



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



VÝSTUP ZE STANDARDŮ KVALITY SOCIÁLNÍ SLUŽBY NOCLEHÁRNA

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 Následující kroky spolupráce	7
2.2 Postup při odmítnutí zájemce o službu	8
2.3 Uzavření smlouvy o poskytování služby	9
2.4 Ukončení ústní smlouvy o poskytování služby	10
3 Ochrana práv uživatelů	11
3.1 Podávání a vyřizování stížností	12
4 Dokumentace	14
4.1 Vedení a zpracování dokumentace	14
4.2 Práva uživatele v souvislosti s ochranou údajů	15
4.3 Zabezpečení a pravidla pro uchování dokumentace o osobě po ukončení poskytování sociální služby	15
5 Návaznost dalších služeb	17
6 Nouzové a havarijní situace	19
7 Hodnocení kvality sociální služby	20
Závěr	21

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 jsou poskytovány v Domově pro seniory, v Domově se zvláštním režimem, v Centru denních služeb, v Odlehčovacích službách a v Pečovatelské službě. Sociální poradenství v rámci sociální služby Poradna pro rodinu a mezilidské vztahy. A služby sociální prevence v Azylovém domě a Noclehárně. Sedm z nich bylo zapojeno do projektu.

Sociální služba Noclehárna při realizaci projektu spolupracovala s několika odborníky v rámci inovace metodických pokynů ke standardům kvality sociálních služeb nebo při zavádění nových smluv. Veškeré snahy pracovníků, jako v ostatních službách, směřovaly k naplnění cíle, kterým 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 služby Noclehárna je poskytnutí noclehu a podmínek pro osobní hygienu mužům a ženám, kteří se ocitli v nepříznivé sociální situaci spojené se ztrátou bydlení. Posláním je rovněž pomoc lidem bez přístřeší směřující k předcházení sociálnímu vyloučení a k podpoře sociálního začlenění těm, kteří chtějí svoji situaci aktivně řešit.

Cílem poskytované sociální služby je:

- zajištění základních lidských potřeb – hygiena, spánek, teplo, bezpečí, zázemí,
- snížení psychosociálních a zdravotních rizik, která přináší způsob života uživatelů,
- motivace uživatele k péči o vlastní osobu – dodržování hygieny (sprchování, čistý oděv),
- motivace uživatele k řešení nepříznivé sociální situace, v níž se ocitl.

Služba je určena mužům a ženám bez přístřeší, kteří jsou starší 18 let, fyzicky soběstační v základních úkonech péče o vlastní osobu a mají zájem o přenocování a hygienické zázemí.

1.1 Zásady poskytované sociální služby

Při poskytování sociální služby Noclehárna, jsou všichni pracovníci povinni dodržovat následující zásady. Zároveň si 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. Sociální služba Noclehárna preferuje tyto zásady:

- **Zachování lidské důstojnosti** - uživatelům služby je vykáno, jsou oslovováni

příjmením a je respektována jejich intimita.

- **Diskrétnost** - při práci s informacemi poskytnutými uživatelem pracovníci služby zachovávají mlčenlivost.
- **Dobrovolnost** - sociální služba a veškeré činnosti z ní vyplývající jsou poskytovány uživateli pouze s jeho informovaným souhlasem.
- **Individuální přístup** k uživateli - každý uživatel má jiné potřeby a přání, které pracovníci při poskytování sociální služby respektují.
- **Spolupráce a partnerství** - každému uživateli je nabídnuto sociální poradenství při řešení jeho nepříznivé sociální situace. Uživatel služby je pro pracovníky partnerem, jehož názory a rozhodnutí jsou respektovány a který může mít svůj názor a jehož rozhodnutí je závazné.
- **Aktivita a samostatnost** - snahou je společné hledání cesty s důrazem na aktivizaci a samostatný přístup k řešení nepříznivé sociální situace samotným uživatelem za podpory pracovníků.

Noclehárna poskytuje ambulantní služby osobám bez přístřeší, které mají zájem o využití hygienického servisu a přenocování.

2 Jednání se zájemcem

Informace o službě jsou zájemci poskytovány s ohledem na jeho nepříznivou sociální situaci a možnosti vnímat a chápat takovým způsobem, a v takovém rozsahu, aby zájemce o službu poznal, zda služba naplňuje jeho potřeby a mohl se informovaně rozhodnout, zda ji využije či nikoliv.

Pověřený pracovník jednáním mluví srozumitelně, pomalu, nechvátá. Důležitá fakta několikrát zopakuje. Zpětnou vazbou si ověřuje, zda zájemce porozuměl podstatě sdělení. Způsobem, jakým informace zaměstnanec předává, podporuje rozhodnutí zájemce o využití či nevyužití nabízené služby, podporuje jeho svobodné rozhodnutí.

