



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



VÝSTUP ZE STANDARDŮ KVALITY SOCIÁLNÍ SLUŽBY CENTRUM DENNÍCH SLUŽEB

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	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
5.1 Formy podpory využívání dostupných zdrojů	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 Centru denních služeb, v Domově pro seniory, v Domově se zvláštním režimem, v Odlehčovacích službách a v Pečovatelské službě. Služby sociálního 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.

Centrum denních služeb při realizaci projektu spolupracovalo s několika odborníky v rámci inovace metodických pokynů ke standardům kvality služeb nebo při zavádění nových smluv a školení pracovníků. 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.

Centrum denních služeb poskytuje ve všedních dnech sociální službu lidem, kteří se s ohledem na svůj věk nebo zdravotní stav nachází v nepříznivé sociální situaci. Posláním Centra denních služeb je poskytnout těmto osobám odbornou pomoc a podporu, posilovat jejich stávající schopnosti a dovednosti v péči o vlastní osobu a zvládání každodenních činností, umožnit jim navázat nové přátelské vztahy a smysluplně trávit svůj den v kolektivu přátel.

Cílem Centra denních služeb je, aby většina uživatelů:

- udržela/zvýšila sebepéči, příp. měla zajištěnu nezbytnou míru péče o vlastní osobu (hygiena, stravování),
- si udržela/ zvýšila svou soběstačnost a samostatnost v běžných oblastech života,
- nebyla sociálně izolována, byla zapojena do kolektivu, a měla možnost navazovat nové přátelské vztahy,
- trávila smysluplně a aktivně svůj čas.

Cílová skupina:

- osoby v nepříznivé sociální situaci
- senioři, kteří z důvodu věku či zdravotního stavu potřebují pomoc jiné osoby při běžných činnostech každodenního života
- osoby s chronickým onemocněním
- osoby s mentálním postižením
- osoby s tělesným postižením
- osoby s kombinovaným postižením

Služba je určena osobám ve věku od 27 let.

1.1 Zásady poskytované sociální služby

Při poskytování sociální služby Centrum denních služeb, 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 Centru denních služeb jsou preferovány tyto zásady:

- **Respekt** – je respektována osobnost i soukromí uživatelů, jejich vůle, přání, jejich životní styl. Zaměstnanec umožňuje uživatelům spolurozhodovat o dalším směřování pomoci tím, že jim pravidelně poskytuje informace o cíli péče. Dodržujeme Etický kodex.
- **Individuální přístup** – jsou zohledňovány potřeby, možnosti a schopnosti uživatelů. Uživatelé jsou podporováni v oblastech, kde jejich vlastní síly již nepostačují. Zachovává se svobodná vůle uživatelů při řešení každodenních problémů (přednost uživateleho názoru před názorem pracovníka). Předpokládá se aktivní spolupráce uživatele.
- **Sociální začleňování** – je podporováno udržení stávajících kontaktů uživatelů a zapojení do společnosti podle jejich vůle, možností a schopností.
- **Bezpečné prostředí** – absence pocitu ohrožení, prostředí důvěry a jistoty, přátelská atmosféra, dbáme se na dodržování stanovených pravidel.
- **Pružnost** – služba se neustále vyvíjí tak, aby co nejvíce vyhovovala požadavkům a potřebám uživatelů.

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. 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. Pro poskytovatele je důležité získat informace o budoucím uživateli, samotné jednání se zájemcem je proces, ze kterého vychází naplánovaný rozsah činností s ohledem na sjednaný cíl spolupráce.

Jednáním se zájemcem, popř. jeho rodinou nejčastěji začíná telefonickým kontaktem, kdy pověřený pracovník zájemci podá informace o službě, tzn. vysvětlí mu, jak služba funguje, jaké má poslání, cíle, kdo je cílovou skupinou, jaké služby poskytuje, v jakém rozsahu a denní době. Zodpoví zájemci dotazy, a pokud zájem trvá, domluví si se zájemcem termín dalšího jednání (před uzavřením smlouvy). Každé jednání se zájemcem pověřený pracovník eviduje.

