



***Standardy kvality sociálních služeb
v Denním stacionáři Sezimovo Ústí***

Město Sezimovo Ústí

Dr. E. Beneše 21,
391 01 Sezimovo Ústí
tel. č.: 381 201 123, 777 794 874

Obsah

Standard č. 1:.....	1
Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb v denním stacionáři.....	1
Standard č. 2:.....	2
Ochrana práv osob	2
Práva uživatelů a pravidla prevence.....	2
Střet zájmů	3
Standard č. 3:.....	4
Jednání se zájemcem o službu	4
Standard č. 4:.....	6
Smlouva o poskytování sociálních služeb v denním stacionáři	6
Náležitosti smlouvy	6
Standard č. 5:.....	7
Individuální plánování průběhu sociální služby.....	7
Klíčový pracovník.....	7
Stanovení dlouhodobých cílů	7
Změny individuálního plánu	8
Vyhodnocování naplňování plánu	8
Standard č. 6:.....	8
Dokumentace o poskytování sociální služby.....	8
Osobní složka uživatelů	9
Zjišťované a evidované údaje:.....	9
Standard č. 7:.....	10
Stížnosti na kvalitu a způsob poskytování sociálních služeb	10
Pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností	10
Podání stížnosti	10
Vyřizování stížností.....	11
Standard č. 8:.....	12
Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje	12
Standard č. 9:.....	12
Personální a organizační zajištění sociální služby.....	12
Standard č. 10:.....	13
Pracovní rozvoj zaměstnanců.....	13

Program dalšího vzdělávání.....	14
Předávání informací	14
Poskytovatel vytváří podmínky pro pravidelnou komunikaci mezi pracovníky:	14
Standard č. 11:.....	15
Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby	15
Standard č. 12:.....	15
Informovanost o poskytované sociální službě	15
Standard č. 13:.....	16
Prostředí a podmínky	16
Standard č. 14:.....	17
Nouzové a havarijní situace.....	17
Standard č. 15:.....	18
Zvyšování kvality sociální služby.....	18

Standard č. 1:

Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb v denním stacionáři

Posláním denního stacionáře je poskytnout občanům možnost smysluplně trávit svůj čas v kolektivu, pomoc zachovat a rozvíjet své dovednosti, a přitom zůstat ve svém přirozeném prostředí a udržet si v největší možné míře dosavadní způsob života.

Cílem denního stacionáře je poskytovat služby lidem se sníženou soběstačností tak, aby se míra jejich fyzické i psychické soběstačnosti zvyšovala. Denní stacionář podporuje aktivitu a zájmy uživatele nabídkou různých zájmových činností.

Jedná se o ambulantní formu sociální služby, kdy uživatel přijde do stacionáře sám, je dopraven rodinným příslušníkem nebo využije službu dovozu do stacionáře. Provozní doba denního stacionáře je v pracovní dny od 6:30 do 17:00 hodin.

Kapacita denního stacionáře je 10 uživatelů.

Mezi uživatele denního stacionáře patří:

- senioři;
- osoby s chronickým onemocněním;
- osoby s tělesným postižením;
- osoby se zdravotním postižením;
- osoby s mentálním postižením;
- osoby se sluchovým postižením;
- osoby se zrakovým postižením.

Věk uživatelů v cílové skupině je nad 19 let.

Denní stacionář **není určen:**

- osobám, které jsou zcela soběstačné a nespádají do cílové skupiny (tzn., nepotřebují sociální službu denního stacionáře);
- osobám, jejichž zdravotní stav vyžaduje ústavní péči ve zdravotnickém zařízení;
- osobám závislým na alkoholu nebo jiných návykových látkách.

Veškerou svoji činnost poskytuje denní stacionář v souladu s etickým kodexem, který je součástí vnitřních pravidel pro poskytování sociální služby Denního stacionáře Sezimovo

Ústí. Služby poskytuje vždy v zájmu uživatelů, v náležité kvalitě s důrazem na dodržování základních lidských práv a svobod a respektování zdravotního stavu uživatelů.

Mezi **zásady** denního stacionáře patří:

- respektování individuálních potřeb a přání uživatelů;
- rovný přístup k osobám rozdílného vyznání, rasy, postavení;
- začlenění uživatele do kolektivu;
- partnerský přístup k uživateli;
- úcta a uznání lidské důstojnosti.

