

## Průvodce pro zájemce a uživatele služby

### OÁZA – CENTRUM DENNÍCH SLUŽEB



**Platnost od 1.1.2017**

### Proč je tu Oáza

Posláním Oázy - centra denních služeb Charity Zábřeh, je nabízet dospělým lidem s mentálním, přidruženým tělesným postižením nebo s kombinovanou lehkou poruchou autistického spektra takové činnosti, které povedou k zachování či rozvoji dosavadních dovedností, znalostí a zkušeností, a umožní jim plnohodnotně žít v přirozeném domácím prostředí. Podporuje jejich samostatnost, zájmy, osobní cíle a poskytuje prostor pro seberealizaci.

Hlavními cíli služby je zvýšení či udržení schopností a dovedností uživatelů, potřebných pro život v domácím prostředí s co nejmenší mírou závislosti na pečujících, realizace jejich osobních cílů při respektování jejich možností a zamezení společenské izolace.

Díličí dlouhodobé cíle:

- Poskytovat podporu prostřednictvím vhodných činností uživatelům tak, aby byli schopni si udržet své dosavadní schopnosti a dovednosti pro život doma.
- Poskytovat podporu prostřednictvím vhodných činností uživatelům tak, aby se mohli ve svých schopnostech a dovednostech dále rozvíjet a zvýšit si tak svoji nezávislost na okolí.
- Vytvářet prostor a podporu pro seberealizaci a tím posilovat vlastní vědomí uživatelů potřebné pro samostatný život v domácím prostředí.
- Vytvářet podmínky nebo zprostředkovat činnosti, které zamezí společenské izolaci uživatelů.

*strana 1 (celkem 10)*

## Pro koho je Oáza

- Pro osoby s mentálním postižením v lehkém až středně těžkém pásmu postižení – jedná se o osoby, které jsou schopné slovně komunikovat, pohybují se bez větších obtíží, jsou schopné být ve skupině osob, nevyžadují stálou pomoc při péči o sebe. Může se jednat i o osoby s přidruženým tělesným postižením využívající ke svému pohybu invalidní vozík,
- Pro osoby s kombinovaným postižením – osoby s poruchou autistického spektra v lehkém pásmu postižení, které jsou schopné slovně komunikovat, pohybují se bez větších obtíží, jsou schopné být ve skupině osob, nevyžadují stálou pomoc při péči o sebe.

Vždy se jedná o osoby, které mají v důsledku svého postižení sníženou soběstačnost a nemohou se za běžných podmínek postarat o své životní potřeby sami. Tyto potřeby nemůže v některých případech zajistit rodina či jiná osoba blízká nebo by ponechání podpory pouze na rodině vedlo ke společenské izolaci.

Služba je určena pro uživatele za Zábřehu, Mohelnice a blízkého okolí.

Služba není určena lidem:

- jejichž zdravotní stav vyžaduje stálou péči druhé osoby,
- kteří jsou verbálně nebo fyzicky agresivní, nebo tak neklidní, že svým chováním narušují kolektivní soužití a obtěžují ostatní uživatele,
- s postižením sluchu v rozsahu oboustranné těžké nedoslýchavosti až hluchoty,
- s oboustrannou těžkou ztrátou zraku.

Oáza slouží k pobytu 10 osob, z toho max. 1 osoba může ke svému pohybu využívat invalidní vozík a 1 osoba může mít postižení poruchou autistického spektra.

Služba je určena osobám ve věku od 19 let do 70 let.

### **Nepříznivé sociální situace, podle kterých poznáme, že zájemce spadá do naší cílové skupiny:**

Jedná se o člověka, který z důvodu snížené soběstačnosti, vlivem mentálního nebo kombinovaného postižení, potřebuje podporu a pomoc druhé osoby:

- při zamezení sociální izolace zajištěním kontaktu se společností - podpora při navazování a udržení kontaktu.
- při rozvoji a udržení vlastních schopností a dovedností vedoucích k zajištění životních potřeb, vedoucích k umožnění žít plnohodnotný život v přirozeném prostředí,
- při seberealizaci, která může být přirozeným prostředím omezená.

