

Průvodce Okýnkem

Úvod

Vážený zájemce, velice nás těší Váš zájem o naši službu.

Jsme si vědomi, že množství informací, které od nás dostáváte je velmi velké a proto jsme pro Vás připravili Průvodce, který je souhrnem snad všech našich důležitých informací, které jsou potřebné pro poskytování služby.

Tento Průvodce také slouží jako pomůcka, pokud na něco zapomenete, nevadí, máte to tady.

Tak tedy vzhůru do čtení ☺

Proč je tu Okýnko

Okýnko je tady pro dospělé lidi s mentálním postižením s přidruženým tělesným postižením, kteří potřebují podporu a pomoc při péči o sebe, rozvoji nebo udržení vlastních schopností, dovedností, setkávání s kamarády a společnostmi. Usilujeme o udržení nebo zvyšování jejich samostatnosti a o rozšiřování jejich osobních možností vedoucích k zapojení do společnosti.

V bezbariérových prostorách nabízíme tyto služby:

- pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu – pomoc při oblékání, jídle, přesunech z vozíčků, pohybu,
- pomoc při hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu – pomoc při mytí, česání, WC, udržování čistoty,
- poskytování stravy – zajistíme oběd,
- výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti – drátování, pedig, trénování paměti, vaření, práce s počítačem, zpěv, hry, nakupování a další,
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím – doprovod na společenské akce, do muzea, knihovny, úřady a další,
- poskytování sociálně terapeutických činností – aktivity s prvky terapií, nácvik sociálních dovedností, rozhovory,
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí – pomoc při jednání s úřady, lékaři, s vyplňováním formulářů a další.

Dále nabízíme doplňkové služby:

- dopravu – svozy a rozvozy do Okýnka
- dopravu na různé společenské a kulturní akce, které navštěvujeme v rámci aktivizačních činností a v rámci sociálního začleňování a čas nezbytný k zajištění dopravy na akce, kdy se pracovník věnuje řízení motorového vozidla na tuto akci,
- nápoje - uživatel si může připravit čaj (ovocný, bylinkový, černý, zelený), kávu rozpustnou, kapučíno, minerálku, sirup nebo ředěný džus.

Hlavním cílem naší služby je udržet nebo zvýšit samostatnost a sociální začleňování do běžného života, při respektování vlastních schopností uživatelů.

Tj. naším cílem je:

Klient, který si udrží nebo zvýší dovednosti vedoucí k samostatnosti v sebeobsluze.

Klient, který si udrží nebo rozšíří dovednosti vedoucí k sociálnímu začleňování.

Jak poznáte, že můžete být naším klientem

Vlivem mentálního postižení máte snížené schopnosti a potřebujete podporu a pomoc druhé osoby:

- v péči o sebe

- při rozvoji a udržení vlastních schopností a dovedností
- při setkávání s kamarády a společností
- je Vám mezi 18 až 64 roky

V jeden den může být v Okýnku 15 klientů, z toho 5 pohybujících se na invalidním vozíku.

Kdy je Okýnko otevřené

Okýnko je otevřené v pracovní dny od 7.00 do 14.30 hodin.

Kde Okýnko najdete

Okýnko najdete na ulici Na Zámečku 881/12, v Mohelnici.

Kdo v Okýnku pracuje

- 1 vedoucí
- 1 sociální pracovnice
- 6 pracovníků v přímé péči - osobní asistentky
- dobrovolníci, praktikanti, stážisté
- uklízečka, techničtí pracovníci

Jakými zásadami se řídí pracovníci

Pracovníci Okýnka se řídí základními zásadami danými zákonem o sociálních službách a Kodexem Charity Česká republika. Při poskytování sociálních služeb vychází z křesťanských zásad, etických norem a ze standardů kvality sociálních služeb, což znamená že:

- poskytování služby přizpůsobujeme individuálním potřebám uživatele,
- uživatele zapojujeme do rozhodování o svých záležitostech v Okýnku a vedeme je k přijetí zodpovědnosti za svá rozhodnutí. Tam kde uživatel má sníženou schopnost rozhodovat se, pracovník vždy využívá technik, které napomáhají vcítění se do uživatele,
- vážíme si každého člověka a uznáváme jeho jedinečnost a důstojnost. Při svém jednání vycházíme ze základních křesťanských hodnot (pravda, láska, důstojnost, spravedlnost, rovnost) a řídíme se Kodexem Charity České republiky (důstojnost lidské osoby, společné dobro, solidarita, subsidiarita a kvalita) a snažíme se respektovat a podporovat duchovní a životní cesty uživatelů.

Zákon nám dále ukládá pracovat podle těchto zásad:

- Rozsah a forma pomoci a podpory musí zachovávat lidskou důstojnost uživatelů.
- Pomoc vychází z individuálně určených potřeb, působit na uživatele aktivně, motivovat je k takovým činnostem, které nevedou k dlouhodobému setrvávání nebo prohlubování nepříznivé sociální situace.
- Posilovat jejich sociální začleňování.
- Služba musí být poskytována v zájmu osob a v náležité kvalitě, tak aby bylo vždy zajištěno dodržování lidských práv a svobod.

Jak vypadá den v Okýnku

Den máme rozdělený do několika částí.

