



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



VÝSTUP ZE STANDARDŮ KVALITY SOCIÁLNÍ SLUŽBY DOMOV PRO SENIORY ZNOJMO

Termín realizace: 1. 1. 2019 – 30. 9. 2020

**Projekt „Podpora zkvalitňování sociálních služeb v organizaci
Centrum sociálních služeb Znojmo, příspěvková organizace“,
registrační číslo CZ.03.2.63/0.0/0.0/17_071/0007627, který je financován
z Evropského sociálního fondu prostřednictvím Operačního programu Zaměstnanost.**

Realizátor projektu:

Centrum sociálních služeb Znojmo, příspěvková organizace

U Lesíka 3547/11, Znojmo 669 02

IČO: 45671770

www.cssznojmo.cz

Zpracovaly: Mgr. Denisa Lendlerová, metodik

Mgr. Iva Tikovská, metodik

Mgr. Radka Sovjáková, DiS., ředitelka organizace

Vytvoření dokumentu: září 2020

Obsah

Úvod.....	4
1 Veřejný závazek.....	5
1.1 Zásady poskytované sociální služby.....	6
2 Jednání se zájemcem.....	7
2.1 Postup při odmítnutí zájemce o službu.....	8
2.2 Uzavření smlouvy.....	8
2.3 Ukončení smlouvy o poskytování služby.....	8
3 Ochrana práv uživatelů.....	9
3.1 Podávání a vyřizování stížností.....	10
4 Dokumentace.....	12
4.1 Vedení a zpracování dokumentace.....	13
4.2 Práva uživatele v souvislosti s ochranou údajů.....	13
4.3 Zabezpečení a pravidla pro uchování dokumentace o osobě po ukončení poskytování sociální služby.....	13
5 Návaznost dalších služeb.....	15
6 Nouzové a havarijní situace.....	17
7 Hodnocení kvality sociální služby.....	18
Závěr.....	19

Úvod

Centrum sociálních služeb Znojmo je příspěvková organizace Města Znojma. Posláním organizace je zlepšit kvalitu života osob, které se ocitly v nepříznivé sociální situaci a poskytnout jim nebo jejich rodinám přiměřenou podporu tak, aby mohly žít co nejdéle důstojným životem. Dle Zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů, poskytuje organizace občanům osm sociálních služeb. Služby sociální péče v Domově pro seniory, v Domově se zvláštním režimem, v Centru denních služeb, v Odlehčovacích službách a v Pečovatelské službě. Služby sociální prevence v Azylovém domě a Noclehárně a služby sociálního poradenství v rámci sociální služby Poradna pro rodinu a mezilidské vztahy. Sedm z nich bylo zapojeno do projektu.

Domov pro seniory Znojmo při realizaci projektu spolupracoval s několika odborníky v rámci inovace metodických pokynů ke standardům kvality služeb nebo při zavádění nových smluv a školení pracovníků. Veškeré snahy pracovníků služby směřovaly k naplnění cíle, který byl rozvoj a zkvalitňování sociálních služeb s důrazem na podporu procesů rozvoje kvality, standardizace sociální práce a vzdělávání sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách.

1 Veřejný závazek

Veřejným závazkem se rozumí prohlášení poskytovatele sociální služby, kterým seznamuje veřejnost s posláním, cíli a zásadami poskytování sociální služby a definuje okruh osob, pro které je služba určena. Poskytovatel se zavazuje veřejnosti, že bude sociální službu poskytovat v souladu s tímto prohlášením.

Posláním domova pro seniory je poskytování pobytové služby prostřednictvím pomoci a podpory jako důstojné náhrady za běžné domácí prostředí těm seniorům, kteří s ohledem na svůj věk a zdravotní stav nemohou trvale žít ve svém přirozeném sociálním prostředí. Pomoc a podpora vychází z individuálně určených potřeb uživatelů, respektuje základní lidská práva a svobody, důstojnost a usiluje o sociální začleňování uživatelů.

