

Standard č. 1

Cíle a způsoby poskytování sociální služby

Znění standardu:

Kritérium a) zásadní

Poskytovatel má písemně definováno a zveřejněno poslání, cíle a zásady poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je určena, a to v souladu se zákonem stanovenými základními zásadami poskytování sociálních služeb, druhem sociální služby a individuálně určenými potřebami osob, kterým je sociální služba poskytována; podle tohoto poslání, cílů a zásad poskytovatel postupuje.

Kritérium b) zásadní

Poskytovatel vytváří podmínky, aby osoby, kterým poskytuje sociální službu, mohly uplatňovat vlastní vůli při řešení své nepříznivé sociální situace.

Kritérium c) zásadní

Poskytovatel má písemně zpracovány pracovní postupy zaručující řádný průběh poskytování sociální služby a podle nich postupuje.

Kritérium d) není zásadní

Poskytovatel vytváří a uplatňuje vnitřní pravidla pro ochranu osob před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo dojít v důsledku poskytování sociální služby.

Vysvětlení:

Cílem zpracování standardu je:

umožnit lidem v nepříznivé sociální situaci využívat možnosti čerpat potřebné služby a zůstat součástí místního společenství, poskytované služby jsou bezpečné, odborné, profesionální a respektují důstojný život uživatelů, definovat situace, uvnitř kterých nemůže uživatel uplatnit dostatečně svou vlastní vůli při řešení své situace, a postupy jak těmto situacím předcházet, vznik metodiky, resp. závazných postupů pro poskytování sociální služby, definovat situace, v rámci kterých může docházet ke vzniku předsudků a negativního hodnocení v souvislosti s poskytovanou službou.

První standard má zaručit, že se poskytovatel sociálních služeb (tedy všichni jeho zaměstnanci, nejen vedení) bude opakovaně zamýšlet nad tím, jaké je poslání služby ve vztahu ke společnosti, kdo je její uživatel (tedy pro koho je služba určena), z jakých zásad (principů) vychází a jaké jsou její cíle, kterých chce dosáhnout. Služba má vycházet z obecných požadavků zákona o sociálních službách. Má tedy za úkol především podporovat lidi v nepříznivé sociální situaci a předcházet jejich vyloučení ze společnosti. Služby musí být kdykoliv v praxi poskytovány odborně, důstojně, rovnoprávně a s respektem k základním lidským právům, přáním a individuálně určeným potřebám občanů – svých uživatelů.

Důkazy o naplňování standardu:

Písemné důkazy:

- dokument Popis realizace sociální služby
- dokument Etický kodex zaměstnanců
- Zřizovací listina organizace
- vnitřní předpis - Ochrana osobních údajů
- vnitřní předpis – Vnitřní řád Domova

Důkazy v každodenní praxi:

- aktivní prezentace sociální služby a života uživatelů navenek
- respektování vlastní vůle uživatelů
- vhodná a přiměřená aktivizace uživatelů v rámci pracovní rehabilitace
- řešení stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby
- dodržování vnitřních předpisů, postupů a pravidel jednotlivými zaměstnanci

Domov pro seniory Elišky Purkyňové, Praha 6
STANDARDY KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

- vhodná (důstojná) výzdoba a vybavení zařízení
 - pravidelné vzdělávání zaměstnanců
 - postupná humanizace zařízení v domácí prostředí (pochoitelně s ohledem na hraniční limity instituce)
-

Návaznost

1. Standardy kvality:

- Standard č. 2, písm. a)
- Standard č. 3
- Standard č. 4
- Standard č. 5
- Standard č. 6, písm. a) a b)
- Standard č. 7, písm. a)
- Standard č. 9
- Standard č. 10, písm. c) a e)
- Standard č. 11
- Standard č. 12
- Standard č. 13
- Standard č. 14, písm. a) a c)
- Standard č. 15, písm. a) a c)

2. Vnitřní pravidla organizace:

- Zřizovací listina
 - Organizační řád
 - Informační materiály – veřejný závazek
 - Jednání se zájemcem o službu a uživatelem služby
 - Pravidla o vnitřní kontrole
 - Pravidla pro ochranu před předsudky a negativním hodnocením
 - Pravidla o ochraně práv uživatelů
 - Pravidla o ochraně osobních údajů
 - Pravidla o provádění individuálního plánování sociálních služeb
 - Pravidla o vyřizování stížností
 - Pravidla o řešení nouzových a havarijních situací
-

Standard č. 2

Ochrana práv osob

Znění standardu:

Kritérium a) zásadní

Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro předcházení situacím, v nichž by v souvislosti s poskytováním sociální služby **mohlo dojít k porušení základních lidských práv a svobod osob**, a pro postup, pokud k porušení těchto práv osob dojde; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

Kritérium b) zásadní

Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla, ve kterých **vymezuje situace, kdy by mohlo dojít ke střetu jeho zájmů se zájmy osob**, kterým poskytuje sociální službu, včetně pravidel pro řešení těchto situací; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

Kritérium c) není zásadní

Poskytovatel má písemně zpracována **vnitřní pravidla pro přijímání darů**; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

Vysvětlení:

Uživatel sociální služby přestává být pasivním příjemcem péče a stává se aktivním partnerem v procesu plánování a poskytování služby. Důraz je kladen na začlenění do běžného prostředí, na vytvoření životních podmínek, které jsou srovnatelné s podmínkami lidí bez zdravotního nebo sociálního znevýhodnění. Sociální služba by měla (a ještě spíše musí) uživateli umožnit žít způsobem, který je ve společnosti považován za běžný. Uživatel je v rámci moderních sociálních služeb respektován především jako občan. Tento přístup vede i ke zvýšené pozornosti k dodržování práv uživatelů. Celkově lze říci, že v rámci moderních sociálních služeb je naplňování práv uživatelů jedním z hlavních ukazatelů kvality služby.