Pracovník je povinen se zájemci představit a sdělit základní informace o sociální službě, a to způsobem popsaným výše.

2.1 Následující kroky spolupráce

Při příchodu je zájemce informován o systému podpory, který služba nabízí:

- **základní činnost poskytované služby**
 - poskytnutí podmínek pro osobní hygienu
 - poskytnutí základního hygienického servisu (tj. ručník, mýdlo, kartáček na zuby, pasta na zuby, šampon, jednorázový břit a pěna na holení, menstruační potřeby pro ženy), dle možnosti poskytovatele
 - poskytnutí přenocování (nocleh, úklid, výměna ložního prádla)
- **individuální plánování průběhu služby**
 - plánování průběhu poskytování sociální služby
 - sociální poradenství (pomoc při uplatňování práv a oprávněných zájmů, pomoc s vyřízením dokladů, sociálních dávek, zprostředkování navazujících služeb atd.)
- **podmínky využívání služby**
 - způsob hrazení a výše platby za využívání služby
 - povinnost absolvovat lékařskou prohlídku v případě důvodného podezření na infekční chorobu (kůže, smysly), popř. podstoupit odhmyzení
 - seznámení s vnitřními pravidly služby

Pokud se zájemce rozhodne, že chce službu Noclehárna využít a splňuje kritéria

pro přijetí, je s ním uzavřena ústní smlouva o poskytnutí služby, která plynule navazuje na proces jednání se zájemcem o službu.

2.2 Postup při odmítnutí zájemce o službu

Na základě Zákona č. 108/2006 Sb., § 91, odst. 3 poskytovatel sociálních služeb může odmítnout uzavřít smlouvu o poskytování sociálních služeb pouze pokud:

- a) neposkytuje sociální službu, o kterou zájemce žádá, a to i s ohledem na vymezení okruhu osob v registru poskytovatelů sociálních služeb,
- b) nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou osoba žádá,
- d) osobě, která žádá o poskytnutí sociální služby, vypověděl v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí téže sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy.

Postup při jednání a při odmítnutí poskytnutí sociální služby Noclehárna uživateli, který se chová agresivně nebo fyzicky napadl uživatele/uživatelku nebo pracovníka:

Znaky nevhodného chování uživatele pod vlivem alkoholu, drog a jiných omamných látek

- chová se agresivně verbálně nebo fyzicky vůči pracovníkům nebo uživatelům,
- je hlučný, vyvolává konflikty, reaguje abnormálně (uživatel je vznětlivý, impulzivní, není možné situaci vyřešit v klidu rozhovorem),
- poškozují majetek zařízení či majetek ostatních uživatelů...

Postup při jednání:

1. Pracovník se uživateli snaží vysvětlit nevhodnost jeho chování a také uživatele upozorní na možné odmítnutí poskytnutí služby s následným možným odmítnutím poskytnutí služby až na 6 měsíců (dle § 91 zákona č. 108/2006 sb. odstavec 3 písmeno d).
2. V případě, že se uživatel i nadále po upozornění chová agresivně, sdělí pracovník uživateli, že sepíše o agresivním chování zájemce o službu záznam a zavolá Městskou policii.
3. V případě, že ani zmínka o příjezdu policie nezpůsobí změnu v chování

uživatele, službu konající pracovník volá Městskou policii a nahlásí agresivní chování uživatele a vyhotoví „Záznam o agresivním jednání žadatele o službu Noclehárna“.

4. Pracovník zjistí, zda nehrozí bezprostřední nebezpečí ostatním uživatelům a vyčká v bezpečné vzdálenosti příjezdu Městské policie.
5. Pracovník zapíše doplňující informace o příjezdu Městské policie do formuláře „Záznam o agresivním jednání žadatele o službu Noclehárna“ a založí dokument do záznamů služby Noclehárna.
6. Následující pracovní den při předání služby, předá pracovník informaci všem zaměstnancům na poradě zaměstnanců. Situace bude podrobena přezkoumání a bude proveden písemný záznam z porady.

V případě podezření na užití drog, ale projevy nejsou výrazné a uživatel je schopen spolupráce a neprojevuje se např. agresivně, poskytovatel upřednostňuje poskytnutí služby a stabilizování nepříznivé sociální situace uživatele před neposkytnutím služby.

2.3 Uzavření smlouvy o poskytování služby

Smlouva je ochranou obou zúčastněných stran – stanovuje bližší podmínky poskytované služby, jaká práva a povinnosti pro účastníky vyplývají a jaké cíle má služba naplňovat.