- 7:00 - 8:00 postupný příchod či příjezd uživatelů, rozhovory s uživateli, individuální činnosti s klíčovým pracovníkem. Uživatelé přicházejí sami nebo v doprovodu rodiny, použijí viditelně označený zvonek na dveřích. K převlečení mají uživatelé k dispozici šatnu a osobní věci si uschovávají do svých skříněk, které si mohou zamykat. Po příchodu uživatelů do Okýnka obvykle začínáme krátkým rozhovorem. Většinou se týká událostí včerejšího odpoledne, případně uplynulého víkendu a sdělujeme plán aktivit na daný den. Pokud má uživatel zájem, může si za asistence pracovníka uvařit čaj, kávu nebo cappuccino nebo si nabídnout z již připravených nápojů, které jsou k dispozici po celý den.
- 8:00 - 9:00 1. blok aktivit, skupinové činnosti, které se zaměřují především na rozjezd dne, každý den se střídají a jsou to - ranní povídání, vědomostní hry, pohybové aktivity, povídání o cestování a zpívání. Někteří uživatelé mají individuální aktivitu se svým klíčovým pracovníkem v rámci sebeobslužných činností, případně nácviku.
- 9:00 - 9:30 přestávka na svačinu, kterou si uživatelé přinášejí z domu.
- 9:30 – 12:00 2. hlavní blok aktivit, skupinové činnosti, pokračuje formou výchovně vzdělávacích a aktivizačních aktivit a sociálně terapeutických aktivit. Skupinová práce s uživateli vychází z týdenního plánu. Při skupinových činnostech se pravidelně střídají činnosti, jako jsou výtvarné aktivity, rukodělné aktivity, nácviky sociálních dovedností, hudební aktivity, kontakt s okolím (muzea, obchody, restaurace...), Kamínek (setkání uživatelů, kde hodnotí uplynulý týden, předávají si důležité informace a řeší nastalé situace) a jiné činnosti s prvky terapií. Někteří uživatelé mají individuální aktivitu se svým klíčovým pracovníkem v rámci sebeobslužných činností, případně nácviku.
- 12:00 - 12:30 oběd
- 12:30 - 14:00 3. blok aktivit, poobědový úklid a volné odpoledne s prvky relaxace. Jedná se zpravidla o relaxaci, četbu, poslech hudby, odpočinek, práce na počítači apod. Někteří uživatelé mají individuální aktivitu se svým klíčovým pracovníkem.
- 14:00 - 14:30 příprava na odchod a odjezd uživatelů, samostatná činnost.

Program připravují pracovníci vždy na týden dopředu, dle zjištěných potřeb uživatelů a jejich přání. Pracovníci mají jednotlivé aktivity rozdělené dle svých zaměření (někdo se věnuje pohybovým činnostem, někdo dílně nebo vzdělávacím aktivitám). Návrh programu se předkládá uživatelům ke schválení ve čtvrtek po Kamínku, a poté se vyvěsí na nástěnku a uživatelé ho také mají k odebrání v tištěné podobě.

Individuální činnost

Při práci s uživateli se uplatňuje individuální přístup, s jehož pomocí se cíleně usiluje o dosažení určitých změn v životě uživatele. Směřuje se k osvojení určité dovednosti, která podle jeho možností a přání zvýší míru jeho samostatnosti. Na základě dohody mezi pracovníkem a uživatelem (popř. jeho opatrovníkem) je vytvořen individuální plán spolupráce, ve kterém dochází k nastavení podpory či pomoci. Při individuálních činnostech se konkrétně jedná o individuální podporu či pomoc pracovníka uživateli např. umytí rukou, zajištění hygieny při použití toalety, nácvik sebeobsluhy, procvičování čtení, nácvik vaření apod.

Skupinová činnost

Setkávání lidí s obdobnými potížemi také napomáhá k rozvoji potřebných dovedností. Činnosti ve skupině mají dvě zásadní výhody. První je rozvoj komunikace ve skupině. Ta napomáhá vnímat a respektovat ostatní, neskákat jim do řeči, vyslechnout jejich názor a projevit vlastní názor. Uživatelé se tak zlepšují ve formulaci vlastních postojů i v sociálních dovednostech. Prostřednictvím skupiny lidé s postižením mohou navazovat přátelské vztahy. Druhá výhoda spočívá ve vzájemné podpoře, kdy se uživatelé učí pomáhat si navzájem.

Aktivizace

Cílem aktivizace je podpora osobnostního rozvoje lidí s mentálním postižením prostřednictvím správně volených programů.

Zapojení do společnosti

Naše práce je zaměřena na zapojení uživatelů do společnosti, což vychází z jedné z hlavních zásad poskytování sociálních služeb. Chceme umožnit uživatelům se co nejvíce zapojit do sociálních vztahů, života místní komunity při respektování jejich individuálních schopností a možností rozvoje a na druhou stranu tak umožnit široké veřejnosti poznávat lidi s handicapem. Toto zapojení probíhá především formou posilování určitých schopností a dovedností potřebných pro toto zapojení, např. nácvik orientace v místě, nácvik samostatného nakupování, nácvik jednání a komunikace ve veřejném prostoru, apod.