Obsahem druhého standardu kvality jsou situace, při kterých může v průběhu poskytování sociální služby dojít k porušení práv uživatelů anebo k různým situacím, kdy dojde ke střetům zájmů mezi zaměstnanci a uživateli služby. V průběhu poskytování sociální služby je mezilidský kontakt mezi pracovníky a uživateli zcela klíčový a je tedy velmi pravděpodobné, že k takovým situacím dojde. Služba je povinna respektovat jedinečnost každého uživatele, jeho osobnost, mít respekt k jeho odlišné životní situaci a možnostem, které má. Ze zákona je služba povinna napomáhat tomu, aby byl uživatel respektován i svým okolím, aby nebyla krácena jeho základní lidská práva apod. Právě proto se má služba předem připravit na různé situace, se kterými se v souvislosti s porušením práv nebo střetů zájmů může setkat

Důkazy o naplňování standardu:

Písemné důkazy:

- dokument Etický kodex zaměstnanců
- vnitřní předpisy zařízení: přijímání darů, Pravidla pro zajišťování zdravotní péče uživatelům, Vyřizování stížností, Pravidla pro uplatnění opatření omezující pohyb osob, metodické postupy zařízení - Jednání se zájemci a žadateli o službu, uzavírání smlouvy

Důkazy v každodenní praxi:

- respektování vlastní vůle uživatelů
- řešení stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby-evidence stížností
- používání opatření omezujících pohyb osob pouze v souladu s § 89 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách
- jednání s opatrovníky, aktivní hájení práv uživatelů, hledání možností, jak jim umožnit naplňování práv i v situaci, kdy jim je bráněno
- pravidelné metodické schůzky oddělení – řešení konfliktů, sporných témat (etických dilemat, v ochraně práv apod.)
- postupná humanizace zařízení v domácí prostředí (s ohledem na hraniční limity instituce)

Návaznost

1. Standardy kvality:

- Standard č. 1, písm. b) – d)
- Standard č. 3
- Standard č. 4
- Standard č. 5, písm. a) – d)
- Standard č. 6, písm. a) a d)
- Standard č. 7, písm. a), b), d)
- Standard č. 8
- Standard č. 9
- Standard č. 10, písm. c)

- Standard č. 11
- Standard č. 12
- Standard č. 13
- Standard č. 14
- Standard č. 15

2. Vnitřní pravidla organizace:

- Informační materiály – veřejný závazek
- Jednání se zájemcem o službu a uživatelem služby
- Pravidla o ochraně práv uživatelů
- Pravidla pro ochranu před předsudky a negativním hodnocením
- Pravidla o používání restriktivních opatření
- Pravidla o vedení dokumentace
- Pravidla o ochraně osobních údajů
- Pravidla o provádění individuálního plánování sociálních služeb
- Pravidla pro postup při odmítnutí zájemce (žadatele) o službu
- Pravidla o vyřizování stížností
- Pravidla o přijímání darů
- Pravidla o řešení nouzových a havarijních situací

Standard č. 3

Jednání se zájemcem o sociální službu

Znění standardu:

Kritérium a) zásadní

Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla, podle kterých informuje zájemce o sociální službu srozumitelným způsobem o možnostech a podmínkách poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

Kritérium b) zásadní

Poskytovatel projednává se zájemcem o sociální službu jeho požadavky, očekávání a osobní cíle, které by vzhledem k jeho možnostem a schopnostem bylo možné realizovat prostřednictvím sociální služby.

Kritérium c) není zásadní

Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro postup při odmítnutí zájemce o sociální službu z důvodů stanovených zákonem; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

Vysvětlení:

Poskytování sociální služby je smluvní vztah mezi uživatelem a poskytovatelem. Každý smluvní vztah má být před svým uzavřením řádně projednán, jednotlivé strany mají být seznámeny se všemi podmínkami, právy i povinnostmi.

Třetí standard stanovuje, že má služba povinnost transparentně informovat o způsobu poskytování sociální služby, o ceně, kterou bude uživatel za její poskytování platit, o formách této úhrady, seznámit zájemce s podobou služby apod.

Na druhou stranu má služba právo požadovat při tomto jednání i některé zásadní informace od zájemce – především se seznámit s jeho sociální situací, s očekáváním, které má při uvažovaném vstupu do sociální služby, případně se seznámit i s některými dokumenty zájemce, které jsou důležité pro pozdější sjednání. Služba na základě toho může rozhodnout, zda zájemce skutečně žádá o sociální službu, kterou poskytovatel nabízí, zda zájemce patří do cílové skupiny uživatelů apod. Také zájemce má možnost se v průběhu jednání rozhodnout, zda mu vyhovují podmínky a způsob poskytování nabízené sociální služby. Pro všechny části jednání –

seznámení se službou, upřesnění očekávání zájemce, ale i pro případné odmítnutí má služba zpracována písemná pravidla.

