



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



VÝSTUP ZE STANDARDŮ KVALITY SOCIÁLNÍ SLUŽBY DOMOV SE ZVLÁŠTNÍM REŽIMEM

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	5
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 příspěvkovou organizací 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 se zvláštním režimem 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 se zvláštním režimem je poskytovat nepostradatelnou péči osobám se speciálními potřebami a tím jim umožnit žít důstojný a spokojený život. Pomoc je přizpůsobena individuálním potřebám uživatelů, směřuje k udržování sociálních návyků potřebných k životu, respektuje jejich lidskou důstojnost, dodržuje lidská práva a vytváří podmínky pro minimalizaci sociální izolace.

Cílem poskytované sociální služby je:

- uživatel, který je podporován prostřednictvím sociální služby v udržení kontaktu se svými blízkými a přáteli,
- uživatel, u kterého pomocí citlivého přístupu zaměstnanců a nabídkou rozmanitých aktivit dojde ke snížení četnosti nežádoucího chování,
- uživatel, kterému je umožněno uchovávat si soběstačnost a je podporován v těch činnostech, které zvládá sám,
- uživatel, který je motivován prostředím k prožívání aktivního života – nabídka práce v dílnách, léčebný tělocvik, trénink paměti, kulturní programy, výlety, skupinová cvičení, individuální rehabilitace.

Služba je určena osobám starším 55 let.

1.1 Zásady poskytované sociální služby

Při poskytování sociální služby Domov se zvláštním režimem, 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 se zvláštním režimem jsou preferovány tyto zásady:

-
- **Individuální přístup** – na základě individuální práce s uživateli služby podporovat a udržovat, event. rozvíjet jejich sebeobslužné dovednosti a tím posilovat jejich suverenitu. Rozsah služby se řídí individuálním plánem, který zohledňuje zdravotní a psychický stav uživatele.
 - **Respektování důstojnosti a práv uživatelů** – omezení svéprávnosti není důvodem k tomu, aby nebyla respektována práva a důstojnost uživatelů. Zaměstnanci projevují k uživatelům úctu, nezneužívají jejich omezení plynoucí ze zdravotního stavu k tomu, aby s nimi manipulovali a nebrali v úvahu jejich potřeby a projevy vůle.
 - **Odborný a odpovědný přístup zaměstnanců služby k uživatelům** – pracovníci jsou vedeni ke zjišťování potřeb a přání uživatelů. V průběhu poskytování služby dochází u uživatelů k projevům chování, které vyžadují zvýšenou pozornost a podporu. Zaměstnanci se snaží zjišťovat příčiny a je preferována prevence před restrikcí.
 - **Srozumitelnost** – snaha o vytváření pravidel, která jsou srozumitelná pro uživatele služby. Zaměstnanci služby se snaží plánovat průběh služby (zejména rozvrh dne) tak, aby se přibližoval životu vrstevníků uživatelů tak, aby v běžném dni měli své povinnosti, volný čas, odpočinek a zábavu.
 - **Odstraňování sociální izolace** – podpora v udržení přirozených sociálních vazeb uživatelů. Spolupráce s rodinami, umožnění návštěv, účast příbuzných na pořádaných akcích, možnost odjet k rodině na návštěvu, dovolenou.

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 sociálních 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 žadatele 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 nedodrží 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 se zvláštním režimem, 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 svobodně se 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 se zvláštním režimem 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 připomínkách 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 ředitelce organizace, nebo sociálním pracovnícím
- 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 bude respektováno soukromí a lidská práva uživatele. Na žádost uživatele je zachována mlčenlivost o jeho totožnosti. Stížnost musí být vyřešena bez zbytečných průtahů, a to nejdéle do 30 dnů. Uživatel je popřípadě 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

Dokumentace o uživatelích sociálních služeb vychází ze specifík 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“.

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.

Domov se zvláštním režimem 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 se zvláštním režimem je dokumentace rozdělena na sociální, osobní, zdravotnickou, ošetrovatelskou a ostatní dokumentaci. Každou dokumentaci zpracovává pověřený pracovník, který si řídí pracovními postupy a platnou legislativou.

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 OÚ, které se týkají žadatele, jenž Správci poskytl.
- 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 se zvláštním režimem 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 se zvláštním režimem poskytuje uživatelům dle možností doprovodu.

Domov se zvláštním režimem 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 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, poskytujeme jim 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 seznamy možných institucí a dodavatelů nebo jsou využívána data z veřejných zdrojů (online registr Jihomoravského kraje a Ministerstva práce a sociálních věcí).

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

Služba Domov se zvláštním režimem 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 nouzovými a havarijními 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 pracovníka nebo sociální pracovnice, příp. vedoucí služby.

7 Hodnocení kvality sociální služby

V souladu se zněním zákona č. 108/2006 Sb., v platném znění, organizace 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 z(e):

- 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 reagujeme okamžitě s cílem zkvalitnit naši práci.

Závěr

V Domově se zvláštním režimem 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.