Podpora, pomoc, péče

Správně zvolenou formou podpory dochází postupně ke snižování míry závislosti na pracovnících. Při péči zajišťuje činnost především pracovník, nahrazuje uživateli ruce, oči, ústa apod. Při pomoci se pracovník podílí fyzicky stejně jako uživatel, tzn., že se na činnosti oba dva podílí stejně.

Při podpoře se pracovník minimálně účastní na činnostech klienta, jedná se o podporu slovní – slovní vedení při činnosti a o dohled nad činností. Posiluje se aktivita uživatele.

Spolupráce s rodinou uživatele

Spolupráce s rodinou uživatele spočívá především v dobré informovanosti o možnostech, které se v rámci sociální politiky v ČR nabízejí. Rodiny uživatele jsou rovněž důležitým partnerem při poskytování služby, kdy je nezbytná spolupráce všech na řešení situace, např. když je potřeba určitou dovednost trénovat i v domácím prostředí, pro zajištění správné informovanosti uživatelů s potížemi v komunikaci, apod.

Kolik to bude stát

Služba se poskytuje za finanční úhradu. Ceny za odebrané služby jsou v souladu s vyhláškou č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o soc. službách. Uživatel si dále hradí náklady na akce (vstupné, jízdné, občerstvení, apod.). Předpokládaná částka potřebná na pokrytí těchto mimořádných výdajů je nejpozději 3 dny předem oznámena.

Skutečně odebrané služby jsou uživateli za ukončený měsíc podrobně vyúčtovány vždy do pátého dne následujícího měsíce. Podkladem pro sestavení vyúčtování je výkaz odebraných služeb – evidence času jednotlivých činností za daný den.

Uživatel se zavazuje předepsanou částku uhradit hotově nebo na účet a to do 10. dne kalendářního měsíce, ve kterém obdržel vyúčtování.

Pokud uživatel služby nemá dostatek finančních prostředků na úhradu základních činností, může požádat o poskytnutí slevy za odebrané služby dle platné směrnice Charity Zábřeh.

Jak se evidují skutečně odebrané služby v Okýnku

Všechny základní i doplňkové činnosti, které jsou uživateli poskytnuty, se písemně evidují. To je proto, abychom mohli, jak vyúčtovat službu, tak také mohli vykázat, co bylo danému uživateli poskytnuto v rámci kontroly z Krajského úřadu či MPSV, které poskytuje dotaci na provoz naší

služby. Dále jako poskytovatel máme povinnost ze zákona vést písemné záznamy o poskytování služby, o vyhodnocování poskytované služby a to z důvodu zajištění, že služba skutečně reaguje na nepříznivou sociální situaci uživatele a reaguje na jeho mapované potřeby v rámci poskytované služby. Vedeme základní evidenci času poskytovaných činností, tj. kolik minut strávíme s uživatelem například při mytí rukou, při nácviku nakupování, při opakování školních dovedností a to jak individuálně, tak také skupinově, a dále vedeme písemné záznamy o průběhu služby, tj. co se uživateli povedlo, jak se mu dařilo či nedařilo, kam se díky službě posunul nebo co se podařilo udržet, co způsobuje překážky pro naplnění spolupráce atd.

Jak se mohu stát uživatelem služby

Jednání se zájemcem o službu

Při jednání se zájemcem o službu je vždy vyžadováno osobní setkání, popřípadě osobní setkání i s opatrovníkem. Hlavní osobou, se kterou jednáme, je zájemce samotný, a to i v případě, že dokumenty o poskytnutí služby bude v zastoupení uživatele uzavírat jeho opatrovník nebo zmocnitel. Ze strany poskytovatele sociální služby se rozhovoru účastní sociální pracovník či vedoucí, který zájemce seznámí s poskytovanými službami, se všemi právy a povinnostmi, které z dohody o poskytování služby vyplývají včetně podmínek, způsobu poskytování služby a její ceny, s denním programem a vnitřními předpisy. Dále zjišťuje, co žadatel od služby očekává a společně pak formulují, jakým způsobem bude služba nastavena. Následuje prohlídka po zařízení a informace o jeho chodu.

Uzavření smlouvy

Pokud není důvod k odmítnutí poskytování služeb, je s žadatelem sepsána smlouva o poskytnutí sociálních služeb. Tato smlouva je uzavřena písemně ve dvou vyhotoveních a obsahuje všechny důležité náležitosti uvedené dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v platném znění a vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí veškerá ustanovení zákona o sociálních službách. Zároveň se smlouvou je vyhotoven Individuální plán, ve kterém je popsán způsob naplňování potřeb klienta, rozsah a průběh poskytované podpory, den a čas. Před podepsáním smlouvy je zjišťováno, zda si zástupce poskytovatele s žadatelem porozuměl a je dán prostor pro doplňující či upřesňující dotazy. Proces individuálního plánování probíhá již ve fázi jednání se zájemcem a jednání o smlouvě, kdy sociální pracovník mapuje potřeby zájemce, jeho očekávání a cíle, které jsou v souladu s posláním služby. Je vypracován prvotní individuální plán a je určen klíčový pracovník. Klíčový pracovník je důvěrníkem klienta, je s klientem nejvíce v kontaktu a vytváří si s klientem užší vztah. Je klientovi průvodcem a mapuje potřeby klienta v průběhu služby.