## Kdy je Oáza otevřená

Oáza je otevřena každý všední den od 7.30 - 14.00 .

## Kde se Oáza nachází

Oáza sídlí v přízemí v budově Charity Zábřeh. Tato budova se nachází naproti kostela sv. Bartoloměje na Žižkově ulici č. 15.

K dispozici jsou čtyři místnosti – dílna, aktivizační místnost, relaxační místnost kuchyň s jídelnou. K Oáze také patří atrium a malá zahrádka s posezením. Kancelář vedoucí a pracovníků je v 1. patře.

## Kdo v Oáze pracuje

- vedoucí pracovník
- sociální pracovníce
- 4 osobní asistentky a 1 osobní asistent
- řidič
- uklízečka
- dobrovolníci a praktikanti

## Jakými zásadami se řídí pracovníci

Pracovníci Oázy 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:

- uplatňují individuální a respektující přístup ke každému uživateli,
- dbají o vytvoření bezpečného prostoru pro uživatele i pracovníky,
- podporují soběstačnost uživatele, jeho nezávislost,
- nabízejí smysluplné aktivity.

## Jaké činnosti poskytujeme

Činnosti jsou dané zákonem:

**Pomáháme při:**

### 1. osobní hygieně

(např.: pomoc při mytí rukou, obličeje, podání hygienických prostředků, ručníku, pomoc při udržení celkové čistoty, sprchování za pomoci a dohledu pracovníka....),

### 2. při použití WC

(např.: dopomoc při svlékání a oblékání před a po použití toalety, přesun na toaletu, při použití toalety, při očištění po použití toalety, mytí rukou po toaletě....),

### 3. při základní péči o vlasy a nehty

(např. pomoc při mytí vlasů, vysušení vlasů fénem či ručníkem, péče o ruce jako např. zkrácení nehtů běžně dostupnými nůžkami na stříhání nehtů, zapilování běžným pilníkem)

#### **4. při podávání jídla a pití**

(např.: donesení nápoje či jídla uživateli, pomoc při použití speciálních pomůcek, samotné podání jídla, přidržení nápoje, podávání nápoje brčkem nebo lžičkou, příprava stravy – servírování krájení, mixování, výdej, úklid po jídle...)

#### **5. poskytnutí stravy**

(např.: oběd dovážíme z restaurace v Rájci, nápoje – možno zakoupit nebo donést i vlastní z domu, v rámci nácviku vaření cca 1 za 14 dní připravují uživatelé společné jídlo)

#### **6. výchovných, vzdělávacích a aktivizačních činností:**

**a) podpoře při získávání návyků souvisejících se zařazením do běžného společenského prostředí včetně využívání běžně dostupných služeb a informačních zdrojů;**

**b) nácviku a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností,**

(např.: Procvičování získaných schopností a znalostí - hodnota peněz, čísla, podpisy, čtení, psaní, trénování paměti, nácvik péče o domácnost - vaření, pečení, společná příprava svačiny, domácí práce – používání domácích spotřebičů, udržování pořádku, stolování, práce s PC, pohybové aktivity, zpěv, společenské hry, práce se dřevem, šperkování, batikování, keramika a veškeré další možné výroby, péče o květiny, vydávání vlastních novin apod. ...),

**7. zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, při pomoci při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob**

(např. Pomoc a doprovod pracovníků při účasti na akcích pořádaných zařízením i mimo zařízení, při návštěvách různých kulturních zařízení v rámci skupin, návštěva kavárny, společenské akce s rodinou uživatele, vycházky za účelem nakupování, návštěvy divadla, knihovny, posilovny, bazénu, atd.,...),

#### **8. sociálně terapeutických činností**

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

(např.: Programy zaměřené na zlepšení sociálních dovedností – aktivity s prvky dramaterapie, arteterapie, canisterapie, hippoterapie, práce na tématu, osvěta v rámci mezilidských vztahů, KOMUNITA, četba tisku a knih s následným rozhovorem nad obsahem, práce s diáři, aktivity zaměřené na nácvik správného chování v sociálním prostředí – etiketa, společenské chování apod.)

