzultant, metodik
 - Doba realizace: vyhodnocení po 1 roce
 - Stav plnění: do 5 let

3. Zajistit efektivní spolupráci s ostatními poskytovateli sociálních služeb

- v rámci spolupráce při podpoře jednotlivých klientů a jejich rodin a podání ucelených informací v rámci základního sociálního poradenství.
 - Odpovědná osoba: koordinátor služby, sociální pracovník
 - Spolupracující osoba:
 - Doba realizace: vyhodnocení po 1 roce
 - Stav plnění: do 5 let

1. ZÁSADY POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

Organizace má zpracovány zásady, které jsou závazné pro všechny pracovníky organizace. Mezi zásady organizace patří:

- **dodržování práv klientů,**
- **dodržování Etického kodexu,**
- **individuální přístup** ke každému klientovi a jeho potřebám, zejména podpora silných stránek člověka, dosavadních schopností a dovedností, jeho zájmů, práce s jeho životním příběhem, denním režimem a jeho zvyklostmi,

		Platná od: 1.12.2023
	DSD – Centrum denních služeb SK č. 1	

- **zachování lidské důstojnosti** a rovný přístup ke klientům bez ohledu na pohlaví, rasu, náboženské vyznání, národnost, politické přesvědčení, zdravotní stav, výši příjmu a sociálního postavení,
- **týmová spolupráce** pracovníků, spolupráce s externími odborníky a zařízeními obdobného typu,
- **kvalita poskytované péče** – pracovníci poskytují kvalitní péči na profesionální úrovni,
- **profesionalita** pracovníků – podpora profesního rozvoje pracovníků, komunikace a vzdělávání týmu,
- **partnerský přístup s respektováním volby klienta** – pracovníci respektují rozhodnutí klienta o způsobu života a poskytování sociální služby, respektují právo na přiměřené riziko; pracovníci vytvářejí podmínky, aby klient mohl **uplatňovat vlastní vůli** při řešení nepříznivé sociální situace a dostávalo se mu přiměřené míry podpory,
- **podpora sociálního začleňování** – vzájemná spolupráce pracovníků s klientem a jeho blízkými osobami (s rodinou, zákonnými zástupci, opatrovníky či jinou soudem ustanovenou osobou a dalšími jemu blízkými lidmi), spolupráce s místními organizacemi a institucemi, která napomáhají klientovi k sociálnímu začleňování a snižují riziko sociálního vyloučení.

4. OCHRANA OSOB PŘED PŘEDSUDEKY A NEGATIVNÍM HODNOCENÍM:

CDS Motýl má stanovena pravidla, která mají omezit šíření předsudků a negativního hodnocení klientů CDS Motýl. Pravidla jsou přiblížena v S_2 Pravidlech pro ochranu práv osob. Služba je poskytována seniorům a osobám se zdravotním, mentálním a kombinovaným postižením, pro které je třeba zajistit rovné příležitosti a omezit riziko sociálního vyloučení.

Při činnosti dbáme zejména:

- **na vhodnou komunikaci, oslovování a používání odborné terminologie**
 - při kontaktu s klienty, opatrovníky, rodiči, médií a veřejností užíváme pouze odbornou terminologii, nepoužíváme hanlivá slova, neoslovujeme klienty diagnózou, netykáme klientům (pokud to není jejich výslovné přání zaznamenané v IP).
 - vhodné je užívat obecné pojmy (osoby se zdravotním postižením, člověk s potížemi v učení, s potřebou podpory v oblasti učení se samostatnosti apod.),