Základní podmínky pro přijetí:

- Zájemce spadá do cílové skupiny osob, kterým mohou být služby poskytnuty
- Zájemce požaduje námi poskytované služby
- Volná kapacita služby

Co si vzít s sebou do Okýnka

Doporučujeme:

- náhradní oblečení
- pracovní oblečení do dílny (pro práci s keramikou, barvami)
- hygienické pomůcky – mýdlo, ručník, mycí houbu, zubní kartáček, pastu, kelímek, hřeben, ochranu oděvu při jídle, toaletní potřeby, krémy na ruce a obličej apod. dle potřeby a zvyklostí
- přezůvky
- hrnek

- ostatní dle individuální potřeby a zvyklostí

Poskytování osobních a citlivých údajů

Údaje o osobní složce klienta

Každý klient má v Okýnku svoji osobní složku a to jak v písemné podobě, tak v elektronické. V písemné podobě obsahuje smlouvu, žádost, zápisy z jednání, individuální plán, podklady k vyúčtování, různé souhlasy a je uchovávána v uzamykatelné skříňce v uzamykatelných prostorách střediska. Pokud je ukončeno poskytování služby konkrétnímu uživateli, je celá jeho složka rovněž přesunuta do archívu střediska po dobu 10 let od posledního poskytnutí služby. V počítači se nachází smlouva, individuální plány, zápisy z jednání, podklady k vyúčtování. Přístup do počítačů mají pouze pracovníci stacionáře – osobní asistentky. Přístup do počítače je chráněn heslem.

Poučení o zpracování osobních údajů

Charita Zábřeh zpracovává osobní údaje v souladu s platnými právními předpisy, tj. se zákonem č. 110/2019 Sb. O zpracování osobních údajů a s účinností ode dne 25. května 2018 také nařízením EU 2016/679 (obecné nařízení o ochraně osobních údajů).

Níže shrnujeme důležité informace o zpracování osobních údajů, které nám v souvislosti s poskytováním sociální služby poskytnete.

Správce osobních údajů

Charita Zábřeh, se sídlem Žižkova 7/18, 78901 Zábřeh, IČ 42766796, telefon 7583 412 587, e-mail info@charitazabreh.cz, webové stránky www.charitazabreh.cz.

Účel zpracování osobních údajů a právní základ pro zpracování

Osobní údaje uživatelů jsou zpracovávány za účelem zajištění řádného a kvalitního poskytování sociální služby na základě zákona 108/2006 Sb. o sociálních službách.

Poskytnutí osobních údajů pro uvedený účel je zákonným požadavkem nezbytným pro uzavření smlouvy o poskytování sociální služby a nevyžaduje Váš souhlas.

Váš samostatný souhlas vyžadujeme za účelem poskytování údajů o využívání služby třetím osobám, tj. obci, ve které bydlíte z důvodu spolufinancování poskytované služby. Jedná se o údaje: jméno a příjmení, adresa, ročník narození, druh využívané služby a počet hodin/úkonů/dnů poskytnuté služby.

Rozsah zpracovávaných osobních údajů

Za účelem poskytnutí sociální služby zpracováváme Vaše:

Osobní údaje:

identifikační údaje Vaše případně Vašeho opatrovníka, pečovatele apod. (jméno, příjmení, titul, datum narození, adresa pobytu);

kontaktní údaje Vaše a Vašeho opatrovníka, pečovatele apod., (kontaktní adresa, telefon, e-mailová adresa);

údaje o sociální situaci (sociální dokumentace).

Citlivé údaje – zvláštní kategorie osobních údajů:

informace o zdravotním stavu, mohou-li mít vliv na poskytování služby

informace o náboženském vyznání, je-li potřebná pro poskytování sociální služby (např. zajištění návštěvy kněze apod.)

Osoby oprávněné k přístupu k osobním údajům

Osobní údaje využívají pracovníci Denního stacionáře Okýnko, stážisté a praktikanti podílející se na zajištění řádného průběhu poskytnutí služby (jedná se převážně o sociální pracovníky a pracovníky v sociálních službách – asistentky, vedoucí služby, vedoucí úseku sociálních služeb Charity Zábřeh, ředitele organizace), kteří jsou vázáni mlčenlivostí, a to i po ukončení pracovního poměru či stáže/praxe.

Zpřístupnění údajů jiným osobám

Osobní údaje dále mohou být zpřístupněny subjektům oprávněným dle zvláštních právních předpisů (např. orgánům činným v trestním řízení, pověřeným kontrolním orgánům apod.).

Zpřístupnění dalším subjektům můžeme provést pouze na základě Vašeho souhlasu (např. zpřístupnění údajů o poskytované službě obci, která se spolupodílí na úhradě nákladů sociální služby), který můžete kdykoliv odvolat.

Rodinný příslušník nebo jiná osoba má právo nahlédnout do Vaší dokumentace pouze s Vaším písemným souhlasem.

Způsob zpracování osobních údajů

Osobní údaje jsou zpracovávány pracovníky služby v písemné a elektronické formě. Tyto systémy jsou chráněny proti neoprávněnému přístupu - písemné záznamy jsou uzamčeny, elektronické systémy jsou chráněné hesly a zvláštními přístupy.

