

Popis realizace poskytování sociálních služeb

Název poskytovatele	Oblastní charita Uherský Brod
Druh služby	Sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením
Identifikátor	2893219
Forma služby	ambulantní, terénní (terénní služba, poskytovaná ve správním obvodu obce s rozšířenou působností Uherský Brod – obce Uherský Brod, Korytná, Strání, Horní Němčí, Dolní Němčí, Bánov)
Název zařízení a místo poskytování	Centrum seniorů Uherský Brod, Mariánské náměstí 13, 68801 Uherský Brod

Poslání

Centrum seniorů je sociálně aktivizační služba pro seniory z Uherského Brodu a okolí. Nabízí aktivní trávení volného času spolu s pracovníkem při individuálním, nebo skupinovém setkávání. Tím usiluje o předcházení nebo snížení míry sociálního vyloučení způsobené tělesným, duševním nebo sociálním omezením.

Cíle poskytovaných služeb:

1. Pomocí individuálních a skupinových činností napomáhat v hledání hodnoty života ve stáří, objevovat nenaplněné společenské, fyzické, duševní, a duchovní potřeby.
2. Udržovat kontakty osamělých uživatelů se společnostmi, vytvářet prostředí vhodné pro navazování nových přátelství s lidmi se stejnými zájmy a zmírňovat možné riziko společenské izolace.
3. Posilovat a udržovat fyzickou a psychickou kondici.
4. Spolurozhodovat o aktivitách CS, podporovat udržení soběstačnosti a samostatnosti, motivovat k vedení vlastního nezávislého života.
5. Poskytnout informace a podporu při řešení různých problémů, pomáhat orientovat se v současném světě

Cílová skupina

Uživatelé Centra seniorů se může stát kterýkoliv senior ve věku nad 55 let z regionu územní působnosti Oblastní charity Uherský Brod v nepříznivé sociální situaci. Ta je v této službě vymezena několika kritérii, která mu brání navázat a udržet společenské kontakty ve svém přirozeném prostředí:

1. **Sociální izolace** – častý pocit samoty, sociální vyloučení – osoba se nedostane do společnosti nebo má strach, nemá kolem sebe své blízké,

rodinu (nebo má, ale rodina ji navštěvuje jen velmi málo)

2. **Fyzické omezení**, které brání navázání a udržení společenských kontaktů (sluchové, zrakové, pohybové postižení)
3. **Psychické omezení**, které brání navázání a udržení společenských kontaktů (např.: demence, Alzheimerova choroba, atd.)
4. **Ekonomické hledisko** – je to tíživá finanční situace, která brání osobě zajistit si dostatečný kontakt se společností.

Zásady poskytování sociální služby

- Křesťanské vnímání hodnoty každé osoby, její jedinečnosti a svobody
- Jednání na partnerské úrovni, dobrovolnost a svobodné rozhodování uživatele, spoluúčast a spolurozhodování
- **Respektování** individuálních potřeb, individuální přístup ke každému jednotlivci
- Podpora a pomoc při rozvoji nebo udržení samostatnosti uživatelů
- Posilování nebo udržení sociálního začleňování uživatelů

Jednání se zájemcem o službu, vstup uživatele do služby

Zájemci o služby Centru seniorů Uherský Brod jsou informováni pomocí letáků, publikováním ve výroční zprávě, na webových stránkách Oblastní charity Uherský Brod, ale také ve Farních listech, kostelích a prostřednictvím jiných pracovníků Oblastní charity Uherský Brod.

Prvotní kontakt se zájemcem o službu je buď při osobním setkání s pracovníkem Centra seniorů, nebo elektronickém či telefonickém kontaktu, při kterém jej pracovník seznámí s podmínkami a způsobem poskytování služby. U zájemce je zmapována jeho sociální situace a zjišťují jeho očekávání a potřeby. Pokud jsou naplněna kritéria pro přijetí do služby (bodový systém vstupního dotazníku) a v případě zájmu o službu se informuje zájemce o všech právech a povinnostech, o vnitřních pravidlech služby a uzavírá se písemná smlouva o poskytování sociální služby (pokud uživatel vyžaduje, stačí uzavření ústní dohody) a je domluven konkrétní rozsah a průběh činností podle jeho individuálních potřeb. Smlouva je vždy uzavírána pouze při osobní schůzce.