Cílem poskytované sociální služby je:

- uživatel, který v zařízení za podpory poskytované služby důstojně prožije a dožije svoje stáří,
- uživatel, který je spokojený v těchto oblastech:
 - ubytování
 - stravování
 - poskytování sociálně aktivizačních činností dle individuálních potřeb
 - zajištění soukromí,
- uživatel, který si za podpory poskytované sociální služby uchová co nejdéle svoje schopnosti a dovednosti, zejména ve vztahu ke své soběstačnosti a umí aktivně trávit svůj čas,
- uživatel, kterému je sociální služba poskytována dle jeho individuálních, osobních přání a poskytuje mu podporu při jejich realizaci.

Služba je určena osobám starším 60 let.

1.1 Zásady poskytované sociální služby

Při poskytování sociální služby Domov pro seniory Znojmo, jsou všichni pracovníci povinni dodržovat následující zásady. Zároveň si jako poskytovatel sociální služby uvědomuje, že se zásady vztahují nejen k uživatelům, ale i k dalším právním subjektům (státní instituce, zájmové organizace, organizace poskytující následující služby atd.) a podle toho je třeba je chápat. V domově pro seniory jsou preferovány tyto zásady:

- **Individuální přístup** – ke každému uživateli je přístupováno individuálně. Při poskytování služby se přihlíží ke schopnostem, možnostem a potřebám každého uživatele.
- **Respektování důstojnosti a práv uživatelů** – ve vztahu k uživatelům vystupují zaměstnanci zdvořile, s projevem úcty. Poskytovatel se snaží o vytváření laskavého, přátelského prostředí, které bude alespoň částečně nahrazovat přirozené sociální prostředí uživatele.
- **Uplatnění vlastní vůle uživatele** – při poskytování služeb i při pracovním procesu v rámci organizace je respektováno svobodné rozhodnutí uživatelů, zda chtějí či nechtějí služby využívat a rozsah služby poskytujeme formou nabídky. Poskytovatel podporuje důvěru uživatelů mezi ostatními uživateli a personálem.
- **Mlčenlivost** – je zachovávána v souladu se zákonem o sociálních službách a zákonem o zpracování osobních údajů, mlčenlivost ve vztahu k osobním a citlivým údajům uživatelů.
- **Flexibilita** – přizpůsobování služby potřebám uživatelům.

2 Jednání se zájemcem

Jednání se zájemcem o službu je zpravidla prvním krokem k navázání dobrého vztahu a budoucí spolupráce mezi zájemcem a poskytovatelem služeb zastoupeným sociálním pracovníkem. Zájemce o službu je tedy před uzavřením Smlouvy o poskytování sociální služby seznámen se všemi podmínkami a reálnými možnostmi při poskytování této služby.

Pro informování o poskytované sociální službě potenciálního zájemce jsou pověřeni všichni sociální pracovníci. Jednání se zájemcem o službu je vícefázové. Zájemce může využít i prohlídky zařízení.

O sociální službu lze požádat prostřednictvím *Žádosti o poskytování sociální služby* (dále jen žádost), jejíž součástí je formulář *Vyjádření lékaře o zdravotním stavu žadatele*. Žádost je možné si vyzvednout v kanceláři sociálních pracovníků Domova pro seniory Znojmo nebo stáhnout na internetových stránkách www.cssznojmo.cz. Vyplněnou žádost se všemi jejími náležitostmi a přílohami zájemce zašle, případně osobně přinese na adresu Centrum sociální služeb Znojmo, příspěvková organizace, U Lesíka 3547/11, 669 02 Znojmo.

Po obdržení žádosti sociální pracovník písemně vyrozumí zájemce do 30 dnů a to formou „Oznámení o přijetí žádosti o sociální službu“. Nejpozději do 60 dnů od podání žádosti sociální pracovník kontaktuje zájemce a společně si domluví termín sociálního šetření.