Doba uložení osobních údajů

Vaše osobní údaje zpracováváme po dobu poskytování služby a dále po dobu 10 let na základě smlouvy s poskytovatelem dotace. Osobní dokumentace uživatelů, kterým bylo ukončeno poskytování služby, se ukládají až do uplynutí skartačních lhůt v uzamykatelných skříních v kanceláři.

Další informace o právech v souvislosti se zpracováním osobních údajů

Za podmínek uvedených v čl. 15 až 22 GDPR má Subjekt údajů právo:

Právo na přístup k osobním údajům

Máte právo získat od Charity Zábřeh potvrzení, zda Vaše osobní údaje jsou či nejsou správcem zpracovávány. Pokud jsou Vaše osobní údaje zpracovávány, máte dále právo k nim získat přístup. Charita Zábřeh Vám poskytne kopii zpracovávaných osobních údajů. Za druhou a každou další kopii je oprávněna účtovat přiměřený poplatek na základě administrativních nákladů.

Právo na opravu nebo výmaz, popřípadě omezení zpracování:

Máte právo (v případech stanovených Nařízením) požádat Charitu Zábřeh o opravu nebo doplnění nesprávných, resp. neúplných osobních údajů, požádat o výmaz osobních údajů, pokud odpadl nebo není dán důvod pro jejich zpracování, případně požádat o omezení zpracování osobních údajů v souvislosti s řešením okolností zpracování osobních údajů u Charity Zábřeh.

Právo vznést námitku:

Máte právo, z důvodů týkajících se Vaši konkrétní situace, kdykoli vznést u Charity Zábřeh námitku proti zpracování Vašich osobních údajů zpracovávaných pro účely oprávněných zájmů Charity Zábřeh nebo jiných osob (dle Nařízení).

Právo na přenositelnost údajů:

Máte právo (za podmínek stanovených v Nařízení) získat své osobní údaje od Charity Zábřeh a předat je jinému správci osobních údajů.

Právo podat stížnost u dozorového úřadu:

Máte právo podat stížnost u dozorového úřadu, pokud se domníváte, že zpracováním Vašich osobních údajů bylo porušeno Nařízení. Tímto dozorovým úřadem je v České republice Úřad pro ochranu osobních údajů.

Právo odvolat souhlas se zpracováním osobních údajů:

Máte právo kdykoliv odvolat udělený souhlas se zpracováním Vašich osobních údajů. Učinit tak můžete podepsaným písemným oznámením zaslaným na poštovní adresu, nebo kontaktní email správce uvedený výše nebo kontaktovat vedoucí služby. Odvoláním Vašeho souhlasu není dotčeno zpracování osobních údajů před jeho odvoláním.

Fotografie a videozáznamy:

Žadatel o službu je informován o způsobu pořizování a nakládání s fotodokumentací z programů a aktivit služby, případně videozáznamů a je zjišťován jeho souhlas či nesouhlas s pořizováním fotografií. Tyto fotografie jsou uloženy na PC1 pracovníků pro účely uživatelů služby, ale nejsou dále bez písemného souhlasu se zveřejněním šířeny mimo zařízení. K těmto fotografiím mají přístup pouze pracovníci služby.

Jestliže má služba zájem na šíření konkrétní fotografie/videozáznamu, je povinna zajistit „Souhlas se zveřejněním fotografie“ na zvláštním formuláři, jehož součástí je samotná fotografie s uvedeným rozsahem souhlasu, datem posledního možného použití a podpisem uživatele či opatrovníka (zastupující osoby). V případě videozáznamu bude fotografie nahrazena popisem a přesnou adresou uložení v PC.

Pravidla soužití v Denním stacionáři Okýnko

Jedná se o pravidla, která si stanovili uživatelé spolu s pracovníky v rámci společného soužití v Okýnku, tato pravidla se postupem času vyvíjejí a mění se dle aktuální situace a srozumitelnosti. Vznikl v roce 2005, další úprava proběhla v roce 2011 a poslední v roce 2018.

Máte právo

- 👉 Vybrat si z různých činností - program v dílně, sociální dovednosti, pohybové aktivity, vaření atd. – to co potřebujete.
- 👉 Navrhnout jiný program.
- 👉 Říct si o pomoc pracovníka, když si nevíte rady.
- 👉 Použít vybavení stacionáře.
- 👉 Říct pracovníkovi, když se Vám něco nelíbí.
- 👉 Podívat se do složky s pracovníkem a rozhodnout, kdo do ní může také nahlédnout.
- 👉 Odejít z Okýnka, kdykoliv potřebujete a říci to pracovníkovi.
- 👉 Na individuální přístup, na důstojnost a rovné zacházení – pracovníci se k Vám chovají slušně, stejně jako k jiným lidem, berou ohled na Vaše potřeby a možnosti.
- 👉 Říct si jak Vám budou pracovníci pomáhat a s čím Vám budou pomáhat, když budete potřebovat, můžete to změnit.
- 👉 Na mlčenlivost – pracovníci o Vás nehovoří s nikým cizím, ani na veřejnosti, pokud si to nebudete přát, pracovníci musí mít od Vás písemný souhlas.