Standard č. 2:

Ochrana práv osob

Pracovníci denního stacionáře respektují základní lidská práva uživatelů sociálních služeb, jejich nároky vyplývající z dalších platných obecně závazných norem a pravidel občanského soužití, mezi něž patří zejména Ústava České republiky, Listina základních práva a svobod, Občanský zákoník, Pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností.

Práva uživatelů a pravidla prevence

Právo uživatele	Preventivní opatření
Nedotknutelnost osoby a jejího soukromí.	Zachování intimity při úkonech osobní hygieny. Pracovníci berou ohled na stud uživatele. Vždy je přítomen jen nezbytný počet osob.
Právo na zachování lidské důstojnosti, osobní cti, dobré pověsti a ochranu svého jména.	O detailech uživateleova života a o poskytovaných službách pracovníci nehovoří s lidmi z okolí ani s rodinou uživatele, pokud k podávání informací nedá uživatel jmenovitý souhlas. Uživatel je naším partnerem v řešení nastalých situací.

Právo na ochranu před neoprávněným shromažďováním, zveřejňováním nebo jiným zneužíváním údajů o své osobě.	S osobními údaji je nakládáno ve smyslu zákona č. 110/2019 Sb., zákon o zpracování osobních údajů, v platném znění, resp. podle nařízení Evropského parlamentu a Rady EU 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). Zaměstnanci jsou poučeni o mlčenlivosti a ochraňují údaje o zdravotním a sociálním stavu uživatele.
Právo na dostatečné a srozumitelné informace.	Dostatečně srozumitelně uživateli vysvětlit podmínky pro poskytování denního stacionáře, podmínky ukončení smlouvy a požadovat zpětnou vazbu, zda uživatel všemu rozuměl.
Právo vyjádřit svá přání, potřeby, názory, postoje a rozhodnutí.	Pracovník empaticky naslouchá přáním a požadavkům uživatele a řídí se pracovními postupy. Sdělí uživateli možnosti podání stížnosti.
Právo na anonymitu.	Upozornění uživatele na právo zůstat v anonymitě, která nijak neovlivní průběh poskytnuté služby.

Střet zájmů

Při poskytování sociální služby v denním stacionáři může dojít ke střetu zájmů mezi poskytovatelem a uživatelem. Pracovníci se snaží těmto situacím předcházet. Pokud ke střetu zájmů dojde, je nežádoucí stav rychle odstraněn.

Ke střetu zájmů dochází například v těchto situacích:

- poskytování služby rodinnému příslušníkovi některého pracovníka anebo blízké osobě někoho, kdo má vliv na fungování či financování denního stacionáře;
- uživatel vyžaduje při vykonávání sociálních služeb nestandardní postupy náročnější pro pečovatelku časově, pracně nebo odborně;
- vyúčtování za služby neodpovídá záznamům uživatele;
- uživatel nemá peníze na úhradu provedených služeb.

Možné formy řešení porušování práv uživatelů a střetu zájmů:

V případě porušení práv uživatelů nebo při střetu zájmů situaci prošetří nadřízený pracovník a zjedná nápravu. Pracovník se uživateli omluví a nahradí uživateli škody. Další formy řešení: domluva pracovníkovi, popř. další sankční prostředky dle závažnosti vzniklé situace.

V případě, že uživatel odmítá zaplatit nebo nemá na úhradu peníze, domluví se s pracovníkem denního stacionáře na nejbližším možném termínu zaplacení nebo na splátkovém kalendáři. Jestliže uživatel neplatí delší dobu, bude mu sociální služba pozastavena do doby uhrazení dlužné částky a postupováno v souladu s uzavřenou smlouvou.

Pokud střetu zájmů nelze zabránit nebo jej odstranit žádným jiným způsobem, je poskytovatel nucen odmítnout zájemce o službu a pokud již mu službu poskytuje, je nucen smlouvu o poskytování sociální služby v denním stacionáři vypovědět. Současně by měl být uživateli nápomocen při vyhledání jiného vhodného poskytovatele.

