



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



VÝSTUP ZE STANDARDŮ KVALITY SOCIÁLNÍ SLUŽBY PEČOVATELSKÁ SLUŽBA

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	7
2.2 Uzavření smlouvy o poskytování služby	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	14
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 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.

Pečovatelská služba 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 spolu s vedoucí služby 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.

Pečovatelská služba usiluje o posílení či zachování stávajících schopností a dovedností u uživatelů a tím jim umožnit co nejdéle setrvat v jejich přirozeném sociálním prostředí. Podpora a pomoc Pečovatelské služby vychází z individuálně určených potřeb jednotlivých uživatelů, respektuje a zachovává jejich důstojnost a jejich základní lidská práva.

Cílem Pečovatelské služby je poskytovat službu uživatelům tak, aby mohli zůstat ve svém domácím, přirozeném prostředí a tím zachovat kontakt s rodinou a vrstevníky. Služba působí na uživatele aktivně a podporuje zachování stávající soběstačnosti a zachování životního stylu. Pečovatelská služba se zároveň snaží minimalizovat riziko prohlubování závislosti na poskytované službě.

- cílem poskytované služby je uživatel, který během poskytování služby mohl projevit svou osobnost a naplnit své osobní cíle
- cílem poskytované služby je uživatel, který s pomocí služby setrvává v přirozeném sociálním prostředí a zůstává tak součástí místního společenství
- cílem poskytované služby je uživatel, který si během poskytování služby uchová stávající schopnosti, dovednosti a zvyklosti

Cílovou skupinu tvoří:

- senioři,
- osoby se zdravotním postižením,
- osoby s chronickým onemocněním,
- rodiny s dítětem/děťmi.

Služba je poskytována bez omezení věku.

1.1 Zásady poskytované sociální služby

Při poskytování Pečovatelské služby, 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. V Pečovatelské službě jsou preferovány tyto zásady:

- **Ochrana osobních údajů uživatelů a zachování mlčenlivosti**

Zaměstnanci Pečovatelské služby jsou povinni zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, které se o uživatelích dozvěděli během poskytování služby a zacházet s osobními údaji uživatelů v souladu se Zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů a v souladu s ust. § 100 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

- **Individuální přístup k uživateli**, který je v souladu s jeho přáním, rozhodnutím: zaměstnanci Pečovatelské služby pracují s uživateli dle jejich přání, potřeb a možností. Vycházejí z individuálního plánování, které probíhá společně s uživateli. Zaměstnanci neprovádí takové činnosti a úkony, ke kterým by uživatel nedal souhlas.

- **Dodržování práv a respektování osobností a soukromí uživatele**

Zaměstnanci Pečovatelské služby respektují soukromí uživatelů, při poskytování služby v jejich domácím prostředí vstupuje zaměstnanec do bytu pouze za přítomnosti uživatele a v době, která je pro poskytování služby stanovena. Zaměstnanci respektují osobní svobodu a volbu uživatele, je kladen důraz na ochranu práv uživatelů, jejich autonomii.

- **Rovný přístup ke všem uživatelům**

Zaměstnanci Pečovatelské služby jednají s uživateli partnersky, rovnocenně a bez předsudků. Jde o to, že uživatel má rozhodující slovo v průběhu služby, v čem potřebuje podporu a co si vyřídí sám. Uživatel má co největší podíl na rozhodování o důležitých hlediscích služby.

- **Profesionální poskytování služby**

Profesionalita zaměstnanců vychází z požadavků Zákona č. 108/2006 Sb., dále jsou zaměstnanci podporováni ve vzdělávání v sociální oblasti a další problematice související s prací s cílovou skupinou.

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 a dalšími pověřenými osobami pro tuto oblast. Zájemce i pracovník poskytovatele sociálních služeb o sobě potřebují získat základní informace a vzájemnou důvěru.