Máte povinnost

- 👉 Oznámit změnu osobních údajů do 8 dnů – když si změníte adresu nebo telefon, řeknete to pracovníkovi.
- 👉 Zavolat nebo říct pracovníkovi, když budete nemocný – nemocný nechodíte do Okýnka.
- 👉 Odhlásit si službu, oběd nebo svoz alespoň 2 dny předem.
- 👉 Zaplatit za službu, kterou Vám pracovníci poskytují.
- 👉 Docházet do Okýnka jak jste si zvolil ve smlouvě – individuálním plánu.

- 👉 Chovat se slušně – pozdravit, uklidit si po sobě, mít čisté oblečení, nenadávat, neubližovat, nebrat cizí věci, neotvírat cizí skříňky, nedotýkat se ostatních, oslovovat ostatní, tak jak si to přejí, dodržovat společné dohody.
- 👉 Do Okýnka nechodit pod vlivem alkoholu.
- 👉 Pokud kouříte, využít prostor mimo budovu a zahradu – na protějším chodníku.
- 👉 Dodržovat tyto pravidla.

Když porušíte pravidla:

- 👉 Omluvíte se, zaplatíte nebo napravíte způsobenou škodu.
- 👉 Když se včas neodhlásíte, bude Vám služba či oběd účtován.
- 👉 Když někomu ublížíte – opustíte skupinu a odejdete domů, bude Vám přerušena služba na 1 den.
- 👉 Pokud někomu ublížíte znovu, bude s Vámi přerušena nebo ukončena smlouva.
- 👉 Pokud nezaplatíte za službu, bude s Vámi ukončena služba.

Každý klient má svoji skříňku v šatně a k té skřínce dostane klíč.

Pravidla pro užívání klíče:

- Jeden klíč přebírá uživatel služby.
- Uživatel si sám rozhodne, zda si skříňku zamkne, kde bude mít klíč uschován, či komu ho zapůjčí.
- Druhý klíč slouží jako nouzový klíč a bude uložen v uzamykatelné skřínce u pracovníků – když si uživatel zapomene svůj klíč doma, pracovník mu otevře jeho skříňku tímto klíčem.
- Pracovníkům není dovoleno používat druhý klíč bez vědomí uživatele.
- Pracovník může otevřít skříňku uživatele i bez jeho souhlasu pouze tehdy, když bude ze skříňky vycházet zápach či bude obsah skříňky jinak ohrožovat běžný provoz služby.
- Když uživatel ztratí svůj klíč, zaplatí sám náklady na výrobu náhradního klíče.

Upřesnění pravidel:

Oběd lze ve výjimečných případech (náhlá nemoc) odhlásit daný den do 6,45 hod. na tel. 736 509 454.

Objednat oběd lze nejpozději daný den do 6,45 hod.

Jak mohu postupovat, když se mi něco nelíbí a chci změnu

Stížnost může podat:

- Stávající nebo i bývalý uživatel služby
- Zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce uživatele služby
- Osoba blízká, nemůže-li stížnost podat sám uživatel služby s ohledem na jeho zdravotní stav nebo proto, že zemřel
- Osoba zmocněná uživatele služby
- Člen domácnosti uživatele, oprávněný k zastupování uživatele dle občanského zákoníku
- Zaměstnanec poskytovatele služby

Může také podat podnět nebo přání související s poskytovanou službou.

Stížnost je když se Vám něco nelíbí – např. nelíbí se Vám, jak s Vámi pracovník hovoří, jak Vám pomáhá, jak o Vás hovoří, nelíbí se Vám úprava oběda, nechutná Vám oběd, vadí Vám provozní doba Okýnka, vadí Vám vybavení Okýnka apod.

Podnět je připomínka nebo přání, kdy si myslíte, že by se věci daly dělat jinak – např. nový program pro uživatele, nové vybavení do Okýnka, návrh co by pracovníci mohli dělat jinak apod.

Možnosti a způsob podání stížnosti

- písemně vhozením do poštovní schránky u vstupu do stacionáře
- osobně
- telefonicky - 736 509 466 vedoucí, 734 526 928 sociální pracovnice, 736 509 454 osobní asistentky
- e-mailem - okynko@charitazabreh.cz (vedoucí), socprac.okynko@charitazabreh.cz (sociální pracovnice)
- poštou - Denní stacionář Okýnko, Na Zámečku 881/12, 789 85 Mohelnice

Stížnost může být podána jakémukoliv pracovníkovi stacionáře, a to ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti a ten ji neprodleně zapíše do formuláře a předá vedoucí případně zástupkyni k vyřízení. Stížnost, která je podána na vedoucí předává pracovník přímo zástupkyni a ta ji zaeviduje a ihned předá nadřízené koordinátorce sociálních služeb.

Evidence stížností

Stížnosti jsou evidovány v příslušném formuláři pro vyřizování podnětu, přání a stížností. Do formuláře se zaznamenává zdroj stížností, datum přijetí, obsah zprávy, zjištěné skutečnosti, vyjádření osob, způsob řešení, osoba odpovědná za vyřízení, termín vyřízení a přijatá opatření. Při ústním podání stížnosti je zapisovatel povinen si ověřit, zda vše zapsal tak, jak stěžovatel zamýšlel (konkrétní výroky stěžovatele, nikoliv vlastní interpretace) formuláře jsou dále zakládány do složky **Evidence stížností** - kde jsou ukládány podle data přijetí a zapsané do úvodní evidenční tabulky. Tato složka je uložena v šanonu.