Standard č. 3:

Jednání se zájemcem o službu

Zájemce o sociální službu v denním stacionáři si může domluvit schůzku se sociální pracovnící, která bude zájemce informovat o možnostech a podmínkách poskytování denního stacionáře. Zájemcům je nabídnuto strávit jeden den ve stacionáři na zkoušku, zdarma. Zájemce obdrží přehled a ceník poskytovaných služeb a vyplní žádost o poskytnutí denního stacionáře. Poté provede sociální pracovnice šetření u zájemce v domácnosti, v kanceláři Městského úřadu Sezimovo Ústí, nebo v denním stacionáři, zjistí potřeby, cíle a plány zájemce, informuje se o jeho zdravotním stavu, seznámí zájemce se všemi podmínkami a vyplní s ním smlouvu o poskytování sociálních služeb v denním stacionáři.

Se souhlasem zájemce mohou žádost podat také blízké osoby zájemce, ošetřující lékař, či jiné instituce zabývající se poskytováním zdravotnických a sociálních služeb.

Žádost o poskytnutí denního stacionáře je dostupná na internetových stránkách města Sezimovo Ústí v sekci Sociální služby / denní stacionář / formuláře (www.sezimovo-usti.cz).

Přijatá žádost se zaeviduje dle platného a účinného Spisového a skartačního řádu Městského úřadu Sezimovo Ústí. Poskytovatel žádost vyřídí co nejdříve, nejdéle však ve lhůtě 30 kalendářních dní.

Denní stacionář zajišťuje základní činnosti podle § 46 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších právních předpisů:

- pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu;
- pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu;
- poskytnutí stravy;
- výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti;
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím;
- sociálně terapeutické činnosti;
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Poskytovatel může odmítnout uzavřít smlouvu o poskytování sociálních služeb podle § 91 odst. 3 citovaného zákona pouze pokud:

- neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá, a to i s ohledem na vymezení okruhu osob v registru poskytovatelů sociálních služeb;
- nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou osoba žádá;
- zdravotní stav osoby, která žádá o poskytnutí pobytové sociální služby, vylučuje poskytnutí takové sociální služby; tyto zdravotní stavy stanoví prováděcí právní předpis;
- 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.

Standard č. 4:

Smlouva o poskytování sociálních služeb v denním stacionáři

Má-li poskytovatel volnou kapacitu, sepíše sociální pracovník se zájemcem, který odpovídá okruhu osob, kterým je služba určena, písemnou smlouvu o poskytování sociálních služeb v denním stacionáři. Pokud je zájemcem osoba, která je z důvodu věku nebo své (i momentální) indispozice omezena na svých právech a povinnostech, pak smlouvu za takovou osobu může uzavřít její zákonný zástupce nebo opatrovník. Pokud jde o indispozici (i momentální) osoby zcela způsobilé k právům, je možné smlouvu uzavřít za přítomnosti dvou svědků dle platné legislativy České republiky.

Žádost o rozšíření služeb poskytovaných denním stacionářem a dohodu o ukončení smlouvy mohou s uživatelem sepsat pracovnice denního stacionáře.

Náležitosti smlouvy

jsou podle § 91 zákona 108/2006 Sb. o sociálních službách, v platném znění, mimo jiné:

- označení smluvních stran;
- druh sociální služby;
- rozsah poskytování sociální služby;
- místo a čas poskytování sociální služby;
- výše úhrady za poskytování sjednané sociální služby a způsob jejího placení, včetně způsobu vyúčtování;
- ujednání o dodržování vnitřních pravidel stanovených poskytovatelem pro poskytování sociálních služeb;
- výpovědní důvody a výpovědní lhůty;
- doba platnosti smlouvy.

Se zájemcem je dohodnut požadovaný rozsah poskytování sociálních služeb. Zájemce je seznámen se svými právy a povinnostmi, jsou mu předána pravidla pro poskytování denního stacionáře, provozní řád a ceník.

Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech. Jeden výtisk náleží poskytovateli a druhý uživateli.

Smlouva se zaeviduje dle platného Spisového řádu Městského úřadu Sezimovo Ústí. Po ukončení poskytování služby je smlouva založena do osobní dokumentace uživatele včetně dohody o ukončení smlouvy a záznamu o vyrovnání vzájemných závazků.

Standard č. 5:

Individuální plánování průběhu sociální služby

Plánování sociální služby je velice důležitou součástí poskytování služby. Aby mohly být služby poskytované v denním stacionáři přizpůsobeny potřebám a zájmům uživatelů, je sestavován, pravidelně kontrolován a hodnocen individuální plán uživatele. Individuálním plánováním se rozumí dialog mezi uživatelem a pověřeným (klíčovým) pracovníkem o uživatelských potřebách.