Důkazy o naplňování standardu:

Písemné důkazy:

- Vnitřní předpis – Pravidla pro jednání se zájemcem o sociální službu a uzavírání smlouvy, Vnitřní řád, Smlouva o poskytování sociální služby
- Popis realizace sociální služby, webové stránky zařízení

Důkazy v každodenní praxi:

- uskutečněná „sociální šetření“, schůzky se zájemci a následně žadateli
- odmítání zájemců/žadatelů pouze z důvodů uvedených v zákoně č. 108/2006 Sb. o sociálních službách

Návaznost

1. Standardy kvality:

- Standard č. 1
- Standard č. 2, písm. b) a c)
- Standard č. 4
- Standard č. 5
- Standard č. 6, písm. a) a b)
- Standard č. 7, písm. a), b), d)
- Standard č. 8, písm. a) a c)
- Standard č. 12
- Standard č. 13, písm. a)
- Standard č. 14, písm. b)

2. Vnitřní pravidla organizace:

- Informační materiály – veřejný závazek
- Jednání se zájemcem o službu a uživatelem služby
- Pravidla o jednání o Smlouvě o poskytnutí sociální služby
- Pravidla o odmítnutí žadatele
- Pravidla o ochraně práv uživatelů
- Pravidla pro ochranu před předsudky a negativním hodnocením
- Pravidla o používání restriktivních opatření
- Pravidla o vedení dokumentace
- Pravidla o ochraně osobních údajů
- Pravidla o provádění individuálního plánování sociálních služeb
- Pravidla o vyřizování stížností
- Pravidla o přijímání darů
- Pravidla o řešení nouzových a havarijních situací

Standard č. 4

**Smlouva o poskytování
sociální služby**

Znění standardu:

Kritérium a) zásadní

Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby s ohledem na druh poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je určena; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

Kritérium b) není zásadní

Poskytovatel při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby postupuje tak, aby osoba rozuměla obsahu a účelu smlouvy.

Kritérium c) není zásadní

Poskytovatel sjednává s osobou rozsah a průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíl závislý na možnostech, schopnostech a přání osoby.

Vysvětlení:

Čtvrtý standard navazuje na způsoby dojednávání sociální služby popsané ve třetím standardu. Musí být zajištěno, že zájemce bude rozumět uzavírané smlouvě o poskytování sociální služby. Smlouva by měla být pokud možno sama o sobě srozumitelná i pro zájemce a žadatele o službu. Smlouva by měla vycházet i z individuálně dojednaných potřeb zájemce, dále také z toho, že zájemce je z nějakého důvodu osobou v nevýhodné sociální situaci, kvůli které se obrátil na sociální službu, aby mu jí pomohla vyřešit (očekávání uživatele). Způsob řešení této situace, je později obsahem sociální služby poskytované pracovníky uživateli.

Důkazy o naplňování standardu:

Písemné důkazy:

- vnitřní předpis – metodický postup zařízení – Pravidla pro Uzavírání Smlouvy o sociální službě a Odstoupení od Smlouvy o poskytování sociální služby, přílohy, které jsou přílohou smlouvy – Vnitřní řád
- jednotlivé smlouvy o poskytování sociální služby (uloženy v osobních složkách uživatelů-sociální dokumentace; rámcové osobní cíle – očekávání jsou zařazeny do systému IP, smlouvy neobsahují evidentně nevýhodná nebo nepřiměřeně zákazová a režimová ustanovení pro uživatele)

Důkazy v každodenní praxi:

- zájemci jsou při jednání seznamováni s obsahem smlouvy o poskytování sociální služby, stejně tak jako s jejími přílohami
- smlouvy podepisují oprávněné osoby (žadatelé, popř. opatrovníci)

Nestandardní situace:

1. V případě jednání o službu se zájemcem omezeným ve svéprávnosti, musí být vždy přítomen zákonný zástupce.
 2. V případě absence opatrovníka, zastupuje žadatele, který není schopen z důvodu svého zdravotního stavu plně pochopit okolnosti uzavření smlouvy o poskytování služby nebo není schopen podpisu, obecní úřad obce s rozšířenou působností - ÚMČ Praha 6 – sociální odbor.
 3. Pokud je zájemce umístěn ve zdravotnickém zařízení, komunikuje sociální pracovník mimo jiné také se sociálním pracovníkem daného zařízení a spolu dále koordinují postup přijetí zájemce/žadatele do domova.
-

Návaznost

1. Standardy kvality:

- Standard č. 11
- Související: Standard č. 1, písm. b)
- Standard č. 3, písm. b)

2. Vnitřní pravidla organizace:

- Zřizovací listina
- Organizační řád
- Informační materiály – veřejný závazek
- Jednání se zájemcem o službu a uživatelem služby
- Pravidla o jednání o Smlouvě o poskytnutí sociální služby
- Pravidla o odmítnutí žadatele

- Pravidla o ochraně práv uživatelů
- Pravidla pro ochranu před předsudky a negativním hodnocením
- Pravidla o vedení dokumentace
- Pravidla o ochraně osobních údajů
- Pravidla o provádění individuálního plánování sociálních služeb
- Pravidla o vyřizování stížností

Standard č. 5

Individuální plánování průběhu sociální služby

Znění standardu:

Kritérium a) zásadní

Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla podle druhu a poslání sociální služby, kterými se řídí plánování a způsob přehodnocování procesu poskytování služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

Kritérium b) zásadní

Poskytovatel plánuje společně s osobou průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíle a možnosti osoby.

Kritérium c) zásadní

Poskytovatel společně s osobou průběžně hodnotí, zda jsou naplňovány její osobní cíle.

Kritérium d) zásadní

Poskytovatel má pro postup podle písmene b) a c) pro každou osobu určeného zaměstnance.

Kritérium e) není zásadní

Poskytovatel vytváří a uplatňuje systém získávání a předávání potřebných informací mezi zaměstnanci o průběhu poskytování sociální služby jednotlivým osobám.

Vysvětlení:

Každá sociální služba má být poskytována na základě individuálně určených potřeb každého uživatele. Tyto základní potřeby vychází jednak z jeho očekávání při sjednávání sociální služby a dále i z pravidelného zjišťování a ověřování, ke kterým dochází později při každodenní péči a podpoře. Toto je zajišťováno formou tzv. individuálního plánování. Je to proces, při kterém se služba snaží jednak rozpoznat, jak má vypadat ideální služba šitá na míru konkrétnímu uživateli a dále zda existují nějaké konkrétní cíle, na kterých je možné s uživatelem (nebo pro uživatele) aktivně pracovat, aby se ještě více zlepšila jeho sociálně nevýhodná situace. Výsledkem individuálního plánování je tak vždy přesně nastavená každodenní pomoc služby uživateli a v některých případech (když se ho podaří společně nalézt) i nějaký konkrétní cíl a k němu sestavený rozkrokový plán k efektivnímu dosažení tohoto cíle.