První kontakt se zájemcem většinou probíhá telefonicky. Nejčastěji Pečovatelkou službu kontaktuje rodina zájemce. Pověřený pracovník volajícímu předá základní informace o službě a případně domluví osobní setkání.

Při osobním setkání si pověřený pracovník ověří doposud získané údaje. Se zájemcem vede rozhovor, při kterém zjišťuje důležité informace o uživateli, o jeho životě, zájmech, potřebách. Dále pracovník zjišťuje, při jakých úkonech potřebuje zájemce pomoc druhé osoby. Společně pak nastavují prvotní rozsah základních činností a sjednávají cíl. Zájemce je také během rozhovoru poučen, jak je nakládáno s jeho osobními a citlivými údaji.

Pověřený pracovník poté na základě získaných informací sepíše smlouvu.

2.1 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.

Pokud je důvodem odmítnutí uzavření smlouvy výše uvedený bod a), d) je zájemce vyrozuměn písemně, a to zasláním „Vyjádření k podané žádosti“ a sociální pracovnice vždy doporučí odmítnutému zájemci alternativní řešení – jiné poskytovatele sociální služby, včetně kontaktů na tyto poskytovatele.

Pokud je důvodem odmítnutí uzavření smlouvy výše uvedený bod b), je zájemce vyrozuměn ústní formou se sdělením, že je zařazen do evidence žadatelů o sociální službu.

Písemné vyrozumění je odmítnutému žadateli o službu zasláno obvykle do 30 dnů od data uvedeného na žádosti.

Pověřený pracovník vede evidenci odmítnutých zájemců.

2.2 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. 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 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 uvedené 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 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 důstojnost, právo na svobodu projevu a svobodu myšlení/uvědomění: přesvědčení, kultura, víra**

Zaměstnanci zachovávají citlivý, lidský přístup – jsou vzděláváni v oblasti prevence předsudků a negativního hodnocení; je prováděn dohled ze strany nadřízených, jak se pracovníci k uživatelům chovají. Pracovníci respektují předešlé společenské role uživatelů, zajímají se, jak mají uživatele oslovovat, jaké používat jeho tituly apod. Pracovníci se řídí etickým kodexem a přáním daného uživatele.

- **Právo na ochranu soukromí, nedotknutelnost obydlí a osobních údajů**

Každému uživateli je umožněno rozhodovat svobodně o vstupu jiných osob do jeho pokoje, domu a mohou vstoupit pouze s jeho svolením. Pracovníci před vstupem do pokoje klepají. Pracovník se pohybuje po bytě se souhlasem uživatele. Veškeré úkony provádí se souhlasem uživatele. V pravidlech upravujících jednání se zájemcem o službu jsou vymezeny osobní údaje, které jsou nutné pro poskytování pečovatelské služby. Zájemce dává souhlas k poskytnutí a uchování osobních údajů, který může kdykoli odvolat. Tyto údaje nejsou bez souhlasu uživatele předávány třetí osobě.

- **Právo na vlastní svobodné rozhodnutí**

Uživatelé mají možnost vyjádřit svůj vlastní názor a rozhodovat se o sobě a svých záležitostech. U seniorů a osob se zdravotním postižením patří pomoc při rozhodování mezi velmi důležitou oblast. Pracovníci jsou zapojeni do procesu komunikace s uživatelem, dobře uživatele znají, správně umí vyložit jejich projevy. Ví, že uživatelé mají určitou představu o svém životě, svá přání a sny a ví, co chtějí nebo nechtějí. Pracovníci respektují právo na špatné rozhodnutí.

-
- Právo na respektování individuálního způsobu života, akceptování odlišných životních podmínek

Cílem služby není měnit životní styl uživatele, ale naopak umožnit mu žít v podmínkách, které si dobrovolně zvolil a které mu vyhovují. Bez předchozího souhlasu pracovník nezavádí nový režim v domácnosti uživatele. Pracovník podporuje společensky přijatelné zvyky a akceptuje společensky méně přijatelné zvyky.