Sociální šetření probíhá v místě bydliště žadatele, v prostředí, kde se z důvodu zdravotního stavu nebo sociální situace nachází, nebo v zařízení, ve kterém je umístěn. Na sociálním šetření sociální pracovníce a vedoucí oddělení nebo vrchní sestra zjišťují, zda se žadatel nachází v nepříznivé sociální situaci. Po sociálním šetření je žadatel informován o dalším postupu a o tom, zda je zařazen do evidence žadatelů nebo zda je nutné doložit další přílohy k žádosti, aby mohl být zařazen.

Dojde-li k rozhodnutí přijmout žadatele o sociální službu, dohodne sociální pracovníce termín nástupu s žadatelem, popř. i s rodinnými příslušníky již při sociálním šetření. Nástup je domluven dle potřeb žadatele i poskytovatele. Sociální pracovník po zjištění představ, požadavků a očekávání žadatele o poskytované sociální službě a po vyjádření nabídky možností poskytovatele, dohodne s žadatelem, jaké osobní cíle bude služba naplňovat, jaká bude konkrétní forma, průběh, podmínky a rozsah poskytované služby.

Při podpisu smlouvy je již zřejmé, že se obě zúčastněné strany dohodly na společném zájmu, a že jsou si vědomy, jakým směrem se bude poskytovaná služba ubírat.

2.1 Postup při odmítnutí zájemce o službu

Odmítnutí zájemce o sociální službu probíhá vždy důstojně, srozumitelně a s dostatečnou argumentací ze strany pověřeného pracovníka (sociální pracovník, všeobecná sestra, ředitelka organizace). Pracovník poskytne odmítnutému zájemci přiměřenou sociální podporu. Zájemci je odmítnutí zasláno písemně spolu s alternativním řešením, např. doporučením jiných poskytovatelů sociálních služeb, včetně kontaktů na tyto poskytovatele.

2.2 Uzavření smlouvy

Smlouva je ochranou obou zúčastněných stran – stanovuje bližší podmínky poskytované služby, jaká práva a povinnosti pro účastníky vyplývají a jaké cíle má služba naplňovat. Povinnost uzavřít smlouvu o poskytování sociální služby a její náležitosti upravuje zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

Smlouva je vždy uzavřena s ohledem na individuální potřeby osoby a možnosti poskytovatele, sjednaný cíl je uveden ve smlouvě. Základní body smlouvy jsou ve smlouvě vždy obsaženy, ale individuálně upraveny dle požadavků uživatele např. v rozsahu, úhradě, formě ubytování atd., které odpovídají jeho přáním a potřebám. Smlouvu lze v průběhu poskytování služby měnit.

2.3 Ukončení smlouvy o poskytování služby

Smlouva uzavřená mezi poskytovatelem sociální služby a uživatelem zaniká písemnou dohodou obou stran, písemnou výpovědí anebo úmrtím uživatele. Smlouva se uzavírá zpravidla na dobu neurčitou s možností výpovědi, kdy výpovědní doba je 30 dnů ode dne doručení výpovědi druhé smluvní straně. Uživatel může smlouvu vypovědět bez udání důvodu. Poskytovatel je oprávněn smlouvu písemně vypovědět, pokud osoba nedodržuje povinnosti ujednané ve smlouvě o poskytování sociální služby.

3 Ochrana práv uživatelů

Poskytovatel má zpracovaná pravidla pro předcházení situacím, v nichž by v souvislosti s poskytováním sociální služby mohlo dojít k porušení základních lidských práv a svobod osob. Využíváním služby Domova pro seniory Znojmo, uživatel neztrácí svá základní lidská práva, svobodu ani právo se rozhodovat o svém životě. Vzhledem k charakteru služby si poskytovatel uvědomuje, že může dojít k porušování následujících základních lidských práv:

- **Právo na svobodu a svobodu pohybu**

Uživatel má právo se svobodně rozhodnout o pobytu v zařízení, tj. o přijetí, ukončení pobytu. Pohyb uživatele po budově, event. zahradě není nijak omezen, popřípadě je uživateli nabídnut doprovod. Uživateli je umožněno, aby využil schopnosti, které má nebo aby činil rozhodnutí, kterých je schopen.