Individuální plán obsahuje cíl nebo cíle, kterých chce uživatel díky pomoci v denním stacionáři dosáhnout. Po dosažení požadovaného cíle je stanoven cíl nový.

Klíčový pracovník

Každému uživateli je po dohodě přidělen klíčový pracovník, který uživatele aktivně vede a zpracuje s ním individuální plán poskytování služeb dle jeho osobních cílů, potřeb, možností a schopností. Klíčový pracovník je uživatelským důvěrníkem a je zodpovědný za předávání informací o uživateli, za vedení veškeré uživatelské dokumentace, hodnocení a úpravy individuálního plánu. Případná změna klíčového pracovníka musí proběhnout citlivým způsobem, plně v zájmu uživatele.

Stanovení dlouhodobých cílů

Při plánování služeb se vždy vychází z individuálních potřeb a cílů uživatele, které jsou podkladem pro dlouhodobý plán. Hlavním cílem individuálního plánování je podpora samostatnosti, soběstačnosti a sociálního začlenění uživatele. Plány jsou konkrétní, realizovatelné, vyhodnotitelné. Do individuálního plánu je zaznamenán také postup, jakým bude cílů dosaženo.

Změny individuálního plánu

Jednotlivé cíle jsou během služby kontrolovány a mohou být kdykoli na přání uživatele doplněny nebo změněny. Klíčový pracovník je v pravidelném kontaktu s uživatelem a konzultuje s ním aktuální potřeby a požadavky, kterým se snaží podle možností poskytovatele vyhovět.

Vyhodnocování naplňování plánu

Klíčový pracovník spolu s uživatelem průběžně hodnotí a písemně zaznamenává průběh poskytování služby a údaje zakládá do osobní složky uživatele.

Po vyhodnocení následuje úprava stávajícího plánu, změna plánu nebo stanovení nových cílů.

Uživatel je pravidelně informován

- o pravidlech a postupech individuálního plánování;
- o možnosti změnit svého klíčového pracovníka;
- o možnostech měnit plán i sjednané služby;
- o způsobu vedení záznamů uživatele;
- o způsobu vyhodnocování individuálního plánu.

Pokud nemůže poskytovatel splnit požadavky uživatele, snaží se dosáhnout stanovených cílů ve spolupráci s ostatními institucemi a rodinou.

Standard č. 6:

Dokumentace o poskytování sociální služby

Město Sezimovo Ústí má jako zřizovatel zpracovaná vnitřní pravidla, která eliminují možnost porušení práv uživatelů a zajišťují ochranu osobních údajů uživatelů. Každý uživatel dává při sepsání žádosti o poskytnutí denního stacionáře písemný souhlas se shromažďováním a vedením osobních údajů.

Pro poskytování odborné a kvalitní sociální služby v denním stacionáři je vedena každému uživateli osobní složka, která obsahuje tyto dokumenty:

- Žádost o poskytnutí denního stacionáře;
- Smlouvu o poskytování sociální služby v denním stacionáři;
- Individuální plán;
- Záznam z místního šetření;
- Evidenci stížností, včetně způsobu vyřízení;
- Zápis o nouzové, havarijní nebo mimořádné události, včetně způsobu řešení.

Osobní složka uživatelů

Osobní složka uživatelů je založena v elektronické spisové službě Geovap, v PC programu Denní stacionář James Edition a v listinné podobě. Obě elektronické evidence jsou chráněné heslem. Listinná složka uživatele je založena v šanonu v uzamčené skříni.

K osobní složce uživatele mají přístup pracovníci denního stacionáře, sociální pracovníci, vedoucí odboru správního a právního, tajemník Městského úřadu Sezimovo Ústí a starosta města.

Zjišťované a evidované údaje:

- jméno a příjmení, datum narození, rodné číslo, případný telefonní kontakt;
- zdravotní stav, žívané léky, stupeň příspěvku na péči;
- adresa trvalého bydliště, případně i adresa skutečného bydliště;
- poskytované úkony; koníčky, zájmy;
- kontakt na rodinné příslušníky;
- ošetřující lékaři / lékaři, zdravotní pojišťovna;
- orientace časem, místem, osobami;
- samostatnost v úkonech péče o vlastní osobu; mobilita;
- souhlas se zpracováním osobních údajů.

