Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

znojmo
centrum sociálních služeb

VÝSTUP ZE STANDARDŮ KVALITY SOCIÁLNÍ SLUŽBY
PORADNA PRO RODINU A MEZILIDSKÉ VZTAHY

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 7

2.3 Uzavření smlouvy o poskytování služby 8

2.4 Ukončení ústní 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 12

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 14

6 Nouzové a havarijní situace 16

7 Hodnocení kvality sociální služby 17

Závěr 18

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, samostatným 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, služby sociální prevence v Azylovém domě a Noclehárně, a sociální poradenství v rámci sociální služby Poradna pro rodinu a mezilidské vztahy. Sedm z nich bylo zapojeno do projektu.

Sociální služba Poradna pro rodinu a mezilidské vztahy 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 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 poradny pro rodinu a mezilidské vztahy je poskytnout odbornou pomoc osobám, které se ocitly v obtížné osobní, vztahové, rodinné či životní situaci, kterou nedokáží řešit vlastními silami. Poradna svojí činností přispívá k utváření příznivých rodinných, partnerských a jiných mezilidských vztahů, napomáhá rozpoznat a odstranit příčiny poškození těchto vazeb a podporuje opětovné obnovení kvality života uživatelů.

Cílem poskytované sociální služby je:

- Sociální a psychologická podpora schopností zvládat náročné situace.
- Stabilizace manželského/partnerského a rodinného života.
- Společným úsilím nastavit v rodinách optimální podmínky pro uspokojení základních vývojových potřeb dítěte.
- Posílení a stabilizace rodinných vztahů v kontextu celé mezigenerační šíře.
- Pomoc při řešení sociálních dopadů nepříznivých životních událostí

Sociální služba je poskytovaná:

- osobám v krizi
- rodinám s dítětem/dětmi

Služba je určena osobám od 18 let věku.

1.1 Zásady poskytované sociální služby

Při poskytování sociální služby Poradna pro rodinu a mezilidské vztahy, 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 poradna preferuje tyto

zásady:

- Bezplatnost

  Odborné sociální poradenství je poskytováno bez úhrady. Tato forma tak umožňuje každému přístup k jeho službám. Nevyžadujeme žádné doporučení.

- Nestrannost

  Služby poradny jsou poskytované všem lidem bez rozdílu, jsou poskytovány bez předpojatosti, zaujatosti, předsudků, bez ovlivnění vlastními názory, politickým a náboženským přesvědčením pracovníků. Ke každému uživateli je přistupováno se stejným respektem a s plnou pozorností.

- Diskrétnost

  Je zajištěna anonymita uživatele. Jedná se o závazek mlčenlivosti pracovníků organizace o uživatelově tíživé situaci.

- Bezpečné prostředí

  Vytváříme prostředí důvěry a jistoty, přátelskou atmosféru, dbáme na dodržování stanovených pravidel.

- Individuální přístup

  Služba je flexibilně přizpůsobována individuálním potřebám uživatele, jeho očekávání, cílům a možnostem.

Služba je vždy poskytována na základě ústní smlouvy mezi poskytovatelem a uživatelem. V rámci poskytování služby je sjednán rozsah a cíl kontraktu.
Podpůrné poradenské intervence směřují především k získání či udržení osobních kompetencí, dovedností a autonomie uživatele a začlenění uživatele do přirozeného sociálního prostředí.

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/poradcem a dalšími pověřenými osobami pro tuto oblast. Zájemce i poskytovatel o sobě potřebují získat základní informace a vzájemnou důvěru. Jednání se zájemcem o službu je významné z toho důvodu, aby zájemce mohl rozpoznat, zda je právě tato služba to, co potřebuje a aby mohl sám formulovat, jakou pomoc si představuje a v jakém rozsahu. Jednáním se zájemci je pověřena sociální pracovnice.

2.1 Následující kroky spolupráce

První kontakt s uživateli standardně uskutečňuje sociální pracovnice. Většina prvních kontaktů probíhá telefonicky. V tomto případě se sociální pracovnice do telefonu představí, vyslechne zájemce a zodpoví jeho dotazy. V případě dalšího zájmu, sociální pracovnice zájemci vysvětlí principy fungování sociální služby.

Při prvním setkání jde především o oboustranné seznámení a získání základních informací. Setkání probíhá v místě služby poskytovatele. Pověřený pracovník dbá na to, aby zájemce porozuměl co nejvíce obsahu jednání.

V případě, že zájemce spadá do cílové skupiny služby, sociální pracovnice na základě vyslovené zakázky vyhodnotí, zda se jedná o problematiku v její kompetenci. V tomto případě zůstává se zájemcem/uživatelem v kontaktu a společně pracují na splnění zakázky (sjednaného cíle). V případě, že problematika spadá do kompetence poradce/psychologa, předá sociální pracovnice zájemce/uživatele do jeho péče, na splnění sjednaného cíle pracují společně v zájmu uživatele.

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.