- **Právo na ochranu soukromí, nedotknutelnost obydlí, právo vlastnit majetek**

Každý uživatel při přijetí do zařízení dostane klíč od pokoje, který se dá zamknout. Pracovníci jsou povinni při každém vstupu do pokoje klepat. Všichni uživatelé mají právo vlastnit majetek. Poskytovatel po dohodě umožňuje uživatelům dovybavit si pokoj vlastním nábytkem a drobnostmi (fotografie, obrázky atd.)

- **Právo na soukromí při hygieně a na důstojné zacházení**

V zařízení má každý uživatel právo rozhodnout se, kdo mu bude pomáhat s osobní hygienou – zda muž či žena. Tato volba je zařízením respektována.

- **Právo na osobní a rodinný život a ochranu osobních údajů a dostupnost služeb**

Uživatel má právo, aby jeho osobní a citlivé údaje byly užívány jen s jeho svolením nebo se svolením zástupce a jen pro nezbytně nutnou potřebu poskytovatele sociálních služeb s jasně stanovenými pravidly.

- **Právo na svobodný projev myšlení, náboženského vyznání**

Personál respektuje a umožňuje právo uživatele na jakékoliv náboženské vyznání. Uživatelé mohou navštěvovat bohoslužby v zařízení. Mohou rovněž navštěvovat církevní zařízení mimo domov. Záleží jen na rozhodnutí a náboženském přesvědčení uživatele, které nabídky využije.

- **Právo na vyjádření názoru a podání stížnosti**

Domov pro seniory má stanovená pravidla po podávání, evidování a vyřizování stížností.

3.1 Podávání a vyřizování stížností

Každý uživatel domova má právo stěžovat si na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb, aniž by tím byl jakýmkoliv způsobem ohrožen. Toto právo se vztahuje i na rodinné příslušníky, opatrovníky, známé, nezávislého zástupce, kterého si uživatel svobodně zvolí apod. O možnostech podání stížnosti a připomínek je uživatel informován již v rámci jednání se zájemcem. Dále jdou pravidla pro podávání a vyřizování stížností na způsob poskytování služeb a jejich kvalitu popsána v příručce pro uživatele.

Stížnost – jedná se o vyjádřenou nespokojenost s poskytnutou službou nebo se způsobem jejího poskytování. Pokud uživatel nebo jeho zástupce označí své podání jako stížnost, pak se jedná vždy o stížnost. Při podání stížnosti poskytovatel postupuje podle vnitřní směrnice „Pravidla pro podávání, vyřizování a evidování stížností.“

O podnět se jedná tehdy, jestliže přináší nový aspekt. Připomínkou je potom drobná kritika, pojmenování nedostatku či dílčí nespokojenost. Podněty a připomínky jsou cenným a motivačním zdrojem informací. Uživatelé je mohou podávat během celého poskytování sociální služby každému pracovníkovi nebo na poradách s ředitelkou organizace a stravovacích poradách.

Stížnosti, podněty a připomínky mohou být podané:

- ústně nebo písemně
- telefonicky
- písemně zápisem do Knihy přání a stížností (v jídelně)
- e-mailem ředitele organizace, nebo sociálním pracovníkům
- anonymně – v našem zařízení jsou vytvořeny podmínky pro podání stížnosti prostřednictvím schránek na „Stížnosti, připomínky a náměty.“

Pracovník, který stížnost vyslechne, nebo přijme je povinen neprodleně informovat o stížnosti svého přímého nadřízeného a ten se stížností pracuje podle dále uvedených pravidel. Každý pracovník, který stížnost přijme je povinen zachovávat mlčenlivost ve vztahu ke stížnosti a nesdělovat své domněnky a závěry jiným pracovníkům a uživateli. Za vyřízení stížnosti je odpovědný pověřený pracovník v součinnosti s ředitelkou organizace.