Zaměstnanci poskytovatele jsou povinni zachovávat mlčenlivost o veškerých skutečnostech, o kterých se dozvěděli při výkonu práce, zejména o osobních údajích i o zdravotním a sociálním stavu uživatelů. Povinnost mlčenlivosti trvá i po skončení pracovního poměru.

Osobní složka uživatele je vedena a archivována dle Spisového a skartačního řádu Městského úřadu Sezimovo Ústí. Dokumentace uživatelů, kteří denní stacionář nevyužívají, je zařazena do šanonu bývalých uživatelů a označena datem skartace. Skartační lhůta začíná běžet prvním dnem následujícího kalendářního roku, ve kterém došlo k ukončení smlouvy a trvá 10 let.

Standard č. 7:

Stížnosti na kvalitu a způsob poskytování sociálních služeb

Denní stacionář Sezimova Ústí má jako poskytovatel sociální služby vypracován soubor vnitřních pravidel a předpisů. Jejich smyslem je zajistit, aby v celém procesu poskytování denního stacionáře byla chráněna práva uživatelů, aby se preventivně vytvořily mechanismy, které budou bránit možnému poškozování jejich práv a zájmů. S uživateli jsou diskutovány jejich potřeby a přání, je sepsán individuální plán sociálních služeb dle zásad jednání se zájemcem o službu a dle pravidel na ochranu osobních údajů.

Nikdy však nelze zcela vyloučit situaci, kdy se uživatel může cítit ve svých právech dotčen.

Pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností

(výňatek z Pravidel pro přijímání a vyřizování petic a stížností města Sezimovo Ústí)

Stížnost mohou podat uživatelé denního stacionáře, jim blízké osoby, pracovníci i širší veřejnost, a to i **anonymně**. Uživatel si může pro vyřízení stížnosti zvolit zástupce, kterému důvěřuje a který za něj stížnost vyřídí.

Podání stížnosti

Podáním se podle těchto pravidel rozumí podání stížnosti, oznámení a podnětů osob, které upozorňují na nedostatky ve výkonu činnosti sociální služby a dovolávají se jejich odstranění (nápravy).

Stížnost lze podat písemně, nebo ústně do zápisu protokolu. V případě stížnosti podané telefonicky, nebo elektronickou cestou, musí být stěžovatel poučen o nutnosti písemného doplnění stížnosti v sekretariátu starosty do zápisu opatřeného podpisem stěžovatele. Na stížnosti se vyznačí den přijetí, zajistí přidělení jednacího čísla v podatelně a následné předání stížnosti k centrálnímu zaevidování v sekretariátu starosty.

Stížnost lze podat:

- vedoucí odboru správního a právního;
- zřizovateli služby zastoupenému starostou města;
- tajemnici Městského úřadu Sezimovo Ústí;
- Krajskému úřadu Jihočeského kraje v Českých Budějovicích, odbor sociálních věcí;
- Veřejnému ochránci práv;
- Českému helsinskému výboru;
- na krizové lince Senior 800 157 157.

Vyřizování stížností

Sekretariát starosty potvrdí stěžovateli přijetí stížnosti písemně obyčejnou poštou do pěti pracovních dnů od data jejího doručení, přičemž stěžovatele informuje o dalším postupu při vyřizování stížnosti.

Lhůta pro vyřízení stížnosti činí 30 dnů. O jejím případném prodloužení rozhodne tajemník úřadu na základě předložených objektivních důvodů.

Způsob vyřízení stížnosti je plně v kompetenci pracovníka vyřizujícího stížnost.

Odpověď na stížnost se zasílá v jednom vyhotovení na vědomí sekretariátu starosty (pokud není stížnost vyřízena usnesením orgánů města).

Stížnost musí být prošetřena ve všech bodech.

Stížnosti, oznámení a podněty osob, které upozorňují na nedostatky, vedou pracovníky k zamyšlení, zda konkrétní způsob, jakým službu poskytují, není třeba zlepšit či zcela změnit.

Proto jsou stížnosti a podněty chápány jako podnět ke zkvalitnění činnosti sociálních služeb v denním stacionáři.

Standard č. 8:

Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje

Denní stacionář nenahrazuje instituce poskytující běžně dostupné veřejné služby, ale pouze vytváří uživatelům příležitosti k jejich využívání, podporuje uživatele v kontaktu s rodinou a přáteli.