**9. uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí, při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů**

(např.: Jednání s úřady, institucemi..., doprovod při vyřizování úředních záležitostí, pomoc při vyplňování formulářů..., pomoc při komunikaci uživatele s ostatními osobami např. lékař, poštovní doručovatel, úřední osoba, osoby v centru, zajišťování asistenční služby a jiných služeb mimo Oázu, práce na tématu – práva a povinnosti, mezilidské vztahy.).

Jednotlivé aktivity se v průběhu poskytování služby mohou měnit dle potřeb a přání uživatelů, vždy však musí směřovat k řešení nepříznivé sociální situace.

Všechny činnosti, které probíhají v Oáze, mají za cíl systematicky a smysluplně pracovat s uživateli, rozvíjet všechny stránky jejich osobnosti a vést je k zodpovědnosti za svá rozhodnutí. Nechceme na službě vytvářet závislost, ale naopak podporovat je ve využívání dostupných zdrojů místa svého bydliště.

### Fakultativní (doplňkové činnosti)

Naši uživatelé dále mohou dle stanoveného ceníku využívat těchto nabízených služeb:

- a) doprava do zařízení, odvoz ze zařízení
- b) doprava na akce

### Jak vypadá den v Oáze

<b>7.30</b>	-	<b>10:00</b>	<b>Ranní program</b> - příchod uživatelů, převlékání, program dle týdenního plánu, individuální schůzky s klíčovými pracovníky
<b>9:15</b>	-	<b>10:00</b>	<b>Komunita</b> – pondělí a pátek, společné setkání uživatelů a pracovníků, předávání informací, tvorba programu, hodnocení aktivit,
<b>10:00</b>	-	<b>10:30</b>	<b>Svačina</b> uživatelů (donášší si z domu)
<b>10:30</b>	-	<b>12:00</b>	<b>Pracovní činnosti dle týdenního plánu</b> - keramika, práce se dřevem, malování, batikování, košíkářství, malování na sklo, šperkování, ...  <b>Činnosti vedoucí k osobnostnímu rozvoji</b> – sociální dovednosti, nácviky vedoucí k samostatnosti, práce na tématu (procvičení psaní, čtení, počítání, získávání vědomostí z různých oblastí, práce na PC, psaní novin, fotografování apod.)
<b>12:00</b>	-	<b>12:30</b>	<b>Oběd</b> uživatelů
<b>12:30</b>	-	<b>14:00</b>	<b>Zájmové aktivity dle týdenního plánu</b> – společenské hry, trénování paměti, práce na PC, promítání filmů, procházky, individuální schůzky s klíčovými pracovníky

## Co se děje v Oáze:

### · **Individuální práce**

Pravidelně mapujeme schopnosti a dovednosti uživatelů včetně míry podpory, kterou potřebují k naplňování svých potřeb. Podle toho se plánují skupinové a individuální aktivity v Oáze, tak, aby je mohli uživatelé s co nejmenší dopomocí zvládnout a zároveň se v nich zdokonalovat. A také, abychom u každého uživatele zajistili co největší rozvoj právě těch dovedností a schopností, které právě on potřebuje, a jsou důležité pro jeho rozvoj.

### · **Skupinová práce**

Společné setkávání 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 si jejich názor a projevit vlastní názor. Uživatelé se tak zlepšují ve formulaci vlastních názorů i v sociálních dovednostech. Prostřednictvím skupiny mohou navazovat přátelské vztahy. Druhá výhoda spočívá ve vzájemné podpoře, kdy se uživatelé učí pomáhat si a domlouvat se navzájem.

### · **Individuální přístup**

Při práci s uživateli se uplatňuje individuální přístup, s jehož pomocí se cíleně usiluje o dosažení určitých změn v životě uživatele. Směřuje k tomu, aby si uživatel osvojil specifické dovednosti, které 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 je nastaven rozsah nastavení podpory či pomoci.