Vyřizování stížností

Stížnost podaná ústně nebo písemně se vždy vyřizuje písemně. Vyřizováním stížností je pověřena v následujícím pořadí:

- vedoucí
- sociální pracovnice - zástupkyně

Stížnost je vyřízena do 30 dnů od data doručení, v odůvodněných případech lze lhůtu prodloužit o dalších 30 dní s tím, že je informován uživatel služby.

Se způsobem vyřízení stížnosti je stěžovatel seznámen písemnou odpovědí a v rozhovoru.

Odpověď musí reagovat na všechny body stížnosti, její součástí musí být informace o přijatých opatřeních, doporučení ke zlepšení stavu.

Uživatel služby smí nahlížet do dokumentace týkající se stížnosti nebo nebyla-li stížnost vyřízena v deklarované lhůtě, může požádat MPSV o prověření vyřízení této stížnosti – s touto možností musí být uživatel vždy seznámem a dále s postupem MPSV pro vyřízení stížnosti. Dále se může obrátit na nadřízený orgán poskytovatele, případně zřizovatele nebo instituce sledující dodržování lidských práv. Kontakty jsou uvedeny v „možnosti odvolání“.

Anonymní stížnost

Existuje i možnost podání anonymní stížnosti. Uživatelům se nabízí jako možné varianty podání anonymní stížnosti - poštovní zásilka, e-mail, telefon, poštovní schránka. O způsobu vyřízení se může dotýcná osoba dozvědět vyvěšením vyřízení stížnosti na nástěnce u vstupu do stacionáře a to po dobu 1 měsíce, dojde-li stížnost emailem, je odpovězeno touto cestou, dále je probrána na následujícím Kamínku s uživateli.

Vybírání schránky:.

Poštovní schránka se vybírá pravidelně každý den ve 13.00 hodin vedoucí nebo zástupkyní stacionáře.

Každý uživatel je již při jednání o službě informován, že poskytovatel vnímá veškeré připomínky a

námítky jako zpětnou vazbu a podnět pro zkvalitnění služby. Uživateli je zajištěn rovný přístup a ochrana před negativním hodnocením.

Možnosti odvolání

Pokud je autor stížnosti nespokojen s řešením či vyřízením své stížnosti přímo na příslušném středisku sociálních služeb, může se odvolat k nadřízenému nebo nezávislému orgánu, a to na těchto kontaktech, optimálně však vždy s dodržením následující posloupnosti:

1. v rámci Vašeho poskytovatele dopomoci a služeb:

adresa:

Charita Zábřeh, ředitel Bc. Jiří Karger

Žižkova 7/15, 789 01 Zábřeh

e-mail: reditel@charitazabreh.cz

2. v zastoupení zřizovatele Charity Zábřeh, tedy Arcibiskupa olomouckého:

adresa:

Arcidiecézní charita Olomouc, ředitel Václav Kepřt

Křížkovského 505/6, 779 00 Olomouc

e-mail: vaclav.keprt@acho.charita.cz

V případě trvající nespokojenosti s vyřízením stížnosti v rámci interních orgánů organizace se její autor může v případném dalším kroku obrátit na externí organizace mimo strukturu poskytovatele, kromě sociálního odboru příslušné obce ORP, například na:

- 3. Krajský úřad Olomouckého kraje**

vedoucí odboru sociálních věcí

Jeremenkova 1191/40a, 779 00 Olomouc

e-mail: posta@olkraj.cz

- 4. Kancelář veřejného ochránce práv - ombudsman**

Údolní 658/39, 602 00 Brno

e-mail: podatelna@ochrance.cz

Pokud ani pak není autor spokojen s vyřízením své stížnosti, nebo pokud by mu nebyla vyřízena v předepsané 30ti denní lhůtě, má dalších 60 dnů (počítáno buď od doručení odpovědi nebo marného uplynutí předepsané 30ti denní lhůty) na to požádat o prověření vyřízení této stížnosti dle § 99b zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách: Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2; e-mail: posta@mpsv.cz

Vyhodnocení stížností

Vždy 1x ročně předkládá vedoucí složku Evidence stížností řediteli ke kontrole. Dále v lednu následujícího roku provede vedoucí analýzu podaných stížností. S výstupy seznámí koordinátorku sociálních služeb.

Nouzové a havarijní situace

Byť se v Okýnku snažíme o bezpečné prostředí, nikoliv však vytvářet prostředí „sterilní“, ale naopak přirozené, tak se může stát, že se např. při krájení potravin člověk pořeže, že se dva uživatelé s různými názory pohádají, že někomu něco upadne a rozbije se, že když si někdo neobjedná oběd nebo si ho nedoveze z domu, tak ho nemá, to vše patří k běžnému životu a my zde tyto situace vítáme a pomáháme uživatelům je překonávat a přijímat jako běžnou součást života.