Důkazy o naplňování standardu:

Písemné důkazy:

- vnitřní předpis – Výměna informací mezi pracovníky
- vnitřní předpisy – metodické postupy:

Pravidla pro jednání se zájemcem o sociální službu a uzavírání smlouvy se žadatelem (zjištění potřeb, cílů, zájmů a očekávání zájemce), Pravidla pro uzavírání smlouvy o sociální službě

Důkazy v každodenní praxi:

- záznamy v individuálním plánu
- záznamy o běžném průběhu sociální služby
- usilování o individuální (nikoliv plošné) poskytování každodenní péče a podpory uživatelům – dle jejich možností a přání

- dodržování specifických přístupů a postupů péče u některých uživatelů – především osob s vyšší mírou nezbytné podpory a pomoci apod.

Návaznost

1. Standardy kvality:

- Standard č. 1, písm. b) a c)
- Standard č. 2, písm. a) a b)
- Standard č. 3, písm. b)
- Standard č. 4, písm. c)
- Standard č. 5, písm. b) a d)
- Standard č. 6, písm. a) až d)
- Standard č. 13, písm. a) a b)
- Standard č. 15, písm. a) až c)

2. Vnitřní pravidla organizace:

- Informační materiály – veřejný závazek
 - Jednání se zájemcem o službu a uživatelem služby
 - Pravidla o ochraně práv uživatelů
 - Pravidla o ochraně osobních údajů
 - Pravidla o provádění individuálního plánování sociálních služeb
 - Pravidla o vyřizování stížností
-

Standard č. 6

Dokumentace o poskytování sociální služby

Znění standardu:

Kritérium a) zásadní

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; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

Kritérium b) není zásadní

Poskytovatel vede anonymní evidenci jednotlivých osob v případech, kdy to vyžaduje charakter sociální služby nebo na žádost osoby.

Kritérium c) není zásadní

Poskytovatel má stanovenou dobu pro uchování dokumentace o osobě po ukončení poskytování sociální služby.

Vysvětlení:

Šestý standard po poskytovateli požaduje, aby měl jasně stanovený systém vedení dokumentace o jednotlivých uživatelích, a to především s ohledem na dodržení požadavků mlčenlivosti a ochrany osobních údajů uživatelů. Dále také aby dostatečně chránila takové údaje před zneužitím, jejich vynesemím mimo sociální službu apod. Všichni pracovníci musí taková pravidla dodržovat. Součástí tohoto systému jsou i pravidla pro uchovávání, popř. likvidaci takových záznamů a dokumentů uživatele po skončení poskytování sociální služby.

Důkazy o naplňování standardu:

Písemné důkazy:

- vnitřní předpisy – směrnice zařízení SQ6/1
- Pravidla pro ochranu osobních údajů s přílohami - Poučení a souhlas s nakládáním s osobními údaji uživatele, Spisový a skartační řád, Pravidla pro zajišťování zdravotní péče uživatelům, Pravidla pro řešení nouzových a havarijních situací

Důkazy v každodenní praxi:

- zabezpečení informací a údajů o uživatelích - webové stránky a propagační či tiskové materiály neobsahují žádná osobní data

Návaznosti

1. Standardy kvality:

- Standard č. 1, písm. b) - d)
- Standard č. 2, písm. a) a c)
- Standard č. 3, písm. b) a c)
- Standard č. 4
- Standard č. 5, písm. a) a e)
- Standard č. 7, písm. a) a c)
- Standard č. 10, písm. c)
- Standard č. 14, písm. c)

2. Vnitřní pravidla organizace:

- Jednání se zájemcem a žadatelem o službu a s uživatelem služby (vč. přísl. dokumentace)
- Pravidla o ochraně osobních údajů
- Pravidla o provádění individuálního plánování sociálních služeb
- Pravidla o vyřizování stížností
- Pravidla o vedení dokumentace
- Pravidla o vnitřní kontrole
- Pravidla o archivaci a skartační řád

Standard č. 7

Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

Znění standardu:

Kritérium a) zásadní

Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby, a to ve formě srozumitelné osobám; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

Kritérium b) zásadní

Poskytovatel informuje osoby o možnosti podat stížnost, jakou formou stížnost podat, na koho je možno se obracet, kdo bude stížnost vyřizovat a jakým způsobem a o možnosti zvolit si zástupce pro podání a vyřizování stížnosti;

Kritérium c) není zásadní

Poskytovatel stížnosti eviduje a **vyřizuje je písemně v přiměřené lhůtě.**

Kritérium d) není zásadní

Poskytovatel informuje osoby o možnosti obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti na nadřízený orgán poskytovatele nebo na instituci sledující dodržování lidských práv s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti.

Vysvětlení:

Smyslem sedmého standardu je zajistit uživatelům, popř. i jiným osobám, možnost stěžovat si nebo podávat jakékoliv připomínky na kvalitu nebo způsob poskytované sociální služby.

Podávání těchto stížností nebo připomínek má být přitom pro stěžovatele bezpečné – poskytovatel musí umět zaručit, aby se nestaly zdrojem jakékoliv diskriminace nebo zhoršení poskytování služby pro daného člověka. Uživatelé musí být s možností stěžovat si seznámeni, mají mít možnost stěžovat si různými formami (ústně, písemně, anonymně apod.) Kromě toho

by měli být uživatelé informováni o tom, že pokud nejsou s výsledkem spokojeni, mohou si stěžovat i u jiných institucí.