Uživatel má možnost si svobodně zvolit nezávislého zástupce, který ho při vyřizování stížností zastupuje nebo doprovází. Při vyřizování stížností je respektováno soukromí a lidská práva uživatele. Na žádost uživatele bude zachována mlčenlivost o jeho totožnosti. Stížnost musí být vyřešena bez zbytečných průtahů, a to nejdéle do 30 dnů. Uživatel je případně písemně vyrozuměn, a to způsobem, aby odpověď byla adresátovi srozumitelná. S odpovědí na anonymní stížnost jsou uživatelé služby seznámeni prostřednictvím nástěnek ve společných prostorách. V případě, že skutečná lhůta překročí daný termín, příjemce stížností uvědomí uživatele o této skutečnosti a důvodech písemně.

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se stěžovatel může obrátit na zřizovatele služby, jeho nadřízené orgány nebo např. na Veřejného ochránce práv.

4 Dokumentace

Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro zpracování, vedení a evidenci dokumentace o osobách, kterým je sociální služba poskytována, včetně pravidel pro nahlížení do dokumentace a podle těchto pravidel poskytovatel postupuje. Poskytovatel zpracovává, shromažďuje a vede pouze potřebné údaje a informace o svých uživatelích, které umožňují poskytovat bezpečné, odborné a kvalitní sociální služby.

Dokumentace o uživatelích sociálních služeb vychází ze specifik poskytované sociální služby a obecně se řídí zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů a v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (Evropské unie) č. 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů), dále jen „GDPR“.

Domov pro seniory Znojmo vede dokumentaci uživatele v elektronické podobě a v písemné podobě.

Písemná podoba v základu obsahuje:

- Jednání se zájemcem/sociální šetření
- Žádost o poskytování sociální služby
- Listinná podoba smluv, dodatků, vstupních dokumentů,
- Žádost o Příspěvek na péči nebo o jeho navýšení

Složka v elektronické podobě v základu obsahuje:

- Kartu klienta
- Denní záznamy péče
- Dokumenty (smlouvy, dodatky, formuláře, jednání se zájemcem, ...)
- Individuální plán
- Plán péče/realizace péče

4.1 Vedení a zpracování dokumentace

V domově pro seniory je dokumentace rozdělena na dokumentaci osobní, sociální, zdravotnickou, ošetrovatelskou a ostatní dokumentaci. Pověření pracovníci mají zpracovaná pravidla a pracovní postupy pro práci s dokumentací.

4.2 Práva uživatele v souvislosti s ochranou údajů

V souvislosti s ochranou osobních údajů má uživatel řadu práv:

- Právo na informace.
- Díky právu na přístup může kdykoli uživatel poskytovatele vyzvat a žádat doložení ve lhůtě 30 dní, jaké jeho osobní údaje poskytovatel zpracovává a proč.
- Pokud se u uživatele něco změní nebo shledá své osobní údaje neaktuální nebo neúplné, má právo na doplnění a změnu osobních údajů.
- Právo na omezení zpracování může uživatel využít, pokud se domnívá, že poskytovatel zpracovává nepřesné údaje, příp. že je zpracování nezákonné, ale nežádá všechny údaje smazat.
- Uživatel může omezit rozsah osobních údajů nebo účelů zpracování.
- Právo získat osobní údaje, které se týkají žadatele.
- Uživatel má právo na přenositelnost osobních údajů.
- Právo na výmaz (být zapomenut): Uživatelovým právem je právo na výmaz (být zapomenut). Právo zapomenutí je ale spojeno s nemožností plnit smlouvu. V takovém případě poskytovatel vymaže osobní údaje, které nepotřebuje ze zákona archivovat.

Na zajištění práva na výmaz potřebuje 30 dní.