### · **Aktivizace a relaxace**

Cílem aktivizace je podpora osobnostního rozvoje prostřednictvím správně volených programů. V životě je potřeba nejen být aktivní, ale je také potřeba vědět kdy a jak odpočívat.

### · **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.

### · **Podpora, pomoc, péče**

Správně zvolenou podporou nebo pomocí dochází postupně ke snižování míry závislosti na pracovnících. Snahou pracovníka je poskytnout co nejnižší možnou míru podpory tak, aby posiloval uživatelovu samotu a aktivitu (např. slovní vedení při činnosti, dohled nad činností, fyzická dopomoc tak, že se na činnosti oba dva podílí stejně, fyzická dopomoc, kdy pracovník, nahrazuje uživatelovi ruce, oči, ústa apod.)

### · **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.

- **Využití specifických terapií**

Využíváme především aktivity s koňmi, které vedou zkušenosti terapeuti. Tyto terapie si kladou za cíl zvýšit komunikační schopnosti klientů, procvičovat motoriku za pomoci působení zvířete a usnadnit motivaci klientů k dalším aktivitám. Nedílnou součástí je výrazné pozitivní ovlivnění vnitřního stavu klienta.

- **Individuální plánování**

Proces individuálního plánování je základem pro práci s našimi uživateli služeb. Právě z něj vyplývají aktivity, které se v rámci našich středisek uskutečňují v souladu s potřebami a cíli uživatelů. Hlavní roli v něm hraje uživatel, jeho potřeby, možnosti a cíle. Uživatel si společně se svým klíčovým pracovníkem stanoví cíl spolupráce a naplánuje průběh jeho realizace. Díky pravidelným vyhodnocováním se v průběhu mění metody a formy práce tak, aby byla co nejefektivnější. Vše se děje pod hlavním vedením uživatele a jeho klíčového pracovníka. Je snahou o to, aby uživatel přebíral iniciativu a zodpovědnost za dosažení svých cílů.

- **Metody komunikace a sdělování informací**

Každý uživatel má jiné nároky na sdělování informací. Naším cílem je, aby všichni uživatelé porozuměli a mohli s námi a s okolím komunikovat. Dle potřeb volíme formy alternativní a augmentativní komunikace (AAK):

- zjednodušený jazyk – „Easy to read“ – určený pro snadné čtení
- piktogramy
- fotografie

- **Tvorba týdenního plánu a výběr aktivit**

Týdenní program tvoří všichni pracovníci v týmu společně v souladu s potřebami a přáními uživatelů. Uživatelé jsou s tímto plánem každé pondělí seznamováni a mohou do programu jakkoli zasáhnout – podat návrh na nějakou činnost, vznést námitku proti nabízené činnosti, aj. Po společné domluvě se plán aktualizuje. Program ve formě piktogramů je umístěn na nástěnce ve společenské místnosti. Uživatelé dopředu vždy ví, co se bude dít a jakou mají nabídku aktivit. **Aktuální program se zasílá e-mailem vždy v pátek po poledni, v případě potřeby se předává tištěný taktéž v pátek.**

## **Kolik mě to bude stát**

Služby se poskytují za finanční úhradu.

Podrobný ceník všech služeb poskytovaných Oázou za finanční úhradu je povinnou přílohou Smlouvy o poskytování služeb. Cena za základní služby vychází z vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí veškerá ustanovení zákona o sociálních službách.

Uživatel si dále hradí sám náklady na akce či výlety (vstupné, jízdné, občerstvení, atd..) pořádané Oázou, pokud nejsou hrazeny z jiných zdrojů. Částka potřebná na pokrytí těchto mimořádných výdajů je předem oznámena pomocí infolístků.

Skutečně odebrané služby jsou pak uživateli za ukončený měsíc podrobně vyúčtovány vždy do pátého dne v následujícím měsíci. Podkladem pro sestavení vyúčtování je výkaz docházky a odebraných služeb.