Nicméně mohou nastat i jiné, závažnější situace, které nejsme schopni předem ovlivnit, a které mohou ohrozit jak pracovníky, tak i uživatele na zdraví nebo vedou k dočasnému uzavření či omezení poskytování služby a je dobré se na ně alespoň trochu připravit tím, že budeme vědět co při nich dělat.

Většinou se jedná o požár

V případě požáru, pokud si jej první všimne uživatel, je potřeba ihned začít volat Hoří a dát tak vědět pracovníkovi, který už ví jak postupovat. V takovém případě okamžitě upozorní všechny kolegy a bude se snažit s ostatními vyvést všechny uživatele ven. Pro Vás to znamená, že musíte spolu s pracovníkem opustit budovu a vyčkat venku.

Dále se může jednat o vytopení prostor Okýnka

Tato situace neohrožuje člověka přímo na životě, ale jedná se o situaci, kdy pracovníci řeší únik vody, a je nutné buď omezit službu např. na činnost v jedné místnosti, nebo ji zcela uzavřít. Pokud uživatel zjistí, že někde teče voda, musí to ihned oznámit pracovníkovi, pokud je to v jeho možnostech a uposlechnout pokynů pracovníka – aby se zabránilo případným zraněním.

Dále to může být dopravní nehoda při svozech i zde je potřeba uposlechnout pokynů pracovníka, který zajišťuje svoz a poskytuje první pomoc zraněným.

Chřipková epidemie

Tato situace také neohrožuje uživatele přímo na životě, ale může způsobit dočasné uzavření stacionáře z důvodu nedostatku pracovníků, o takovéto situaci jsou uživatelé a jejich pečující osoby informováni telefonicky pracovníkem. Stacionář může být uzavřen na 1 nebo 2 týdny, záleží na stavu pracovníků případně na jiných personálních možnostech.

Vzdělávání pracovníků

Může nastat situace, kdy je potřeba, aby se všichni pracovníci účastnili 1 vzdělávací akce a z tohoto důvodu je také potřeba uzavřít stacionář, většinou se tak stává maximálně na 1-2dny. Vzdělávání pracovníků je povinné ze zákona a přispívá tak ke zkvalitňování služeb.

Vybavení Okýnka

Zázemí tvoří:

- kancelář vedoucí a sociální pracovnice,
- kancelář osobních asistentek,
- dílna – pracovní stoly, vybavena pro práci s keramikou, keramickou pecí a hrnčířským kruhem, pedigem, tkalcovskými stavy, pro práci s přírodninami, papírem, textilem apod.,
- společenská místnost – vybavena pro aktivity hudební, pohybové, vzdělávací, aktivizační
- místnost pro bazální stimulaci – je zařízena pro provozování terapií a relaxace se speciálními pomůckami pro více smyslové vnímání,
- místnost pro individuální práci – je vybavena stolem s židlemi, PC a skřínkami,
- jídelna – je vybavena cvičnou kuchyní, prostorem k poskytování stravy,
- chodba,
- výdejna stravy s mycím úsekem – vybavena nerezovým zařízením a průmyslovou myčkou nádobí,
- hygienické zázemí (bezbariérové toalety pro klienty včetně sprch - 2x, běžné toalety pro klienty 3x, toalety pro zaměstnance – 2x, samostatná sprcha – 1x),
- šatna pro uživatele – vybavena uzamykatelnými skřínkami pro uživatele včetně zázemí pro převlékání,
- technické místnosti a sklady,
- venkovní terasa se zahradou a zahradním domkem.

Dále máme k dispozici různé typy sportovního vybavení, hudební nástroje, vybavenou cvičnou kuchyni, prostředky pro vzdělávací a společenské aktivity.

Vybavení Okýnka každoročně obnovujeme, nicméně jsme prostorově omezení, tak si nemůžeme vždy dovolit vše, po čem uživatelé touží.

Ukončení poskytování služby

Ukončit smlouvu lze těmito způsoby:

- a) uplynutím sjednané doby,
- b) výpovědí ze strany uživatele - uživatel má možnost vypovědět sjednanou smlouvu bez udání důvodů, výpověď nabývá platnosti dnem následujícím po dni, kdy je písemně doručena poskytovateli.
 - výpovědí ze strany poskytovatele - poskytovatel má možnost vypovědět smlouvu jen z následujících důvodů - vážné porušení povinností uživatele služby (např. fyzické napadení pracovníka či jiného uživatele), výpověď je okamžitá a závažné organizační důvody – např. omezení či zrušení služby z důvodu nedostatku finančních prostředků k zajištění služby, výpověď nabývá platnosti po 30 pracovních dnech ode dne následujícího po dni, kdy je písemně doručena uživateli
- c) úmrtím uživatele.

Sociální pracovník provede písemný záznam o ukončení smlouvy.

Finanční vypořádání:

Pracovník vypracuje do 5 pracovních dnů po ukončení poskytování služby konečné vyúčtování služeb a předá uživateli služby.

Kontaktní údaje

Charita Zábřeh
Denní stacionář Okýnko
Na Zámečku 881/12, 789 85 Mohelnice

Tel.: 736 509 466 vedoucí
734 526 928 sociální pracovnice
736 509 454 svozy, odhlašování služby a stravy
e-mail: okynko@charitazabreh.cz

www.charitazabreh.cz

Aktualizace k 1.3.2025