Pracovnice denního stacionáře pomáhají uživatelům při jednání se zdravotnickými zařízeními, úřady a institucemi a zprostředkovávají služby jiných fyzických a právnických osob dle vlastního výběru uživatele.

O dostupných zařízeních poskytujících veřejné a sociální služby ve městě, okrese i kraji jsou uživatelé informováni pracovníci denního stacionáře.

Na oddělení sociálních služeb jsou dostupné tištěné brožury a katalogy poskytovatelů sociálních služeb na území Jihočeského kraje.

Standard č. 9:

Personální a organizační zajištění sociální služby

V oblasti personálního zajištění poskytovaných sociálních služeb v denním stacionáři vycházíme ze zjištěných potřeb cílových uživatelů. Profesionální dovednosti pracovníků denního stacionáře a jejich další vzdělávání reflektuje aktuální potřeby uživatelů.

Do pracovního poměru jsou na základě výběrového řízení přijímáni zaměstnanci s odpovídající kvalifikací, případně pracovníci bez přímé kvalifikace, ovšem s podmínkou jejího doplnění. Specifickým předpokladem pro pracovníky v sociálních službách je pozitivní vztah k problematice poskytovaných služeb, schopnost a ochota navazovat pozitivní profesionální vztah s uživateli, empatie, fyzická a psychická odolnost, komunikativnost, umění otevřeně řešit problémy, schopnost týmové práce. Současně pracovníci přijímají princip celoživotního vzdělávání.

V současné době zaměstnává město Sezimovo Ústí v denním stacionáři dvě pracovnice. Vlastní sociální práce je zajišťována sociální pracovníci.

Po nástupu k poskytovateli je pracovník seznámen mimo jiné s popisem své pozice, se souvisejícími právními předpisy, Etickým kodexem pracovníků Pečovatelské služby města Sezimovo Ústí, organizačními pravidly, je proškolen k ochraně osobních údajů dle GDPR, je zavázán k mlčenlivosti, je poučen předpisy vztahujícími se k bezpečnosti a ochraně zdraví při práci a předpisy požární ochrany. Zpravidla je sjednána tříměsíční zkušební doba, během které jsou ověřovány schopnosti a předpoklady pracovníka pro výkon práce.

Kvalita poskytovaných služeb závisí především na pracovnících – na jejich dovednostech, schopnostech, vzdělání, vedení a podpoře a také na pracovních podmínkách. Proto všichni zaměstnanci sociální služby posilují své odborné kompetence vedoucí ke zvyšování kvality personálu a tím také kvality poskytovaných služeb. Poskytovatel zaměstnancům vytváří co nejlepší pracovní podmínky motivující k co nejvyššímu pracovnímu výkonu. Zaměstnanci se dále vzdělávají formou seminářů a kurzů, případně exkurzí a konzultací v jiných zařízeních poskytujících sociální služby dle zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, v platném znění.

Každý pracovník zná organizační a pracovní řád poskytovatele a ví, co je jeho náplní práce, kdo je jeho nadřízený a případně podřízený.

Standard č. 10:

Pracovní rozvoj zaměstnanců

Zaměstnanci denního stacionáře jsou dále vzděláváni dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění. Odborné dovednosti, vzdělání, pracovní dovednosti jsou důležité pro zvyšování kvality nabízených služeb. Každý zaměstnanec si může vybrat školení, kurz nebo seminář dle svého uvážení, avšak musí věcně souviset s náplní jeho práce. Zpravidla jsou zaměstnanci školeni v oblastech, kde cítí potřebu se zdokonalit a dále v novinkách v oblasti poskytování sociálních služeb.

Program dalšího vzdělávání

Další vzdělávání pracovníků vychází zejména z:

- analýzy potřeb uživatelů;
- informací o nových metodách práce, nových poznatků v oboru;
- analýzy potřeb a dle plánovaného rozvoje sociální služby.

Problémové a kritické situace související s poskytováním služeb se projednávají společně s vedoucím pracovníkem.

Poskytovatel motivuje pracovníky finančně, zaměstnaneckými benefity a pochvalou a dodává jim tak potřebnou jistotu, že odvádějí dobrou práci. Zaměstnanci mohou po dohodě s poskytovatelem využít podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka (například supervizora), který umí včas rozpoznat syndrom vyhoření, který se v oblasti sociální péče často vyskytuje, pomáhá při řešení obtížných situací, emočně podporuje pracovníky a pomáhá najít nové podněty pro práci s uživatelem.