Popis služby

Naplnění základních činností ze zákona

Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

Zprostředkování kontaktu s duchovním, společné modlitby, vycházky, exkurze, přednášky, kulturně – společenské akce.

Sociálně terapeutické činnosti

Individuální psychická podpora při zvládnání nepříznivé situace, podpůrné rozhovory, trénování paměti, procvičování jemné motoriky, reminiscence - vzpomínání ...

Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

Pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů, pomoc při vyřizování běžných záležitostí (pomoc při vyplňování formulářů – žádosti o dávky atd.)

Činnost probíhá formou:

Individuální spolupráce:

Individuální spolupráce je základní forma práce s uživatelem Centra seniorů, která je poskytována každému jednotlivci. Probíhá buď ambulantní, nebo terénní formou a její podoba a četnost závisí na každém uživateli zvlášť a na domluvě se svým klíčovým pracovníkem.

Terénní forma spolupráce je poskytována zejména u uživatelů, kteří nejsou schopni, nebo je pro ně velmi obtížné docházet do služby ambulantně nebo je to žádoucí z důvodu dosažení stanoveného cíle. Spolupráce probíhá formou individuálního setkávání pracovníka s uživatelem.

Ambulantní forma spolupráce probíhá s uživatelem, který je schopen docházet do služby ambulantně a je to v souladu se stanovenými cíli spolupráce.

Skupinové spolupráce:

Skupinová forma spolupráce probíhá převážně ambulantní formou. Umožňuje uživatelům pravidelně se scházet v uzavřené skupině max. 10 osob/skupinu. Tato pravidelná setkání nabízejí příležitost navazovat nové společenské kontakty, možnost smysluplně a aktivně trávit svůj volný čas, posilovat a upevňovat své schopnosti a dovednosti. Aktivity skupinového setkání mají svůj rámec a obsah podle stanoveného programu, který je sestavován za aktivní účasti uživatelů.

Pravidla poskytování služby

Služba se řídí *Vnitřními pravidly Centra seniorů*, která vytyčují základní práva a povinnosti jak uživatelů, tak poskytovatele.

Vnitřní pravidla Centra seniorů Uherský Brod

Vážená paní, vážený pane,

každá sociální služba má jasně stanovená pravidla, z nichž vyplývají pro obě strany práva a povinnosti. Prosíme, seznamte se s pravidly poskytování našich sociálně aktivizačních služeb pro seniory v Centru seniorů Uherský Brod (dále jen CS). Pokud budete mít nějaké otázky nebo nejasnosti, rádi Vám na ně odpovíme.