Jednání se zájemcem před uzavřením smlouvy, většinou probíhá u zájemce doma, popř. v zařízení, ve kterém se momentálně zájemce nachází. Pověřený pracovník spolu se zájemcem hovoří o jeho očekáváních, osobních přáních a cílech. Zjišťuje, při jakých úkonech zájemce potřebuje pomoc druhé osoby, jak rád tráví den, na koho se spoléhá. Pracovník veškeré informace zaznamenává do formuláře, ze kterého bude posléze vycházet znění smlouvy se sjednaným cílem.

2.1 Postup při odmítnutí zájemce o službu

Na základě z. 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

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 přání 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 sjednané 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 Centra denních služeb, 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 soukromí při provádění osobní hygieny**

Personál postupuje tak, aby byla zajištěna intimita a soukromí při prováděných činnostech spojených s hygienou. V koupelně se ve stejnou dobu koupe pouze sám uživatel. Uživatel má právo se v koupelně či na WC zamknout, či jinak upozornit ostatní uživatele, že je toaleta nebo koupelna obsazena.

- **Právo na svobodu a svobodu pohybu**

Uživatelé se mohou volně pohybovat po celém zařízení, nikdo z nich není v zařízení zdržován proti své vůli. Mimo zařízení mohou uživatelé odejít sami nebo v doprovodu personálu nebo rodiny.

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

Ke každému uživateli personál přistupuje s úctou, jako k osobě rovnocenné. Je pamatováno na právo být chráněn před diskriminací jakéhokoli druhu a nálepkováním. Uživatelé jsou bráni jako partneři. Personál svým přístupem a chováním napomáhá pochopit a přijmout uživatele běžnou populací.

- **Právo na důstojné zacházení**

Důležitou oblastí při poskytování sociálních služeb v zařízení je zacházení s uživateli přiměřeně věku jedince. Ve společnosti cizí osoby, blízkých příbuzných uživatelů, opatrovníků, jsme často svědky, že jsou uživatelé s demencí, s mentálním postižením či v důsledku stáří stavěni do role dítěte. Personál přistupuje k uživatelům jako k dospělým lidem – cizím dospělým se ve většině společnosti VYKÁ – používáme oslovení např. pane Nováku. Při oslovování uživatele je vždy používáno titul pan/paní a příjmení. Vykáním je vyjadřována důstojnost a profesionální přístup personálu.

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

Centrum denních služeb má stanovená pravidla po podávání, evidování a vyřizování stížností.

3.1 Podávání a vyřizování stížností

Každý uživatel Centra denních služeb 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 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.

Stížnosti, podněty a připomínky mohou být podané:

- ústně - sám uživatel, prostřednictvím každého pracovníka, člena rodiny, jiného spolu uživatele či jakéhokoliv jiného občana, který jedná v zájmu uživatele a který zkontaktuje pověřenou sociální pracovníci,
- písemně – uživatel sám, prostřednictvím každého pracovníka služby, člena rodiny, jiného spolu uživatele nebo jakéhokoliv občana či instituce, který jedná v zájmu uživatele, vhozením do schránky na připomínky, náměty a stížnosti (která je umístěná v budově Centra denních služeb před společenskou místností na chodbě), poštou nebo přímo předáním pověřeným pracovníkům,
- anonymně – vhozením do schránky na připomínky, náměty a stížnosti.

Schránka na připomínky, náměty a stížnosti je vybírána pravidelně 1x týdně, sociální pracovníci služby a dalším pracovníkem. V případě, že je ve schránce stížnost, sociální pracovníce ji zaeviduje, stvrdí podpisem všech zúčastněných osob a informuje o této skutečnosti vedoucí služby.

Stížnosti jsou vyřizovány písemně, jsou evidovány v centrální evidenci a v Knize přání a stížností. Sepisováním, evidencí a vyřizováním stížností je pověřený pracovník

poskytované služby společně s přímým nadřízeným.

Uživatelé mají možnost zvolit si nezávislého zástupce (např. známého), který je při vyřizování stížností zastupuje.

Vedoucí služby prověřuje stížnosti na pracovníka, proti kterému stížnost směřuje, pokud nedojde k vyřešení, řeší toto ředitelka organizace.