- Právo na vysoce kvalitní péči a péči „na míru“

Všichni pracovníci jsou vysoce kvalifikovaní ve své profesi, absolvují pravidelně školení, týkající se jejich profese i obecných znalostí potřebných pro práci s cílovou skupinou. Řídí se Etickým kodexem zaměstnance. Pracovníci své služby poskytují v zájmu uživatelů, s ohledem na jejich možnosti, schopnosti a přání a v náležité kvalitě.

- Právo na vyjádření názoru a podání stížnosti

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

3.1 Podávání a vyřizování stížností

Každý uživatel Pečovatelské služby 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 jsou 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 se postupuje podle 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 - sám uživatel, prostřednictvím každého pracovníka, člena rodiny, jiného spoluuživatele či jakéhokoliv jiného občana, který jedná v zájmu uživatele a který zkontaktuje pověřenou sociální pracovníci,
- písemně - sám uživatel, prostřednictvím každého pracovníka služby, člena rodiny, jiného spoluuživatele nebo jakéhokoliv občana či instituce, který jedná v zájmu uživatele, vhozením do schránky na připomínky, poštou nebo přímo předáním pověřeným pracovníkům, (schránka je umístěná v každé budově pečovatelské služby na viditelném místě), poštou nebo přímo předáním pověřené koordinátorce Pečovatelské služby. Písemné stížnosti je možné rovněž zaznamenat do knihy přání a stížností, která je umístěna na viditelném místě ve společných prostorách každého okrsku služby.
- anonymně - vhozením do schránky na připomínky, náměty a stížnosti.

Schránka na připomínky, náměty a stížnosti je vybírána 1x týdně pověřenými pracovníky služby. V případě, že je ve schránce stížnost, okamžitě ji pracovnice zapíše do evidence a stvrdí podpisem všech zúčastněných osob. Stížnosti jsou vyřizovány písemně a jsou evidovány. Evidenci a vyřizování stížností je pověřena koordinátorka služby na svém úseku společně s vedoucí služby.

Lhůta pro vyřízení stížnosti je nejpozději do 30 dnů. Pokud by byla lhůta překročena, o důvodech překročení lhůty jsou uživatelé písemně informováni. Anonymní stížnosti a jejich řešení je vyvěšeno v prostorách služby daného úseku po dobu 10 dnů.

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se stěžovatel může obrátit a 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 uživateli, které umožňují poskytovat bezpečné, odborné a kvalitní sociální služby.

Dokumentace o uživateli 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“.

Dokumentace uživatele je Pečovatelskou službou vedena v elektronické a také písemné podobě.

Písemná podoba v základu obsahuje:

- Žádost
- Smlouva a dodatky
- Denní záznam péče a hodnocení péče
- Individuální plán
- Obraz uživatele
- Informace o zpracování osobních údajů

Složka v elektronické podobě v základu obsahuje:

- Čárové kódy a následné vyúčtování služby

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 nezákonné, 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): 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 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

Hlavním cílem sociálních služeb je umožnit uživatelům využívat běžné, veřejnosti poskytované služby (obchody, kadeřnictví, pedikúra, zdravotní péče atd.).

Pečovatelská služba je poskytována v přirozeném sociálním prostředí uživatelů. Dá se tedy říct, že uživatelé nejsou odtrženi od běžně dostupných veřejných služeb, je však nutné na tomto místě konstatovat, že z velké části je tato dostupnost zajišťována blízkými příbuznými.