Pracovníci služby dbají na to, aby poskytnutí služby bylo motivačním faktorem, který přispěje k řešení nepříznivé sociální situace uživatele. Se zájemci sociální služby uzavírají ústní smlouvu o poskytnutí sociální služby na služebně. Pracovník, který uzavírá smlouvu, informuje osobu o podmínkách poskytnutí služby s důrazem na potvrzení pochopení jednotlivých ustanovení ze strany zájemce o službu (jedná se především o zdůraznění povinností uživatele služby, informace o způsobu, rozsahu a podmínkách poskytnutí služby, o úhradě za službu, o výpovědních důvodech a lhůtách a o době platnosti smlouvy).

Uživatel je přijat k poskytnutí služby po zaplacení úhrady za sociální službu stanovenou poskytovatelem.

2.4 Ukončení ústní smlouvy o poskytování služby

Uživatel může smlouvu ukončit kdykoliv bez udání důvodů. Ukončením smlouvy ze strany uživatele poskytovatel bere i jeho odchod, během poskytování služby týž den. Smlouvu lze také ukončit po dosažení sjednaného cíle. Jednostranné ukončení ze strany poskytovatele lze jen na základě porušení ujednaných pravidel.

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 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 ochranu osobní svobody, soukromí**

Uživatelé se mohou volně pohybovat v prostorách pro ně určených, kde je sociální služba poskytována.

Pokud uživatel projeví přání opustit objekt po uzavření, je mu tato službu konajícím zaměstnancem umožněno s tím, že zpět již nebude vpuštěn. Tato informace je mu jasně sdělena. Uživatel je také obeznámen s tím, že pracovník v době nočního klidu čerpá přestávku (od 00:30 do 1:00) a v této době tedy uživatel nebude moci objekt opustit.

- **Právo na způsob života**

Pracovníci nevnučují uživatelům své názory. Vyhýbají se jakékoli psychické manipulaci s uživatelem (např. nevnučuje mu náboženství, politické přesvědčení, svůj vlastní názor jako jedinou pravdu apod.). Nevnučují uživatelům svůj životní styl a ani se kriticky nevyjadřují k jejich způsobu života.

- **Právo na ochranu před diskriminací a znevažováním**

Ke každému uživateli pracovníci přistupují s úctou, jako k osobě rovnocenné. Pamatují na právo být chráněn před diskriminací jakéhokoliv druhu a nálepkováním. Uživatel je brán jako partner. Pracovník svým přístupem a chováním napomáhá pochopit a přijmout uživatele běžnou populací. Uživatelé mají právo na rovný a spravedlivý přístup ze strany pracovníků. Z důvodů osobní sympatie či antipatie nelze přistupovat k uživatelům rozdílně. Pracovníci zařízení dodržují Etický kodex zaměstnanců.

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

Sociální služba Noclehárna má stanovená pravidla pro podávání, evidování a vyřizování stížností.

3.1 Podávání a vyřizování stížností

Každý uživatel služby Noclehárna 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 a dále postup pro podávání stížností je zveřejněn na nástěnce v prostorách služby.

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 interní 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.

Stížnosti, podněty a připomínky mohou být podané:

- ústně nebo písemně
- telefonicky
- písemně zápisem do Knihy přání a stížností
- e-mailem ředitele organizace nebo sociálním pracovnícím
- anonymně – služba vytváří podmínky pro podání stížnosti prostřednictvím schránky 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 jej při vyřizování stížností zastupuje nebo doprovází. Při vyřizování stížnosti je 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 případně písemně vyrozuměn, a to způsobem, aby odpověď byla adresátovi srozumitelná. S odpovědí na anonymní stížnost jsou uživatelé služby seznámeni prostřednictvím nástěnky služby ve společných prostorách po dobu 10 dnů. 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 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 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“.

Sociální služba Noclehárna vede dokumentaci uživatele v elektronické a písemné podobě.

Písemná podoba v základu obsahuje:

- Denní záznam
- Záznam o individuálním plánování
- Informace o zpracování osobních údajů
- Listina o jmenování opatrovníka

Složka v elektronické podobě v základu obsahuje:

- Vyúčtování služby
- Individuální plán

4.1 Vedení a zpracování dokumentace

Zaměstnanci pracují s tou částí údajů o uživatelích, která se týká jejich pracovní náplně a jejich pracovního zařazení. Každý pracovník zaznamenává ty úkony, které v rámci své pracovní činnosti vykonal, a to bez zbytečného odkladu.