V některých případech je poskytovatel vázán zákonnou povinností (např. musí evidovat vystavené daňové doklady po lhůtu stanovenou zákonem). V tomto případě tedy smaže všechny takové osobní údaje, které nejsou vázány jiným zákonem.

4.3 Zabezpečení a pravidla pro uchování dokumentace o osobě po ukončení poskytování sociální služby

Pracovník je povinen chránit svá i data celé organizace před neoprávněným přístupem jiného pracovníka nebo jiné cizí osoby takovým způsobem, aby nemohlo dojít k jejich zneužití. Zabezpečení dat a záloh proti neoprávněnému přístupu se zajišťuje pomocí

přidělených přístupových hesel a práv k samostatné pracovní stanici včetně programů na ní instalovaných. Listinná dokumentace je uložena v uzamykatelných skříních.

Dokumenty, které jsou během poskytování služby o uživateli shromažďovány, je poskytovatel povinen po určitou dobu dále uchovat a archivovat. Archivace je prováděna dle předpisů o archivaci (zákon č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě, ve znění pozdějších předpisů).

5 Návaznost dalších služeb

Domov pro seniory Znojmo nenahrazuje instituce, které poskytují běžné služby veřejnosti, s těmito institucemi spolupracuje a vytváří příležitosti pro využívání uživateli. Služba podporuje uživatele ve využívání veřejných služeb, které jsou v daném místě dostupné. Pomáhá využívat služeb dle přání a potřeb uživatelů a tím zvyšovat jejich samostatnost a nezávislost. U uživatelů, kteří jsou více závislí na péči o jejich osobu, je podpora a pomoc při využívání veřejných služeb zvýšena.

Domov pro seniory Znojmo poskytuje uživatelům dle možností doprovody.

Domov pro seniory Znojmo pomáhá uživatelům kontaktovat další služby podle jejich přání a potřeb, které směřují k jejich samostatnosti. Jedná se zejména o tyto služby:

- obchody (v okolí se nachází Coop jednota, Penny, Lidl)
- poštovní úřady
- banky
- úřady (městský úřad, úřad práce)
- kina, divadla
- výstavy

Uživatel je podporován ve využívání přirozených sítí jako je rodina, přátelé, známí. Zaměstnanci Domova pro seniory Znojmo aktivně podporují vztahy uživatele s jeho blízkými, přáteli a známými lidmi.

Sociální pracovník, zdravotnický pracovník, klíčoví pracovníci pomáhají uživateli při kontaktování rodiny. Vstřícně je jednáno s osobami, které uživatel označil jako jemu blízké, spolupracujeme s nimi při naplňování sjednaných cílů uživatele, je jim poskytnuto dostatek informací, jsou zvány k účasti na jednání týkajících se služeb a jejich změn.

Jsou vytvářeny příležitosti pro setkávání uživatele s rodinou, přáteli či známými.

Je poskytována podpora uživateli při řešení obtížných situací a konfliktů s rodinou a s blízkými osobami. Při konfliktech zachovává zařízení neutralitu.

V případě, že nejsme schopni svým rozsahem pokrýt potřeby uživatelů, zajistíme s jejich souhlasem kontakt s jinou institucí. Z toho důvodu jsou vedeny na pracovních seznamech možných institucí a dodavatelů nebo jsou využívána data z veřejných zdrojů (online registr Jihomoravského kraje a Ministerstva práce a sociálních věcí).

Poskytovatel zveřejňuje nabídku kulturních a společenských akcí konaných ve Znojmě a okolí, na nástěnkách v domově, základní informace o akcích podávají i pracovníci služby.

Domov pro seniory Znojmo pořádá akce společenské i kulturní konané přímo v budově. Akce jsou pořádány i na přání uživatelů, své požadavky mohou sdělit kterémukoliv z pracovníků, nebo na poradách konaných s ředitelkou organizace.

