Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

znojmo
centrum sociálních služeb

VÝSTUP ZE STANDARDŮ KVALITY SOCIÁLNÍ SLUŽBY ODLEHČOVACÍ SLUŽBY

Termín realizace: 1. 1. 2019 – 30. 9. 2020

Projekt „Podpora zkvalitňování sociálních služeb v organizaci Centrum sociálních služeb Znojmo, příspěvková organizace“, registrační číslo CZ.03.2.63/0.0/0.0/17_071/0007627, který je financován z Evropského sociálního fondu prostřednictvím Operačního programu Zaměstnanost.

Realizátor projektu:

Centrum sociálních služeb Znojmo, příspěvková organizace

U Lesíka 3547/11, Znojmo 669 02

IČO: 45671770

www.cssznojmo.cz

Zpracovaly: Mgr. Denisa Lendlerová, metodik

Mgr. Iva Tikovská, metodik

Mgr. Radka Sovjáková, DiS., ředitelka organizace

Vytvoření dokumentu: září 2020

Obsah

Úvod 4

1 Veřejný závazek 5

1.1 Zásady poskytované sociální služby 5

2 Jednání se zájemcem 7

2.1 Postup při odmítnutí zájemce o službu 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 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.

Odlehčovací služby při realizaci projektu spolupracovaly 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.

Posláním pobytové odlehčovací služby je poskytnout čas na odpočinek, regeneraci sil osobě zajišťující péči o jejich blízkého. Jedná se o zajištění kvalitní a bezpečné péče a podporu osobě, o kterou je pečováno a která potřebuje pomoc jiné osoby v základních životních oblastech.

Cílem poskytované sociální služby je uživatel, kterému:

- je umožněno pomocí poskytnutí odlehčovací služby po přechodnou dobu setrvat i nadále ve svém přirozeném domácím prostředí,
- je poskytnutí úlevy pečující osobě či rodině,
- zajištěn důstojný život,
- udržení soběstačnosti a stávajících dovedností.

Okruh osob, kterým je sociální služba určena - osoby v nepříznivé sociální situaci:

- senioři
- osoby se zdravotním postižením

Služba je poskytována osobám od 18 let výše.

1.1 Zásady poskytované sociální služby

Při poskytování Odlehčovacích 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 odlehčovacích službách jsou preferovány tyto zásady:

- zásada dodržování práv uživatelů a jejich důstojnosti – veškerý personál respektuje osobní svobodu a volbu uživatele, klade důraz na ochranu práv uživatelů jejich autonomii a diskrétnost poskytovaných služeb,
- zásada individuálního přístupu a respektování osobnosti uživatele – po dohodě s uživatelem se stanovují cíle, kterých chce uživatel dosáhnout a klíčový pracovník je mu nápomocen v jejich uskutečňování. Naplňování jednotlivých cílů uživatelů je pravidelně vyhodnocováno,
- zásada flexibility poskytované služby – přizpůsobování služby potřebám uživatelů,
- zásada odbornosti a profesionality – pracovníci mají vytvořeny vzdělávací plány, zaměstnavatel si je vědom potřebnosti sebevzdělávání v daných oborech. Zaměstnavatel zajišťuje pracovníkům k zabezpečení kvalitních vztahů supervizi a další odbornou pomoc,
- zásada zachování mlčenlivosti – zachováváno v souladu se zákonem o sociálních službách a zákonem o zpracování osobních údajů.

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, vysvětlí, 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 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 a dále úmrtím uživatele. Smlouva se uzavírá zpravidla na dobu určitou. 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 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, 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 uživateli, že je toaleta nebo koupelna obsazena.

- Právo na osobní 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 jakéhokoliv 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, opatrovníci, 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 používán titul pan/paní a příjmení. Vykáním je vyjadřována důstojnost a profesionální přístup personálu.

- Právo na vyjádření názoru a podání stížnosti

Odlehčovací služby mají stanovena pravidla pro podávání, evidování a vyřizování stížností.

3.1 Podávání a vyřizování stížností

Každý uživatel Odlehčovacích 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 připomínkách je uživatel informován již v rámci jednání se zájemcem. Dále jdou pravidla pro podávání a vyřizování stížností na způsob poskytování služeb a jejich kvalitu popsána v příručce pro uživatele.

Stížnost – jedná se o vyjádřenou nespokojenost s poskytnutou službou nebo se způsobem jejího poskytování. Pokud uživatel nebo jeho zástupce označí své podání jako stížnost, pak se jedná vždy o stížnost. Při podání stížnosti 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 pracovnici,
- 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,
- anonymně - vhozením do schránky na připomínky, náměty a stížnosti.

Schránka na připomínky, náměty a stížnosti je vybírána 1x týdně sociální pracovnicí služby. V případě, že je ve schránce stížnost, sociální pracovnice/vedoucí služby ji elektronicky zaeviduje do Centrální evidence stížností a písemně do Knihy přání a stížností.