Pracovníci jsou poučeni o tom, že záznamy, které provádějí do dokumentace, musí odpovídat skutečnosti, musí podávat co nejvěrnější obraz o průběhu poskytované sociální služby a nesmí vyvolávat negativní pohled na uživatele.

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 nezákonně, ale nežádá všechny údaje smazat.
- Uživatel může omezit rozsah osobních údajů nebo účelů zpracování.
- Právo získat osobní údaje, které se týkají žadatele, jenž Správci poskytl.
- Uživatel má právo na přenositelnost osobních údajů.
- Právo na výmaz (být zapomenut): Uživatelským 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 pracující v informačních systémech organizace je povinen chránit data svá i 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

Služba Noclehárna vytváří podmínky, aby závislost na službě byla co nejmenší. Pracovníci poskytují uživatelům kontakty na co nejvíce veřejných institucí a navazujících zařízení, posilují jejich sociální kompetence a podporují exponovanost uživatelů vůči reálnému prostředí. Vzhledem k případovému vedení a zajištění návaznosti

na službu Noclehárna spolupracují pracovníci služby s ostatními institucemi ve prospěch svého uživatele.

Všechny informace uživatelé naleznou na nástěnkách, v prostorách určených pro službu Noclehárna. Jsou přístupné všem uživatelům služby. Na nástěnce je nepřetržitě přístupný i písemný katalog institucí (veřejných služeb). Uživateli může poskytnout informace

také pracovník služby nebo jsou dostupné i na internetových stránkách.

Uživatelé a zájemci o službu jsou o nabídce a kontaktech na další dostupné zdroje informováni také v rámci základního sociálního poradenství při příchodu do služby nebo během jejího poskytování nebo na nástěnkách v prostorách určených pro službu Noclehárna. Uživatelé také mají možnost si u sociálního pracovníka požádat o seznam ubytoven v Jihomoravském kraji, na které přispívá Úřad práce ČR.

Seznam dostupných veřejných služeb, které může uživatel využít:

Státní instituce a jejich dostupnost:

- **sociální odbory měst a obcí**
 - dostupnost dle příslušnosti uživatele na základě trvalého bydliště,
 - kurátoři pro dospělé,
- **úřady práce**
 - dostupnost dle příslušnosti uživatele na základě trvalého bydliště, případně může být uživatel převeden na úřad práce v oblasti působnosti služby,
 - periodické návštěvy úřadu práce dle harmonogramu, hledání zaměstnání, rekvalifikační kurzy,
 - vyřizování sociálních dávek – dávky hmotné nouze, dávky pro osoby se zdravotním postižením apod. (příspěvek na živobytí, doplatek na bydlení, mimořádná okamžitá pomoc, příspěvek na péči)

-
- **městské a obecní úřady**
 - dostupnost dle příslušnosti uživatele na základě trvalého bydliště,
 - vyřizování dokladů a různých dokumentů,
 - **zdravotní pojišťovny**
 - dostupnost dle příslušnosti uživatele ke konkrétní zdravotní pojišťovně,
 - vyřizování pojištění (zpravidla se u uživatelů této služby jedná o dluh na zdravotním pojištění – splátkový kalendář)
 - **probační a mediační služba**
 - dostupnost dle příslušnosti uživatele na základě soudního rozhodnutí, daného soudu (možnost delegace do příslušné oblasti),
 - vyřizování výkonu alternativních trestů (zpravidla tuto možnost služba nabízí uživatelům po dohodě s probační a mediační službou),
 - **sociální služby zřizované Městem Znojmem**
 - navazující služba Centra sociálních služeb Znojmo, příspěvková organizace - Azylový dům pro muže a ženy.

Dále pracovníci mohou poskytnout uživateli v rámci řešení jeho konkrétní situace kontakty na ubytovací zařízení, Městskou policii, Policii ČR, Cizineckou policii, Českou poštu atd.

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 stanovuje 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.

ZÁPIS O VZNIKU NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE		Příloha č. 2
1. Pojmenování situace:		
2. Datum a čas vzniku nebo zjištění situace:		
3. Zjištěná příčina vzniku situace:		
4. Jména přítomných osob (zaměstnanců, uživatelů, cizích osob):		
5. Popis situace a jejího průběhu:		
6. Škody	- na zdraví osob: - majetku:	
7. Čas kontaktování nadřízené osoby příp. ředitelky organizace (kdo byl informován):		
8. Konec mimořádné události:		
9. Řešení situace (opatření k jejímu odstranění nebo minimalizaci):		
10. Další informace:		

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.

Na vnitřní a vnější zdroje zpětné vazby reagujeme okamžitě, s cílem zkvalitnit naši práci.

Závěr

Na službě Noclehárna prošly všechny 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.

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 služeb poskytovatele.