V případě odmítnutí je pracovníky služby poskytnuto základní sociální poradenství a nabídnuta odpovídající pomoc jiného zařízení stávající psychosociální nebo zdravotní sítě služeb. V případě odmítnutí z kapacitních důvodů, je zájemci nabídnuto využití poradny v jiný den. Zájemce je objednán na sjednaný termín, nebo jsou mu předány kontakty na jiné služby nebo instituce.

2.3 Uzavření smlouvy o poskytování služby

Smlouva je ochranou obou zúčastněných stran, upravuje 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 v prostorách poradny. Ústně uzavřená smlouva obsahuje všechny náležitosti jako smlouva písemná.

Při uzavírání ústní smlouvy je zjišťován osobní cíl uživatele, který je pracovníkem zaznamenán ve Vstupním pohovoru. Konkretizace a realizace sjednaného cíle probíhá v rámci individuálního plánování. Službu lze poskytovat i anonymně.

2.4 Ukončení ústní smlouvy o poskytování služby

Uživatel služby může smlouvu ukončit kdykoliv bez udání důvodů. Ukončení dohody může dát najevo i tím, že se nedostaví do poradny po dobu delší než 2 kalendářní měsíce.

Ukončení smlouvy na základě dohody poskytovatele a uživatele v případě, že je dosaženo sjednaného cíle nebo je uživateli nabídnuta jiná, pro něj vhodnější služba a on s tím souhlasí. Jednostranné ukončení dohody ze strany poskytovatele je možné v případě, kdy uživatel 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 sociální služby poradna 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 svobody pohybu

Při pobytu na pracovišti je uživatel omezen ve volném pohybu s ohledem na rámec vyhrazených prostor pro uživatele. Vyhrazený prostor pro uživatele je v čekárně, kde je mu umožněn volný pobyt a pohyb, a to v případě, že čeká na domluvenou konzultaci, čeká na účastníka konzultace, čeká na objednání konzultace či další intervenci. Uživatelé mají dále umožněno využívat sociální zařízení. Vstup do konzultoven je uživatelům umožněn v doprovodu pracovníka poradny, popřípadě s jeho souhlasem.

- Právo na způsob života

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

- Právo na ochranu osobnosti

Uživatel se v rámci svého pobytu v prostorách poradny může dostat do situace, kdy budou porušena pravidla diskrétnosti. Toto pravidlo nelze zcela zaručit v případě pobytu více uživatelů v čekárně, kdy se mohou vzájemně poznat. Dále se uživatel může dostat do kontaktu s dalšími osobami při vstupu do čekárny z konzultovny apod. Pracovníci informují uživatele v čekárně o nutnosti dodržovat diskrétní chování, dále je uživateli doporučeno, aby přicházel ve smluvený čas. Pracovníci omezují dobu pobytu uživatele v čekárně včasným zahájením konzultace.

- Právo na způsob života

Zaměstnanci nevnucují uživatelům svoje názory. Vyhýbají se jakékoli psychické manipulaci s uživatelem (např. nevnucuje mu náboženství, politické přesvědčení, svůj vlastní názor jako jedinou pravdu apod.).

Pracovník má možnost pouze informovat uživatele, pokud to uživatel chce, o svých názorech, nabídnout možnost diskuze. Pracovník respektuje životní styl uživatelů a ani se kriticky nevyjadřuje k jejich způsobu života.

- Právo na ochranu osobních údajů

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

- Právo na ochranu před diskriminací a znevažováním

Ke každému uživateli pracovník přistupuje s úctou, jako k osobě rovnocenné. Pamatuje na právo být chráněn před diskriminací jakéhokoliv druhu a nálepkováním. Uživatel je brán jako partner. Uživatel má právo na rovný a spravedlivý přístup ze strany pracovníků. Pracovník zařízení si nemůže dovolit z důvodů osobní sympatie či antipatie přistupovat k uživatelům rozdílně. Pracovníci služby dodržují Etický kodex zaměstnanců. Nedělají mezi uživateli rozdíly a ke každému z nich přistupují profesionálně.

- Právo na vyjádření názoru a podání stížnosti

Sociální služba Poradna pro rodinu a mezilidské vztahy má stanovena pravidla pro podávání, evidování a vyřizování stížností.

3.1 Podávání a vyřizování stížností

Každý uživatel poradny 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
- 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 sociální 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 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“.

Sociální služba Poradna pro rodinu a mezilidské vztahy vede dokumentaci uživatele v elektronické a písemné podobě.

Písemná podoba v základu obsahuje:

- Osobní spis uživatele
- Záznam o individuálním plánování – evidenční list
- Informace o zpracování osobních údajů

Složka v elektronické podobě v základu obsahuje:

- 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 zpracovává 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): Uživatelovým právem je právo na výmaz. 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 tak, 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

Poskytovatel nenahrazuje běžně dostupné veřejné služby, ale vytváří příležitost, aby osoba mohla takové služby využívat.