O výsledku řešení, popřípadě o přijatých opatřeních je uživatel písemně i ústně vyrozuměn vedoucí služby. Anonymní stížnost je po projednání a vyřešení, vyvěšena na nástěnce v prostorách služby, a to po dobu 10 dnů. Lhůta pro vyřízení stížnosti je do 30 dnů. Pokud by byla lhůta překročena, bude uživatel o důvodech překročení lhůty písemně informován.

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

4 Dokumentace

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

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

Centrum denních služeb vede dokumentaci uživatele v elektronické i písemné podobě.

Písemná podoba v základu obsahuje:

- Formulář jednání se zájemcem
- Žádost o poskytování sociální služby
- Smlouvy, dodatky, vstupní dokumenty (Poučení poskytovatele k ochraně osobních údajů, Souhlas s pořízením a užitím fotografií a audiovizuálních záznamů, Souhlas s používáním klíčů, Listina o jmenování opatrovníka)
- Denní záznam
- Individuální plán

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, 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.
- 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 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

Centrum denních služeb nenahrazuje instituce, které poskytují běžné služby pro veřejnost, ale vytváří prostředí, aby uživatel mohl takové služby využívat.

Pracovníci centra podporují uživatele ve využívání veřejných služeb, které jsou v daném místě dostupné. Dále pomáhají uživatelům využívat služeb dle jejich přání a potřeb a tím i u uživatelů zvyšovat jejich soběstačnost a samostatnost. Uživatelům, kteří jsou více závislí na péči dalších osob, je věnována zvýšená podpora při využívání veřejných služeb.

Uživatelé mají možnost využívat veřejné služby individuálně dle své volby. Služba poskytuje uživatelům dle možností doprovod, pokud ho potřebují k využití návazných služeb.

Služba uživatelům nabízí i možnost kontaktovat, nebo navštívit i jiné služby.

5.1 Formy podpory využívání dostupných zdrojů

K nejčastějším formám patří předání kontaktu nebo základních informací o jiné instituci, o kterou se uživatel sám zajímá. Při zprostředkovávání kulturních a společenských akcí pracovníci sledují program těchto akcí v tisku, na webových stránkách, letácích, sami pracovníci informují a motivují uživatele k návštěvě těchto akcí, pozvánky na akce jsou zveřejňovány na nástěnkách v zařízení. Dále se uživatelům poskytuje doprovod při zajištění kontaktu s veřejnými institucemi nebo při návštěvě kulturních a společenských akcí. V případě, že zdravotní stav uživatele neumožňuje návštěvu veřejné instituce v jejím sídle, je možné pozvat zástupce instituce přímo do zařízení (kadeřník, pedikérka, pracovník městského úřadu).

Jelikož se zařízení nachází v centru města Znojma, je nabídka dalších služeb široká:

- městský úřad,
- pošta,
- obchodní centrum Dyje,
- jiné obchody (pekárny, cukrárny, domácí potřeby, obuv, oděvy, potraviny apod.),
- banky,
- knihovna.

Centrum denních služeb pomáhá uživatelům kontaktovat další služby podle jejich přání a potřeb, které směřují k jejich samostatnosti. Jedná se zejména o tyto služby:

- kino,
- divadlo,
- výstavy,
- návštěvy kostelů,
- akce pořádané městem Znojmem.

Poskytovatel spolupracuje s právníckými a fyzickými osobami, které osoba označí, v zájmu dosahování jejich osobních cílů. Podporuje uživatele ve využívání přirozených sítí jako je rodina, přátelé, známí.

Služba vytváří prostor pro setkávání uživatelů s blízkými osobami. Známí, přátelé, rodinní příslušníci mohou uživatele navštívit i v Centru denních služeb. Pro tento účel zařízení pořádá 2x do roka akci „Odpoledne s rodinou“.

Centrum denních služeb poskytuje podporu uživateli při řešení obtížných situací a konfliktů s rodinou a s blízkými osobami, kdy zařízení při konfliktech zachovává neutralitu. V případech, kdy mají zaměstnanci důvod se domnívat, že jsou ze strany rodiny nebo blízkých osob hrubě porušována práva uživatele, hájí práva uživatele a v případě potřeby se obrátí na příslušné kompetentní a nezávislé orgány a služby.

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 Centru denních služeb 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 vnitřní 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.