Důkazy o naplňování standardu:

Písemné důkazy:

- vnitřní předpis – metodický postup zařízení – Pravidla pro vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytovaných sociálních služeb

Důkazy v každodenní praxi:

- schránka pro podávání stížností
- uživatelé o možnosti podávání stížností vědí

Návaznosti

1. Související Standardy kvality:

- Standard č. 2, písm. b)
- Standard č. 3, písm. a)
- Standard č. 4
- Standard č. 5, písm. c) až e)
- Standard č. 6, písm. a) a c)
- Standard č. 15, písm. b) a d)

2. Vnitřní pravidla organizace

- Pravidla jednání se zájemcem o službu
- Pravidla o vyřizování stížností
- Pravidla pro postup při odmítnutí zájemce (žadatele) o službu
- Pravidla o ochraně osobních údajů
- Pravidla o ochraně práv uživatelů
- Pravidla pro ochranu před předsudky a negativním hodnocením
- Pravidla o provádění individuálního plánování sociálních služeb
- Pravidla o vedení dokumentace
- Informační materiály – forma veřejného závazku
- Pravidla o vnitřní kontrole
- Pravidla o archivaci a skartační řád

Standard č. 8

Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje

Znění standardu:

Kritérium a) zásadní

Poskytovatel nenahrazuje běžně dostupné veřejné služby a vytváří **příležitosti**, aby osoba mohla takové služby využívat.

Kritérium b) není zásadní

Poskytovatel zprostředkovává osobě služby jiných fyzických a právnických osob podle jejich individuálně určených potřeb.

Kritérium c) není zásadní

Poskytovatel podporuje osoby v kontaktech a vztazích s přirozeným sociálním prostředím; v případě konfliktu osoby v těchto vztazích poskytovatel zachovává neutrální postoj.

Vysvětlení:

Každá sociální služba má být poskytována tak, aby na jedné straně napomáhala uživateli úspěšně řešit jeho sociálně obtížnou osobní situaci, ale zároveň svým působením nezpůsobila závislost uživatele na systému péče, neomezila jeho dosavadní schopnosti samostatného života

Domov pro seniory Elišky Purkyňové, Praha 6
STANDARBY KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB


















atd. Jinými slovy – sociální služba má uživateli pomáhat pouze v těch oblastech a s těmi konkrétními úkony, kde to skutečně potřebuje. Sociální služba nemá nahrazovat veřejné služby. Smyslem tedy není vytváření uzavřených institucionálních světů sociálních služeb v zařízeních s veškerým dostupným komfortem, které pak působí na uživatele pasivně. Úkolem sociální služby je myslet na sociální začlenění uživatele, nikoliv na jeho sociální vyloučení vinou „přepečované“ sociální služby.

Důkazy o naplňování standardu:

Písenné důkazy:

- vnitřní předpis – metodický postup zařízení – Využívání veřejných služeb uživateli Domova

Důkazy v každodenní praxi:

- osobní nákupy v  Billa, Radimova 2322/40
- kulturní a společenské akce  
- sportovní a rehabilitační aktivity  
- osobní péče 
- zdravotní péče 
- restaurace, kavárny a cukrárny  
- náboženské vyznání 
- využívání běžné hromadné dopravy  a služeb Taxi 
- rekreační pobyty a výlety různě v ČR   (využívání standardních ubytování – hotelů, lázní – pobyty pouze malých skupin, minimum „masově“ organizovaných akcí)
- spolupráce s různými organizacemi   
- běžné udržování rodinných, příbuzenských, partnerských nebo přátelských vztahů uživatelů s lidmi mimo sociální službu

Návaznosti

1. Související Standardy kvality:

- Standard č. 2, písm. b)
- Standard č. 3, písm. a)
- Standard č. 4

- Standard č. 5, písm. c) až e)
- Standard č. 6, písm. a) a c)
- Standard č. 15, písm. b) a d)

2. Vnitřní pravidla organizace:

- Jednání se zájemcem a žadatelem o službu a s uživatelem služby (vč. přísl. dokumentace)
- Informační materiály – veřejný závazek

Standard č. 9

Personální a organizační zajištění služby

Znění standardu:

Kritérium a) zásadní

Poskytovatel má písemně stanovenou strukturu a počet pracovních míst, pracovní profily, kvalifikační požadavky a osobnostní předpoklady zaměstnanců uvedených v § 115 zákona o sociálních službách; organizační struktura a počty zaměstnanců jsou přiměřené druhu poskytované sociální služby, její kapacitě a počtu a potřebám osob, kterým je poskytována.

Kritérium b) není zásadní

Poskytovatel má písemně zpracovanou vnitřní organizační strukturu, ve které jsou stanovena oprávnění a povinnosti jednotlivých zaměstnanců.

Kritérium c) není zásadní

Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro přijímání a zaškolování nových zaměstnanců a fyzických osob, které nejsou v pracovně právním vztahu s poskytovatelem; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

Kritérium d) není zásadní

Poskytovatel, pro kterého vykonávají činnost fyzické osoby, které nejsou s poskytovatelem v pracovně právním vztahu, má písemně zpracována vnitřní pravidla pro působení těchto osob při poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

Plnění kritérií uvedených ve Standardu č. 9 v písmenech a) až d) se nehodnotí u poskytovatele, který je fyzickou osobou a nemá zaměstnance.

Vysvětlení:

Standardy kvality sociálních služeb obsahují i dva personální standardy. Jejich smyslem je, aby si organizace stanovila takové pracovně právní postupy a tým personálu, které zaručí kvalitní poskytování sociální služby. Devátý standard se zabývá právě organizační strukturou, náplněmi práce jednotlivých pracovníků, resp. profesí, vstupními požadavky, zaškolováním při nástupu do zaměstnání. Pracovníci by měli být využiti efektivně, měli by jim být nastavovány pracovní podmínky a obsah jejich práce v souladu se zákony, vzděláním i konkrétními potřebami sociální služby (a cílovou skupinou uživatelů).