1. Vaše práva a povinnosti

- Máte právo na srozumitelné informace o službě – poskytne Vám je vedoucí nebo sociální pracovník Centra seniorů. V obecné rovině Vám informace o službě poskytne kterýkoliv pracovník Oblastní charity Uherský Brod. Nebojte se zeptat, pokud něčemu nerozumíte.
- Máte právo v rámci individuálního plánu na vlastní volbu cíle, kterého chcete dosáhnout prostřednictvím služby, tento cíl můžete kdykoli změnit, upravit nebo doplnit.
- Máte právo na výběr i pozdější změnu klíčového pracovníka, který je Vám k dispozici během průběhu služby. O změnu můžete požádat u kteréhokoliv pracovníka služby CS, a to bez udání důvodu.
- Máte právo službu kdykoliv ukončit, a to bez udání důvodu. Pokud by Vaše důvody mohly posloužit ke zkvalitnění služby, budeme rádi, když nám je sdělíte. Můžete využít např. Schránky pro anonymní přání a stížnosti.“ Tato schránka je umístěna v prvním patře budovy Oblastní charity Uherský Brod vedle prosklené skříňky. Ústní formu můžete zvolit osobní nebo telefonickou.
- Máte právo podat stížnost. K tomu Vám poslouží Postup pro podávání a vyřizování stížností pro uživatele Centra seniorů, která jsou vyvěšena na nástěnce, v prostorách programů CS a na internetových stránkách - <http://uhbrod.caritas.cz/centrum-senioru-uhersky-brod/>
- Máte právo na ochranu svého soukromí a osobních údajů. Výše uvedený zákon stanovuje poskytovateli služby povinnost vést o průběhu Vám poskytované služby spisovou dokumentaci. Máte právo do ní nahlédnout - bude pro Vás připravena po domluvě s klíčovým pracovníkem.
- Máte právo pravidelně s pracovníkem přehodnocovat v Individuálním plánu plnění stanoveného cíle, zhodnocení životní situace a aktualizovat cíle a spolupráce a kroky k jejich dosažení.
- Máte povinnost dodržovat ustanovení Smlouvy o poskytování sociálně aktivizačních služeb pro seniory a osoby se zdravotním postižením a s tím spojený společně stanovený Rozsah a průběh sociální služby (upřesněný v Individuálním plánu).
- Máte povinnost dodržovat stanovenou dobu aktivizace a setkávání s pracovníkem CS.
- Máte povinnost se omluvit, pokud se nedostavíte na domluvený termín setkání s pracovníkem CS (alespoň hodinu předem).
- Máte povinnost respektovat tato Vnitřní pravidla Centra seniorů Uherský Brod.

Pracovní doba Centra seniorů:

Dle individuální domluvy. Individuální setkání je možno naplánovat na každý den v týdnu zpravidla od 7:00 hod. do 15:30 hod. Skupinová setkání probíhají zpravidla ve středu od 7:00 do 15:30 hod. v Uherském Brodě na faře, v Dolním Němčí, Horním Němčí, Strání, Bánově a Korytné v zázemí Domů s pečovatelskou službou, a to dle předem stanoveného programu.

Provozní doba ambulantní formy služby:

pondělí:	
úterý:	
středa:	7:00 – 15:30
čtvrtek:	
pátek:	
sobota:	
neděle:	

Provozní doba terénní formy služby:

pondělí:	7:00 – 15:30
úterý:	7:00 – 15:30
středa:	
čtvrtek:	7:00 – 15:30
pátek:	7:00 – 15:30
sobota:	
neděle:	

2. Práva a povinnosti pracovníků Centra seniorů

Pokud spadáte do cílové skupiny služby a je volná kapacita programu, máme povinnost uzavřít s Vámi smlouvu o poskytování sociálně aktivizačních služeb pro seniory a osoby se zdravotním postižením. Smlouvu s Vámi uzavře vedoucí nebo sociální pracovník CS, který Vás seznámí s průběhem a dalšími okolnostmi služby.

- Poskytování služby s Vámi může být ukončeno:
 - pokud se opakovaně 3x bez omluvy nedostavíte na domluvený termín setkání,
 - pokud 3x zvláště závažným způsobem narušíte průběh služby nebo práva ostatních uživatelů či pracovníků,
- Naše organizace je stážovým pracovištěm studentů ze SŠ, VOŠ a VŠ, proto umožňujeme studentům účast v našich programech a službách Centra seniorů. Studenti se mohou účastnit společných akcí, individuální pomoc může student poskytnout jen se souhlasem uživatele.
- Máme zákonnou povinnost vést o průběhu spolupráce mezi Vámi a naší službou spisovou dokumentaci. Ta na základě Vašeho souhlasu s jejím vedením obsahuje Vaše základní osobní údaje a informace o průběhu poskytované služby.
- Podle Zákona o ochraně osobních údajů č. 101/2000 Sb. máme povinnost chránit spisovou dokumentaci před přístupem a zneužitím neoprávněných osob. Pracovníci organizace jsou povinni zachovávat mlčenlivost dle §100 Zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb. Pracovník služby je povinen vyžádat si Váš souhlas pro sdělování informací týkajících se Vaší osoby, poskytování zpráv jiným institucím a navazování kontaktů s dalšími institucemi. Pracovník není oprávněn podávat informace Vaším příbuzným - pouze v případě, pokud se tak nerozhodnete a sám/sama neurčíte konkrétní osobu.