Poradna pro rodinu a mezilidské vztahy vytváří příležitosti pro zapojení uživatelů do ekonomického, sociálního a kulturního života společnosti i pro to, aby mohli využívat běžně dostupných služeb.

Sociální služba je poskytována ambulantně, v příjemném klidném prostředí, tak aby se při poskytování poradenství či terapií uživatelé cítili příjemně a bezpečně. Z ambulantního charakteru služby přímo vyplývá, že uživatel není ze svého sociálního prostředí vytržen. Uživatelovi vazby v jeho přirozeném prostředí mohou samy o sobě být předmětem poradenských služeb. A pokud to vyžaduje charakter problému, mohou být k jeho pochopení a řešení se souhlasem uživatele a přizváni i rodinní příslušníci nebo další osoby.

Po uzavření spolupráce pracovník pomáhá upřesňovat uživatelům požadavek v souladu s nabídkou, kterou poradna formuluje ve svém poslání a cílech. Pracovníci pomáhají uživatelům uvědomit si a respektovat svou osobnost, aby se v co nejoptimálnějším časovém údobí byli schopni zapojit do pracovního procesu, pokud se na poradnu obracejí po ztrátě zaměstnání či dlouhodobější pracovní neschopnosti. Pracovníci společně s uživateli hledají co nejvhodnější cestu k odstranění bloků bránících společenskému životu (změny komunikačních stereotypů, bariér zamezujících otevřeně prožívat osobní, rodinný i profesní život), pomáhají uživatelům hledat jejich vnitřní zdroje. Poradci poskytují informace o sociálních, zdravotnických a právních kontaktech, například při řešení sociálních dávek, při procesu zahájení řízení na ustanovení opatrovníka a jiné.

Služba spolupracuje s ostatními službami organizace, dále institucemi, organizacemi a odborníky ve městě Znojmě i širším okolí:

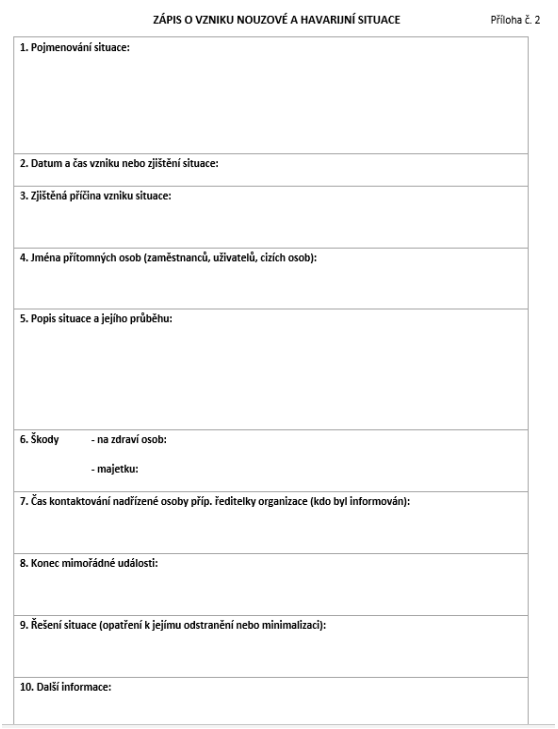
- Azylový dům pro muže a ženy a Noclehárna poskytovatele, Azylový dům pro matky i otce v tísni Znojmo,
- Sociální odbor Města Znojma, Okresní soud ve Znojmě nebo ostatní soudy, dle potřeby uživatele a (např. zprávy při rozvodových sporech, intervence v zájmu uživatelů, spolupráce při asistovaných kontaktech a při řešení rozvodového a porozvodového uspořádání v rodině, účast na případových konferencích),

- dobrovolnické centrum ADRA,
- Oblastní charita Znojmo (Dobrovolnické centrum, Nízkoprahový klub Coolna, Rodinný asistent),
- Práh jižní Morava – spolupráce při začleňování uživatelů do běžného života
- formou přednášek spolupráce s městskými či obecními knihovnami.
- odborníci: místní lékaři a psychiatři – součinnost v péči o uživatele s psychiatrickým onemocněním a dále psychologové, právníci, advokátní kanceláře
- užší spolupráce: pedagogicko-psychologické poradna Znojmo, ostatní poradny, PasPoint Znojmo - spolupráce při výchovných problémech s dětmi
- základní a střední školy v okrese Znojmo
- Mediační a probační služba Znojmo

Svým uživatelům služba zprostředkovává informace o všech dostupných institucích potřebných k řešení jejich nepříznivé sociální situace.

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 seznamování 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 situacích a v písemné formě v rámci Informací pro uživatele. Dále je pro uživatele v prostorách služby na nástěnkách vyvěšen postup co dělat v případě nouzových a havarijních situacích.

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 poskytovatel reaguje okamžitě s cílem zkvalitnit svou práci.

Závěr

V sociální službě Poradna pro rodinu a mezilidské vztahy 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 zabývajícím se ochrany 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 či veřejnost.

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.