Důkazy o naplňování standardu:

Písemné důkazy:

- vnitřní předpisy – Organizační řád, Pracovní řád, Směrnice, Pravidla pro výkon studentské praxe, odborné stáže a dobrovolnické práce, náplně práce pro všechny jednotlivé profese v zařízení
- personální agenda – dodržování vstupní kvalifikace, bezúhonnosti apod. zaměstnanců, sledování dalšího vzdělávání pracovníků v sociálních službách a sociálních pracovníků dle zákona 108/2006 Sb. o sociálních službách, zdravotních sester s registrací

Důkazy v každodenní praxi:

- organizace nastavuje personální obsazení služby v závislosti na potřebách jednotlivých týmů (v limitech daných provozními a finančními podmínkami)

- výběrová řízení na všechny pracovní pozice v zařízení
- pravidelné interní i externí vzdělávání a podpora všech pracovníků
- působení studentů – praktikantů a stážistů v zařízení

Návaznosti

1. Standardy kvality:

- Standard č. 5, písm. d),
- Standard č. 10, písm. a), b) a d),
- Standard č. 12,
- Standard č. 14, písm. b),
- Standard č. 15, písm. c)

2. Vnitřní pravidla organizace:

- Organizační řád
 - Personální zajištění sociálních služeb: Jednání se zájemcem o službu a s uživatelem služby (vč. přísl. dokumentace), Výběr nových zaměstnanců, jejich zapracování atd.
 - Pravidla o ochraně osobních údajů
 - Pravidla o vedení dokumentace
 - Pracovní řád
 - Pravidla o vnitřní kontrole
 - Informační materiály, (Všeobecné podmínky, veřejný závazek)
-

Standard č. 10

Profesní rozvoj zaměstnanců

Znění standardu:

Kritérium a) není zásadní

Poskytovatel má písemně zpracován postup pro pravidelné hodnocení zaměstnanců, který obsahuje zejména stanovení, vývoj a naplňování osobních profesních cílů a potřeby další odborné kvalifikace.

Kritérium b) není zásadní

Poskytovatel má písemně zpracován program dalšího vzdělávání zaměstnanců; podle tohoto programu poskytovatel postupuje.

Kritérium c) není zásadní

Poskytovatel má písemně zpracován systém výměny informací mezi zaměstnanci o poskytované sociální službě; podle tohoto systému poskytovatel postupuje.

Kritérium d) není zásadní

Poskytovatel má písemně zpracován systém finančního a morálního oceňování zaměstnanců; podle tohoto systému poskytovatel postupuje.

Kritérium e) není zásadní

Poskytovatel zajišťuje pro zaměstnance, kteří vykonávají přímou práci s osobami, kterým je poskytována sociální služba, podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka.

Vysvětlení:

Desátý standard se týká pravidelné podpory a hodnocení jednotlivých pracovních skupin v zařízení poskytovatele, především pak těch profesí, které se přímo podílejí na přímé práci s uživateli. Smyslem desátého standardu je tedy nastavení takové podpory jednotlivým pracovníkům, aby bylo zajištěno zvyšování a rozšiřování jejich kvalifikace a souběžně s tím aby se preventivně zabránilo jak jejich vyhoření a také nekvalitnímu poskytování sociální služby. K tomu slouží především systémy hodnocení a dalšího profesního vzdělávání (pro řadu

profesí povinný ze zákona), oceňování a motivování (finančního i jiného) a podpory externích odborníků.

Důkazy o naplňování standardu:

Písemné důkazy:

- vnitřní předpisy – Organizační řád, Pracovní řád (odměňování zaměstnanců, profesní rozvoj zaměstnanců), Pravidla pro přijímání, zaškolování, hodnocení a profesní rozvoj zaměstnanců, Plán vzdělávání zaměstnanců
- personální agenda – evidence dalšího vzdělávání pracovníků, doklady o oceňování zaměstnanců

Důkazy v každodenní praxi:

- hodnocení zaměstnanců
 - pravidelné vzdělávání zaměstnanců
 - poskytování podpory zejména zaměstnancům úseku přímé péče
 - výměna informací mezi pracovníky
 - zajišťování nezávislých kvalifikovaných odborníků především pro pracovníky úseku přímé péče (konzultace, intervize apod.)
-

Návaznosti

1. Související Standardy kvality:

- Standard č. 2, písm. a) a b)
- Standard č. 5, písm. d) a e)
- Standard č. 9, písm. a) až d)
- Standard č. 15, písm. a) a c)

2. Vnitřní pravidla organizace:

- Pravidla o ochraně osobních údajů
 - Pravidla o vedení dokumentace
 - Pravidla o vnitřní kontrole
 - Pravidla pro přijímání a zaškolování nových pracovníků
 - Pravidla o hodnocení zaměstnanců, jejich finanční a morální oceňování a program jejich dalšího vzdělávání
 - Pravidla o výměně informací o službě mezi zaměstnanci
 - Informační materiály - veřejný závazek
 - Organizační řád
-

Standard č. 11

Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby

Znění standardu:

Kritérium a) není zásadní

Poskytovatel určuje místo a dobu poskytování sociální služby podle druhu sociální služby, okruhu osob, kterým je poskytována, a podle jejich potřeb.

Vysvětlení:

Jedenáctý standard se zaměřuje na to, aby měla sociální služba jednoznačně stanoveno kde a v jakém časovém rozsahu své činnosti nabízí. Tento rozsah by měl odpovídat druhu služby dle zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, stejně jako aktuálním potřebám cílové skupiny uživatelů, kteří službu využívají. Určitým hlediskem při posuzování tohoto standardu je i místní a časová dostupnost služby pro případné zájemce o službu, jejich blízké a veřejnost vůbec. Sociální služba nemá ze své podstaty přispívat k sociálnímu vyloučení, má podporovat

přírozené vazby uživatelů, a proto by již z principu neměla být umístěna ve vyloučených lokalitách, kde chybí základní dopravní spojení, veřejné služby apod.