		Platná od: 1.12.2023
	DSD – Centrum denních služeb SK č. 1	

- dbáme na způsob vyjadřování, volbu slov a způsob jednání, chování a vystupování pracovníků (rovnocenný přístup, vykání, vhodné oslovení),
 - pozitivní komunikace,
- **na vhodnou prezentaci činnosti CDS Motýl na veřejnosti bez hodnotících stanovisek,**
 - **vzdvihování silných stránek klientů,**
 - **zachování mlčenlivost a pravidel GDPR při práci s fotografiemi, jiné prezentaci služby a zpracování osobních a citlivých údajů,**
 - při psaní příspěvků do tisku, při použití fotografií nebo jiného obrazového materiálu, který zachycuje klienta či jeho situaci, dbáme na ochranu identity a důsledně požadujeme písemný souhlas se zveřejněním, totéž platí i pro výrobky klientů a jejich zveřejnění na výstavě atd. (viz standard 6),
 - **dodržování Etického kodexu** (vhodné oslovení, partnerský přístup, aj.)
 - **zapojení do akcí,** jejichž cílem je informovat o službě a prezentovat ji (besedy, konferencí, výstav, jarmarků apod.),
 - **podpora sociálního začleňování** (společenské akce, divadla, výstavy, společné akce, aj.),
 - **spolupráce a navazování kontaktů s ostatními poskytovateli sociálních služeb**
 - budujeme dobré profesionální vztahy s dalšími poskytovateli služeb tak, aby při začátku, ukončení nebo změně služby na základě jednání s klienty a při vzájemném kontaktu a spolupráci byla dosažena co největší míra profesionality a maximální užitek pro klienty, jednání s dalšími poskytovateli služeb lze uskutečnit pouze se souhlasem klienta,
 - **posílení pozitivního přístupu veřejnosti k uživatelům a předcházení situacím, které by mohli vést k vytváření předsudků v souvislosti s poskytovanou sociální službou**
 - prostředí centra obsahující podmínky k podpoře běžného života, předcházení vytváření soucitu a představy závislosti klientů na službě,
 - vhodné označení služby,
 - nepohybovat se ve velkých organizovaných skupinách, spíše přirozeně po skupinkách,
 - pracovníci mají pracovní oděvy, které nepůsobí především na veřejnosti uniformně (pracovní oděv srovnatelný s volnočasovým),
 - přirozené využívání místních služeb klienty, udržení sociálních kontaktů v přirozeném prostředí, ve městě, snaha o zapojení klientů do místních sdružení,
 - pořádání osvětových akcí, např. dne otevřených dveří, koncertu, výstavy, popř. budovat v zařízení prostory určené i pro veřejnost nebo vytvářet zájmové aktivity klientů i veřejnosti dohromady,

		Platná od: 1.12.2023
	DSD – Centrum denních služeb SK č. 1	

- činnost dobrovolníků v zařízení a otevřenost stážistům, praktikantům,
- možnost pro blízké, příbuzné a přátele navštívit klienta kdykoliv během dne v naší službě,
- do tvorby pravidel předcházení zapojit klienty, rodiče, opatrovníky, dobrovolníky.

5. PRAVIDLA PRO UPLATŇOVÁNÍ VLASTNÍ VŮLE KLIENTŮ CDS MOTÝL

Při celém procesu poskytování služby vytváří CDS Motýl vhodné podmínky, aby klient mohl uplatňovat v maximální možné míře vlastní vůli při řešení nepříznivé sociální situace – a to jak při jednání o podmínkách poskytování služby, při uzavírání smlouvy, v průběhu poskytování služby i při jejím ukončení. Konkrétní způsoby jsou rozpracovány v rámci jednotlivých *metodických postupech* a souvisí úzce s naplňováním dalších standardů

Opatření, která zabezpečující respektování rozhodnutí klienta o způsobech řešení vlastní situace:

Při jednání se zájemcem o službu:

- pracovník zjišťuje potřeby zájemce, očekávání od služby a jakou podporu, pomoc a péči potřebuje, jaké jsou jeho osobní cíle a přání,
- pracovník zjišťuje rozsah služby, o kterou má zájemce zájem,
- zájemce se rozhodne, koho zapojí do procesu řešení jeho situace (např. kontaktní osoba, další přítomná osoba při jednání se zájemcem o službu),
- vyjadřuje souhlas s poskytnutím osobních a citlivých údajů v nutném rozsahu,

V průběhu poskytování sociální služby:

- klient účastní plánovacího procesu (rozhodnutí, přání, plány, výpovědi klienta), záznamy o procesu v IP,
- klient rozhoduje o rozsahu poskytované služby,
- klient se rozhoduje o tom, zda poskytne souhlas s uveřejňováním fotografií,
- pracovníci ovládají komunikaci adekvátní potřebám cílové skupiny klientů a znají míru podpory potřebnou k tomu, aby klienti byli partnery při rozhodování, nabízejí různá řešení,
- přiměřená motivace klienta k tomu, aby hledal aktivně vlastní řešení své situace,
- vypracování systému spolupráce se zákonnými zástupci, opatrovníky klientů,
- spolupráce s profesionálními poradenskými pracovníky (sociální pracovník, psycholog aj.),

		Platná od: 1.12.2023
	DSD – Centrum denních služeb SK č. 1	

- přizpůsobená komunikace u klientů omezených ve svéprávnosti/ve nebo s klienty, kteří potřebují podporu při komunikaci,
- klienti jsou pravidelně informováni o možnosti podávat připomínky, podněty a stížnosti (viz standard č. 7).

Při ukončování sociální služby:

- klient má možnost kdykoliv požádat o ukončení služby bez udání důvodů,

Příloha č.1 Pracovní postupy

Příloha č. 2: Provozní řád