Sepisováním, evidencí a vyřizováním stížností je pověřená vedoucí služby.

Uživatel má možnost si svobodně zvolit nezávislého zástupce, který ho při vyřizování

stížností zastupuje nebo doprovází. Stížnosti mířené na pracovníky, vždy řeší ředitelka organizace.

O výsledku řešení, popřípadě o přijatých opatřeních, bude uživatel písemně i ústně vyrozuměn vedoucí služby. Anonymní stížnosti budou projednávány na pravidelné poradě zaměstnanců a jejich řešení bude vyvěšeno v prostorách služby po dobu 10 dnů. Lhůta pro vyřízení stížnosti je nejpozději 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“.

V Odlehčovacích službách je vedena dokumentace uživatele v elektronické a také 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, Listina o jmenování opatrovníka)
- Denní záznam péče
- Individuální plán

Složka v elektronické podobě v základu obsahuje:

- 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

Odlehčovací služby nenahrazují instituce, které poskytují běžné služby pro veřejnost, ale vytváří prostředí, aby uživatel mohl takové služby využívat.

Pracovníci odlehčovacích služeb 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 zvýšena 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.

Uživatelé mohou v době pobytu využívat zdravotnická zařízení dle svého uvážení. Služba nabízí i možnost kontaktovat, nebo navštívit i jiné služby dle přání a potřeb uživatele.

Služby v blízkosti odlehčovacích služeb:

obchody (kantýna v budově, Lidl, Floop),
pošta,
banky,
úřady,
kino/divadla,
zájmové akce, výstavy, koncerty, atd.

Služby dostupné přímo v budově:

knihovna,
kadeřnice - na objednání,
pedikúra – na objednání,
rehabilitace/masáže – na objednání,
individuální duchovní podpora – po zprostředkování. Bohoslužby se konají každou sobotu od 9 do 10 hod v klubu seniorů v 1. patře budova C.

Uživatel je podporován ve využívání přirozených sítí, jako je rodina, přátelé, známí. Zaměstnanci aktivně podporují vztahy uživatele s jeho blízkými, přáteli a známými lidmi.

Vstřícně je jednáno s osobami, které uživatel označil jako jemu blízké, služba s nimi spolupracuje při naplňování sjednaných cílů uživatele, je jim poskytován dostatek informací, jsou zvány k účasti na jednání týkajících se služeb a jejich změn.

Jsou vytvářeny příležitosti pro setkávání uživatele s rodinou, přáteli či známými. Uživatelé mohou přijímat návštěvy na pokojích, posedět s nimi v přízemí u hlavního vchodu budovy, nebo na lavičkách v okolí budovy.

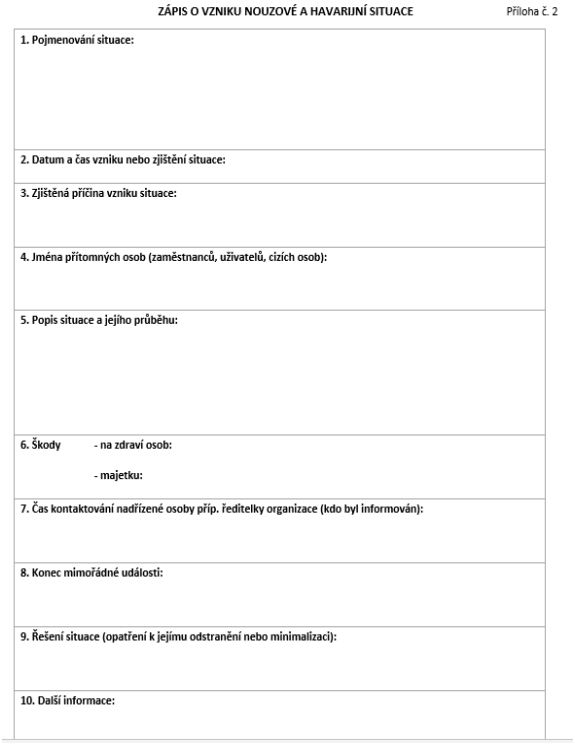
Je poskytována podpora uživateli při řešení obtížných situací a konfliktů s rodinou a s blízkými osobami, kdy zařízení při konfliktech zachovává neutralitu.

V případě, že služba není schopna svým rozsahem pokrýt potřeby uživatelů, zajistí s jejich souhlasem kontakt s jinou institucí.

Je zveřejňována nabídka kulturních a společenských akcí konaných ve Znojmě a okolí, na nástěnkách u hlavního vchodu budovy a v chodbě odlehčovacích služeb. Základní informace o akcích podávají i pracovníci 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 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:

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

NEBEZPEČÍ ÚRAZU

NEBEZPEČÍ ÚRAZU

- **Jestliže se úraz stane Vám, musíte jakýmkoliv způsobem přivolat pomoc – křik, volání, tlučení.**
- **Pokud se úraz či zhoršení zdravotního stavu stane Vašemu spolubydlícímu 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 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

Na Odlehčovacích službách 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.