Přejeme Vám, aby pro Vás spolupráce s Centrem seniorů Uherský Brod byla přínosná.
Na vzájemnou spolupráci s Vámi se těší pracovníci Centra seniorů.

Metody práce

Individuální práce s uživatelem:

- Povídání, rozhovor

- Společná modlitba
- Čtení literatury, poslech hudby
- Krátké procházky
- Procvičování paměti

Skupinová práce s uživateli:

- Přednášky na různá témata
- Mše svaté
- Výlety
- Hry
- Soutěže
- Výtvarné/rukodělné činnosti
- Společenské akce (grilování, posezení při hudbě,...)

Rámcový program Centra seniorů je vždy připravován na měsíc dopředu. Tento program může být dle potřeb a zájmu měněn.

Pravidla pro vyřizování stížností

Dokument *Postup pro podávání a vyřizování stížností pro uživatele Centra seniorů* je vyvěšen na webových stránkách organizace, dále na nástěnce v budově Oblastní charity Uherský Brod. Tento postup je také součástí smlouvy.

Postup pro podávání a vyřizování stížností pro uživatele Centra seniorů Uherský Brod

Vážená paní, vážený pane,

v případě Vaší nespokojenosti s naší službou můžete podat připomínku nebo stížnost u:

- vedoucího služby **Ing. Františka Bílka, PhD.** jakoukoliv formou
v kanceláři v budově OCH
denně od 7:00 – 15:30 hod. nebo
na tel. 724 651 321
- sociální pracovnice **Mgr. Vladimíry Suchánkové** jakoukoliv formou
v kanceláři v budově OCH
denně od 7:00 – 15:30 hod. nebo
na tel. 733 742 053

Písemné stížnosti na práci a postupy jsou přijímány kterýmkoliv pracovníkem na adrese:
Oblastní charita Uherský Brod
Mariánské nám. 13
688 01 Uherský Brod

Stěžovat si můžete písemnou nebo ústní formou, ale také anonymně.

- ❖ **Písemně:** dopis, e-mail, do Knihy přání a stížností, do Schránky přání a stížností
- ❖ **Ústně:** telefonem, přímo pracovníkovi

V případě Vašich stížností postupujte, prosím, podle následujících bodů:

1. Služba má umístěnu na nástěnce v prvním patře „Knihu přání a stížností,“ kam můžete Vy, případně Vaši zástupci nebo rodiny zapisovat svá přání a stížnosti.

2. Svá anonymní přání a stížnosti můžete vhadzovat do „Schránky přání a stížností.“ Tato schránka je umístěna v prvním patře budovy OCH v Uherském Brodě (Mariánské nám. 13).
3. Máte právo si svobodně zvolit při vyřizování své stížnosti jakéhokoliv zástupce (příbuzného člověka, někoho z přátel, popř. jinou osobu, které důvěřujete).
4. Vedoucí zajišťuje, aby Kniha přání a stížností a Schránka přání a stížností byly pravidelně kontrolovány, jestli neobsahují nový zápis. Kontroly se provádějí 1x týdně.
5. **Všechny stížnosti** (písemné, ústní i anonymní) jsou evidovány a zapsány v Evidenci přání a stížností.
6. **Stížnosti řeší** vždy nejprve vedoucí služby nebo sociální pracovnice.
7. **Stížnost na vedoucího služby** řeší ředitel OCH.
8. **Písemné i ústní stížnosti**, pokud to jejich charakter dovolí, **jsou vyřizovány bezodkladně**, maximálně do **30 dnů**. Tuto lhůtu lze v odůvodněných případech prodloužit, vždy jsou však o důvodech prodloužení lhůty písemně informováni všichni, kterých se stížnost týká.
9. **Písemné i ústní stížnosti jsou vyřizovány písemně**. Písemná odpověď obsahuje i informace o přijatých opatřeních k odstranění zjištěných závad. Písemná odpověď bude doručena přímo do Vašich rukou.
10. Odpovědi na anonymní stížnosti budou vyvěšeny na nástěnce Centra seniorů (budova OCH Uh. Brod), případně na webových stránkách Oblastní charity Uherský Brod (v záložce Centra seniorů).
11. Pracovní tým CS stížnosti pravidelně analyzuje na svých pracovních poradách (je učiněn zápis), zjištěné poznatky jsou využívány ke zlepšení kvality poskytované služby.