Pokud o to uživatel Pečovatelské služby projeví zájem, je snahou, aby si na příslušné instituce uživatelé došli sami, např. na drobné nákupy, k lékaři, ke kadeřnici. Pokud to ale není možné (vzhledem ke zdravotnímu stavu uživatele, povětrnostním podmínkám apod.), tak je v případě jejich zájmu poskytnut doprovod, popř. jim zprostředkování odvozu komerční službou. Způsob vyřízení záležitostí uživatele je ponechán výhradně na jeho rozhodnutí a přání. Pokud se uživatel svobodně rozhodne a přeje si doprovod pečovatelky a její přítomnost při vyřizování svých záležitostí, tato volba je respektována a je mu vyhověno. Pokud má uživatel přání, aby ho pečovatelka na příslušné místo pouze doprovodila, a vyřízení záležitostí chce bez asistence pečovatelky, tato ho pouze na příslušné místo doprovodí, počká po dobu vyřízení záležitosti v místech k tomu určených (např. čekárna) a poté uživatele opět doprovodí zpět. V případě, že vyřizování záležitosti trvá delší dobu, je na dohodě s uživatelem, zda požaduje, aby pečovatelka sečkala nebo, zda se pro něho ve stanovenou dobu vrátí. Vše je na předem sjednané dohodě mezi uživatelem a pečovatelkou. Pokud si uživatel přeje a jeho zdravotní stav to vyžaduje, je mu zajištěna např. návštěvu lékaře, pedikérky apod. v jeho domácnosti.

Služba spolupracuje s mnoha institucemi, organizacemi a odborníky ve městě:

- veřejné služby: úřad města, technické služby, kadeřník, nákupy, právník, pošta,
- organizace: mateřská škola, základní škola, základní umělecká škola, dobrovolnické centrum ADRA, městské či obecní knihovna,
- odborníci: ošetřující lékaři, ...

Pečovatelská služba zprostředkovává uživatelům styk se všemi dostupnými institucemi. Má k dispozici katalog poskytovatelů sociálních služeb na území regionu Znojemska. Uživatelům jsou nabízeny informace o různých akcích pořádaných v okolí jeho bydliště i akcích pořádaných v prostorách poskytovatele.

V případě zájmu/souhlasu uživatele služba pomáhá uživateli služeb při udržení či navazování kontaktů s užší i širší rodinou a podniká kroky k posílení vzájemných kontaktů.

Sociální služba vnímá obecný smysl sociálních služeb v pomoci lidem mít kolem sebe okruh blízkých osob jako základní princip sociálního začlenění.

Služba podporuje vztahy uživatele s rodinou, pokud je to v souladu s jeho přáním. Blízcí mohou být přítomni dojednávání služby i jejímu poskytování, mohou doprovázet uživatele na jednání s institucemi společně s pečovatelkou. Je možné jim také podávat informace o průběhu služby, k těmto aktivitám je ovšem nutné mít uživatelův souhlas. (Svolení uživatele o poskytování informací kontaktní osobě)

V případě konfliktu uživatele s rodinou zachovávají pracovníci vždy neutralitu.

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 těmito 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:

Pokyny pro uživatele v případě havarijních a nouzových situací

Výpadek elektrického proudu, požár či jiné přírodní pohromy



- > Jestliže jste jako první zpozoroval např. požár nebo jinou havarijní situaci, bez odkladu informujte službu konajícího zaměstnance (ředitelka, sociální pracovník, pracovník v sociálních službách).
- > Vyčkejte na pokyny odpovědné osoby (některého ze zaměstnanců), potom bezpečně opusťte prostor nebo celou budovu.

Úraz, zhoršení zdravotního stavu



- > Jestliže se úraz stane Vám, musíte jakýmkoliv způsobem přivolat pomoc – křik, volání, tlučení.
- > Pokud se úraz či zhoršení zdravotního stavu stane Vašemu spolubydlicimu či sousedovi, informujte službu konajícího zaměstnance.

Tísňová linka: 112 – dovoláte se na všechny složky (policie - 158, městská policie - 156, hasiči - 150, rychlá zdravotní pomoc - 155)

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 situací.

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 Pečovatelské službě 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 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 služeb poskytovatele.