Důkazy o naplňování standardu:

Písemné důkazy:

- dokument Popis realizace sociální služby
- Zřizovací listina zařízení
- webové stránky zařízení

Důkazy v každodenní praxi:

Informační materiály o službě, Vnitřní řád

Návaznosti

1. Související Standardy kvality:

- Standard č. 8, písm. a) až d)
- Standard č. 13, písm. a) a b)
- Standard č. 15, písm. a) až d)

2. Vnitřní pravidla organizace:

- Jednání se zájemcem o službu a s uživatelem služby (vč. přísl. dokumentace)
- Informační materiály - veřejný závazek
- Zřizovací listina
- Organizační řád

Standard č. 12

Informovanost o poskytované sociální službě

Znění standardu:

Kritérium a) není zásadní

Poskytovatel má zpracován soubor informací o poskytované sociální službě, a to ve formě srozumitelné okruhu osob, kterým je služba určena.

Vysvětlení:

Požadavek na zajištění dostatečné informovanosti o poskytované sociální službě je důležitý jak pro zájemce o službu (musí mít možnost předem se o ní dozvědět, seznámit se s ní, zjistit, co nabízí a jakým způsobem služba probíhá), tak i pro veřejnost nebo stávající uživatele. Ti poskytují službě zpětnou vazbu, zda dostatečně a v řádné kvalitě plní to, k čemu se zavázala. Zveřejněním popisu služby tak poskytovatel nenaplňuje jen vlastní reklamní účel, ale také transparentně informuje o svém veřejném závazku sociální služby pro konkrétní cílovou skupinu uživatelů v určité lokalitě.

Důkazy o naplňování standardu:

Písemné důkazy:

- Popis realizace sociální služby
- vnitřní předpis – Vnitřní řád, Smlouva o poskytování sociální služby
- Registr poskytovatelů sociálních služeb, webové stránky zařízení, propagační materiály zařízení, Výroční zprávy zařízení

Důkazy v každodenní praxi:

- aktivní snaha o to, aby prezentované informace odpovídaly i skutečnému stavu (neprezentujeme něco, co nenabízíme, nemáme, neumíme nebo jací nejsme, nebo není v aktuálním znění)
- osobní seznamování zájemců s možnostmi i podobou sociální služby, se způsobem jejího poskytování apod.
- aktivní prezentace sociální služby a života uživatelů navenek (přednášky, apod.)

Návaznosti

1. Standardy kvality:

- Standard č. 1, písm. a)
- Standard č. 3, písm. a)
- Standard č. 7, písm. b)
- Standard č. 11
- Standard č. 15, písm. a)

2. Vnitřní pravidla organizace:

- Zřizovací listina
 - Pravidla jednání se zájemcem o službu
 - Informační materiály – forma veřejného závazku
-

Standard č. 13

Prostředí a podmínky

Znění standardu:

Kritérium a)

Poskytovatel zajišťuje materiální, technické a hygienické podmínky přiměřené druhu poskytované sociální služby a její kapacitě, okruhu osob a individuálně určeným potřebám osob.

Kritérium b)

Poskytovatel poskytuje pobytové nebo ambulantní sociální služby v takovém prostředí, které je důstojné a odpovídá okruhu osob a jejich individuálně určeným potřebám.

Vysvětlení:

Třináctý standard kvality se zabývá kvalitou prostředí a technickými podmínkami, které má poskytovatel k dispozici pro realizaci sociální služby. Sociální služba má podporovat přirozené vazby uživatelů a okolí, a proto by již z principu neměla být umístěna ve vyloučených lokalitách, kde chybí základní dopravní spojení, veřejné služby apod. Vnitřní prostředí sociální služby by mělo respektovat věk uživatelů, dostatek soukromí a důstojnosti. Prostředí by mělo být příjemné a co nejméně institucionální. Zároveň by zde měly být splněny i základní technické a hygienické normy, které se k zařízení sociálních služeb vážou.

Důkazy o naplňování standardu:

Písemné důkazy:

- vnitřní předpis - Vnitřní řád a další dokumenty, ve kterých garantujeme snahu o co největší míru běžného prostředí, možnost co největšího přizpůsobení prostředí dle požadavku uživatele i snahu o co nejvíce přirozený způsob poskytování asistence.

Důkazy v každodenní praxi:

- postupná humanizace zařízení v domácí prostředí (ovšem s ohledem na možnosti a limity instituce)
 - snaha o osobní vybavení a výzdobu pokojů dle přání uživatelů
 - vhodná výzdoba a vybavení zařízení
 - žádné uniformy personálu
 - snaha o minimalizaci režimových prvků v zařízení – dobrovolnost kolektivních aktivit, respekt k různosti potřeb uživatelů aj.
 - zlepšování technického vybavení a zázemí
-

Návaznosti

1. Standardy kvality:

- Standard č. 1, písm. b) a d)

- Standard č. 3, písm. a) a b)
- Standard č. 5, písm. b) a c)
- Standard č. 11
- Standard č. 12
- Standard č. 14, písm. b)
- Standard č. 15, písm. a), c) a d)

2. Vnitřní pravidla organizace:

- Zřizovací listina
- Pravidla jednání se zájemcem o službu
- Informační materiály – forma veřejného závazku
- Pravidla o ochraně práv uživatelů
- Pravidla o provádění individuálního plánování sociálních služeb
- Pravidla o vyřizování stížností
- Pravidla o vnitřní kontrole
- Vnitřní řády
- Pravidla o řešení nouzových, havarijních a mimořádných událostí
- Předpisy o BOZP a PO
- Evakuační plány

Standard č. 14

Nouzové a havarijní situace

Znění standardu:

Kritérium a)

Poskytovatel má písemně definovány nouzové a havarijní situace, které mohou nastat v souvislosti s poskytováním sociální služby, a postup při jejich řešení.