Pokud nejste s vyřízením stížnosti spokojen/a, můžete se odvolat k řediteli OCH Ing. Petru Houšťovi, Mariánské nám. 13, 688 01 Uherský Brod, tel. 572 637 333.

Každý uživatel má právo na odvolání!

Pokud důvody stížnosti přetrvávají i nadále, můžete se obrátit na nadřízený orgán poskytovatele (OCH):

- Ředitele ACHO Olomouc – **Václava Kepřta**, Křížkovského 11,
Olomouc, 771 01, tel. 585 229 380
- Arcibiskupa olomouckého – **Mons. Jana Graubnera**, Wurmova 9,
Olomouc, 771 01, tel. 587 405 411,

případně na

- Krajský úřad Zlín – vedoucí Oddělení soc. služeb
Ing. Alenu Grebíkovou,

Tř. Tomáše Bati 21, 761 90 Zlín,
tel. 577 043 313

nebo na instituci sledující dodržování lidských práv:

- Ochránce lidských práv - ombudsman - **Mgr. Anna Šabatová, Ph.D.**

Údolní 39, 602 00 Brno; e-mail: podatelna@ochrance.cz (Maximální velikost e-mailové zprávy včetně příloh je 8 MB a zpráva musí respektovat pravidla elektronické komunikace); Telefonická informační linka: (+420) 542 542 888

- **Český helsinský výbor** Jelení 5/199, 118 00 Praha 1, tel. 224 372 334

Pravidla pro ukončení služby

Uživatel může smlouvu vypovědět s okamžitou platností, a to bez udání důvodů.

Ukončení smlouvy ze strany Poskytovatele může proběhnout taktéž z těchto důvodů:

- a) Úmrtí uživatele
- b) Zánik služby či poskytovatele
- c) Porušení pravidel uvedených ve Vnitřních pravidlech služby
- d) Uživatel přestal naplňovat kritéria stanovená pro cílovou skupinu sociálně aktivizačních služeb pro seniory a osoby se zdravotním postižením

Úhrady za služby

Sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením jsou podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, poskytovány bezplatně.

Další doplňující informace

Fakultativní služby (jsou-li poskytovány)

Prostory, materiální a technické vybavení (bezbariérovost)

Centrum seniorů má zázemí v I. patře budovy Oblastní charity Uherský Brod, Mariánské nám. 13, 688 01 Uherský Brod, vstupy jsou bezbariérové, k dispozici je výtah.

Ve společné kanceláři je k dispozici notebook, internetové připojení, společná tiskárna, pracovní stůl, pracovní židle, uzamykatelné skříňka.

Činnost Centra seniorů probíhá buď přímo v domácnosti uživatele, nebo ve společenských prostorách domů s pečovatelskou službou (Korytná, Strání, Horní Němčí, Dolní Němčí, Bánov), nebo v budově Oblastní charity Uherský Brod, pro některé aktivity

využíváme také kapli v II. patře budovy OCH, společenský sál na faře, prostory Domovinky, Kulturního domu či Základní umělecké školy v Uherském Brodě.

Datum aktualizace: 9. 10. 2015