## **Jak se mohu stát uživatelem služby**

### **Jednání se zájemcem o službu**

Při jednání se zájemcem o službu je s ním vždy vyžadováno osobní setkání, popřípadě osobní setkání i s jeho opatrovníkem. Hlavní osobou, se kterou komunikujeme, je zájemce samotný, ne další přítomná osoba, 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 vedoucí či sociální pracovník, 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 může být služba nastavena. Následuje exkurze po zařízení a ústní 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 stanoví 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. Součástí smlouvy je ustanovení o ochraně osobních dat dle zákona 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ceník služeb, objednávka konkrétních služeb. Uživatel je také seznámen s vnitřními pravidly pro podávání a vyřizování stížností. Před podepsáním smlouvy je zjišťováno, zda si zástupce poskytovatele s žadatelem porozuměl a je dán prostor pro doplňující či upřesňující dotazy. V průběhu procesu uzavírání smlouvy jsou také stanoveny osobní cíle uživatele a dílčí kroky k jejich dosažení.

### **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 sebou mohu vzít při nástupu**

- Oblečení na převlečení a přezutí
- Hrnek
- Hygienické potřeby
- Pomůcky ke komunikaci
- ostatní. dle vlastní potřeby a domluvy



## Jak mohu vyjádřit nespokojenost, připomínku

Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služby jsou považovány za efektivní zpětnou vazbu a důležitý podnět pro zlepšování a rozvoj služby.

Stěžovatel není za svůj postoj jakkoliv znevýhodňován. Každý má právo si stěžovat na průběh či kvalitu poskytovaných služeb a to buď osobně, nebo prostřednictvím pověřeného zástupce. S tímto právem je uživatel seznámen při dojednávání smlouvy a opakovaně pak v průběhu procesu poskytování služby.

Stížnost může být podána:

- písemně do Knihy přání a stížností nebo vhozením do schránky na připomínky a stížnosti (v hlavním vstupu do budovy na zdi a před vstupem do Oázy také na zdi)
- osobně
- telefonicky,
- e-mailem

Stížnost může být podána vedoucí služby na adrese Žižkova 15, 789 01 Zábřeh, tel.: 736 509 464, 583 412 587, e-mail: [oaza@charitazabreh.cz](mailto:oaza@charitazabreh.cz)

Je také možnost adresovat svou stížnost řediteli Charity Zábřeh Bc. Jiřímu Kargerovi, popřípadě Radě Charity Zábřeh. Stěžovatel se může také obrátit na Veřejného ochránce práv, Krajský úřad Olomouckého kraje či Městský úřad v Zábřehu.

Stížnosti jsou vyřizovány písemně. Stížnost je vyřízena do 14 dnů ve dvojitě vyhotovení, přičemž jednu kopii dostane stěžovatel a jedna kopie zůstává přiložena u formuláře pro vyřizování stížností.

### **Anonymní stížnosti:**

Uživatelům se nabízí jako možné varianty podání anonymní stížností – poštovní zásilka, email nebo telefon, schránka přání a stížností.

O způsobu vyřízení anonymní stížnosti se může dotýčná osoba dozvědět vyvěšením vyřízení stížnosti na nástěnce ve vstupní chodbě do služby, dojde-li stížnost emailem, je odpovězeno touto cestou. O stížnosti je proveden záznam do Knihy stížností.

## **Kontaktní údaje:**

### **Adresa:**

Žižkova 15, 789 01 Zábřeh

### **Kontakt:**

Tel. 583 412 587, kl. 28,

vedoucí 736509464

sociální pracovnice 733 741 840

pracovníci, odhlašování služby, obědů, svozů 731 677 645

e-mail: [oaza@charitazabreh.cz](mailto:oaza@charitazabreh.cz)

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

**IČO:** 42766796



**DIČ:** CZ42766796

**bank. spojení:** KB a.s. exp. Zábřeh, č.ú. 1048347-841/0100

**ředitel Charity Zábřeh:** Bc. Jiří Karger

**vedoucí Oázy:** Miloslava Kolegarová, DiS.