Kritérium b)

Poskytovatel prokazatelně seznámí zaměstnance a osoby, kterým poskytuje sociální službu, s postupem při nouzových a havarijních situacích a vytváří podmínky, aby zaměstnanci a osoby byli schopni stanovené postupy použít.

Kritérium c)

Poskytovatel vede dokumentaci o průběhu a řešení nouzových a havarijních situací.

Vysvětlení:

Úkolem čtrnáctého standardu je preventivní příprava zaměstnanců a uživatelů na různé mimořádné – nouzové a havarijní – situace, ke kterým může dojít v průběhu poskytování sociální služby. Poskytovatel má mít okruh takových situací zpracovaný, účinně uplatňovat preventivní kroky, aby k takovým situacím nedocházelo a pokud dojde, tak aby zaměstnanci i uživatelé byli připraveni zachovat se pokud možno správně. V zásadě může jít o různé kalamity kvůli počasí (přerušená elektřina, povodeň atd.), havárie v zařízení (požár, prasklá voda, únik plynu atd.) nebo i o situace, které mají přímou souvislost s poskytováním sociální služby (ztráta uživatele, úraz nebo smrt uživatele či zaměstnance, fyzické napadení, zneužití, krádež atd.).

Důkazy o naplňování standardu:

Písemné důkazy:

- vnitřní předpis – Bezpečnost a ochrana zdraví při práci
- vnitřní předpis – Řešení nouzových a havarijních situací

Důkazy v každodenní praxi:

- osobní seznamování uživatelů s rizikovými situacemi v průběhu poskytování sociální služby

- existující Evidence nouzových a havarijních situací, Evidence použití opatření omezující pohyb osob
 - řešení stížností na kvalitu a průběh sociální služby nebo hlášení mimořádných situací
-

Návaznosti

1. Standardy kvality:

- Standard č. 1, písm. c)
- Standard č. 9, písm. b) a c)
- Standard č. 10, písm. c)
- Standard č. 13, písm. a) a b)

2. Vnitřní pravidla organizace:

- Pravidla jednání se zájemcem o službu
 - Pravidla o ochraně práv uživatelů
 - Pravidla o provádění individuálního plánování sociálních služeb
 - Pravidla o vnitřní kontrole
 - Vnitřní řády
 - Pravidla o řešení nouzových, havarijních a mimořádných událostí
 - Předpisy o BOZP a PO
 - Evakuační plány
 - Požární poplachové směrnice
-

Standard č. 15

Zvyšování kvality sociální služby

Znění standardu:

Kritérium a)

Poskytovatel průběžně kontroluje a hodnotí, zda je způsob poskytování sociální služby v souladu s definovaným posláním, cíli a zásadami sociální služby a osobními cíli jednotlivých osob.

Kritérium b)

Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro zjišťování spokojenosti osob se způsobem poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

Kritérium c)

Poskytovatel zapojuje do hodnocení poskytované sociální služby také zaměstnance a další zainteresované fyzické a právnické osoby.

Kritérium d)

Poskytovatel využívá stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby jako podnět pro rozvoj a zvyšování kvality sociální služby.

Vysvětlení:

Standardy kvality sociálních služeb mají být neustále živým materiálem, který není nikdy zcela hotový. Sociální služba musí pružně reagovat na změny, ke kterým dochází, ať již na straně uživatelů, nebo obecně ve způsobu poskytování konkrétního druhu služby nebo odborných přístupů k cílové skupině uživatelů. Potřebuje si neustále ověřovat, zda poskytuje službu v souladu se svým veřejným závazkem a zda je tento závazek ještě platný a potřebný s ohledem na požadavek společnosti. K tomu jí má posloužit systém zpětné vazby, kontroly a hodnocení, který v praxi uplatňuje. Aby byly informace objektivní, je vhodné získávat je nejen od uživatelů služby, ale také např. od jejich příbuzných, od zaměstnanců nebo externích spolupracovníků, studentů, dobrovolníků nebo občanů v nejbližší komunitě apod.

Důkazy o naplňování standardu:

Domov pro seniory Elišky Purkyňové, Praha 6
STANDARDY KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Písemné důkazy:

- vnitřní předpisy Pravidla pro vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb, Pravidla pro výkon studentské praxe, odborné stáže a dobrovolnické práce
- složka Evidence stížností a podnětů, obsahující veškeré podané stížnosti, včetně záznamů o jejich řešení
- prováděné a vyhodnocované základní dotazníkové šetření spokojenosti uživatelů a hodnocení zařízení ze strany zaměstnanců

Důkazy v každodenní praxi:

- pravidelné metodické schůzky – řešení problémového chování, sporných témat, stížností uživatelů, problémů v provozu zařízení atd.
 - řešení stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby
 - zjišťování spokojenosti uživatelů
 - osobně získávaná zpětná vazba na průběh a kvalitu sociální služby
 - pravidelné porady managementu zařízení
 - namátkové kontroly na úseku přímé péče
-

Návaznosti

1. Standardy kvality:

- Standard č. 1, písm. a) až c)
- Standard č. 2, písm. a) a b)
- Standard č. 7, písm. a) až c)
- Standard č. 10, písm. c)

2. Vnitřní pravidla organizace:

- Pravidla o vyřizování stížností
 - Pravidla o vnitřní kontrole
 - Pravidla pro přijímání a zaškolování nových pracovníků
 - Metodika zjišťování spokojenosti uživatelů se službou
-