6 Nouzové a havarijní situace

Při poskytování sociální služby může dojít k neočekávaným a nebezpečným situacím a jejich vzniku nelze vždy zabránit. Poskytovatel se snaží těmto situacím předcházet, a pokud k nim dojde, jedná dle stanovených pravidel. Poskytovatel těmito pravidly řeší způsob, jak jsou zaměstnanci a uživatelé seznamováni s výše uvedenými situacemi. Dále má organizace popsán postup pro předávání důležitých informací, ze kterých vyplývá, co má zaměstnanec v těchto situacích dělat.

Při jednání a zahájení poskytování sociální služby je uživatel ústně informován o řešení nouzových a havarijních situací a v písemné formě v rámci praktické příručky pro uživatele. Dále je pro uživatele v prostorách služby na nástěnkách vyvěšen postup co dělat v případě nouzových a havarijních situacích.

Uživatelé sociální služby jsou také o nouzových a havarijních situacích opakovaně informováni prostřednictvím pracovníků nebo sociální pracovnící, příp. vedoucí služby.

7 Hodnocení kvality sociální služby

Organizace se řídí zákonem č. 108/2006 Sb., v platném znění, průběžně kontroluje a hodnotí, zda je způsob poskytování sociální služby v souladu s definovaným posláním, cíli, zásadami sociální služby a s osobními cíli jednotlivých osob.

Poskytovatel pro hodnocení kvality poskytované služby vychází ze:

- a) spokojenosti uživatelů a jejich rodin,
- b) kontrolní činnosti poskytovatele,
- c) hodnocení služby personálem,
- d) hodnocení poslání, cílů a zásad služby v souladu s potřebami uživatelů.

Poskytovatel má zavedený systém kontroly kvality, v rámci kterého, jsou zpracovány a pravidelně aktualizovány standardy kvality a je kontrolováno jejich naplňování. Kontrolní činnost jako celek se týká všech pracovníků, kteří se podílejí na zajištění péče o uživatele této služby tak, aby byly využívány silné schopnosti a dovednosti uživatele v jeho plné míře a nedocházelo poskytováním sociální služby k jeho zneschopňování. U zcela závislých uživatelů je přístup individuální a zohledňují se informace získané např. od rodin, co měl rád, sledují se neverbální projevy, které se popisují. Na vnitřní a vnější zdroje zpětné vazby poskytovatel reaguje okamžitě s cílem zkvalitnit naši práci.

Závěr

V Domově pro seniory Znojmo prošly veškeré metodické materiály ke Standardům kvality sociálních služeb inovací. S ohledem na individuální práva každého jedince a jejich podporu a dodržování došlo k největším změnám v metodickém pokynu ke standardu 2, Ochrana práv osob. Poskytovatel detailněji zpracoval osobní práva uživatelů a oblasti možných porušení práv ze strany zaměstnanců.

V souvislosti s ochranou práv uživatelů, tedy i právem si stěžovat, poskytovatel vydal interní směrnici pro podávání, vyřizování a evidování stížností pro všechny služby, aby tak sjednotil systém zpracování všech stížností, zvýšil kvalitu poskytované péče a více propojil své služby.

Procesem obnovy prošla i smlouva o poskytování sociální služby. Změny se dotkly v přístupu zpracování osobních údajů uživatele a nastavení spolupráce s opatrovníky.

V neposlední řadě poskytovatel přehodnotil nahlížení na standard Zvyšování kvality sociální služby. Do hodnocení kvality se více zapojí uživatelé, zaměstnanci, ale i spolupracující organizace a externí osoby.

Cílem projektu bylo poskytnout podporu pro rozvoj a zkvalitňování sociálních služeb s důrazem na podporu procesů rozvoje kvality. Během realizace projektu bylo nastartováno mnoho žádoucích změn. Přestože cíl projektu byl naplněn, poskytovatel chápe zvyšování kvality svých služeb jako neustálý proces a nové podněty poslouží jako odrazové můstky pro další rozvoj.