Předávání informací

Zaměstnanci si pravidelně předávají informace potřebné k řádnému chodu služby. Výměna informací mezi pečovatelkami probíhá denně při plnění pracovních povinností, výměna informací se sociálním pracovníkem a pečovatelkami probíhá dle potřeby.

Poskytovatel vytváří podmínky pro pravidelnou komunikaci mezi pracovníky:

- výměnu nových poznatků získaných v odborných kurzech a školeních;
- pro pravidelné setkávání pracovníků za účelem výměny informací o přáních uživatelů a poskytovaných službách;
- možnost zapojit se do rozvoje a zkvalitňování služeb v denním stacionáři.

Standard č. 11:

Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby

Denní stacionář se nachází při Domu s pečovatelskou službou na adrese K Hájence 1500, 391 02 v Sezimově Ústí II. Sociální služba je v něm poskytována ambulantní formou. uživatelé dochází do denního stacionáře sami, v doprovodu rodinných příslušníků nebo mohou využít možnosti dopravy vozidlem poskytovatele.

Služby denního stacionáře jsou poskytovány v pracovní dny od 6,30 do 17,00 hodin. Po skončení pracovní doby, není nikdo pověřený k vykonávání služeb.

S každým uživatelem je při sestavování individuálního plánu domluveno, v jaký čas a jak často mu bude služba poskytována. Toto musí být v souladu s příslušnou smlouvou uzavřenou mezi uživatelem a poskytovatelem.

Uživatelé jsou informováni, kam se mohou obrátit v nouzových nebo krizových situacích a v případě situace ohrožující jejich život.

Standard č. 12:

Informovanost o poskytované sociální službě

Občané města Sezimovo Ústí jsou informováni o poslání, cílech, působnosti, cílové skupině, principech, poskytovaných službách, oficiálním názvu zařízení, adrese, telefonním kontaktu a zřizovateli denního stacionáře prostřednictvím:

- informačního letáčku;
- internetových stránek města Sezimovo Ústí;
- osobně a telefonicky na Městském úřadě Sezimovo Ústí;
- ústně od pracovníků denního stacionáře a pracovníků pečovatelské služby;
- u lékařů ve zdravotnickém zařízení Sezimova Ústí;
- registru poskytovatelů sociálních služeb;
- katalogu poskytovatelů sociálních služeb v Jihočeském kraji.

Všechny informační materiály jsou zpracovány jednoduše, přehledně a srozumitelně tak, aby se zájemci o denní stacionář mohli kvalifikovaně rozhodnout, zda mají o službu zájem.

Standard č. 13:

Prostředí a podmínky

Sociální služby v denním stacionáři jsou poskytovány ambulantní formou na adrese K Hájece 1500, 391 02 Sezimovo Ústí.

Celý prostor denního stacionáře je bezbariérový a prostorný, aby byl umožněn pohyb i uživatelům se sníženou mobilitou. Uživatelům jsou k dispozici tři světlé prosluněné místnosti:

- společenská místnost s kuchyňskou linkou a dvěma stoly se židlemi, kde probíhá většina tvořivých činností,
- společenská místnost s křesly, kde je možno cvičit, poslouchat hudbu nebo sledovat televizi,
- pokoj se dvěma postelemi sloužícími k odpočinku; postele je možné oddělit paravánem.

Dále se v prostoru denního stacionáře nachází toaleta, koupelna s toaletou, sklad, úklidová místnost, toaleta pro personál a kancelář pečovatelek.

Denní stacionář ani dům s pečovatelskou službou nemají vlastní stravovací provoz, obědy jsou zajišťovány externí firmou a vydávány v jídelně domu s pečovatelskou službou.

V případě potřeby je možné za asistence pracovníků denního stacionáře využívat hygienické centrum v domě s pečovatelskou službou.

Standard č. 14:

Nouzové a havarijní situace

Nouzové, havarijní a mimořádné situace jsou nenadálé události, kterým se nedá zcela zabránit. Pracovnice denního stacionáře musí být připraveny tyto situace správně a rychle řešit tak, aby byla zajištěna ochrana zdraví uživatelů i zaměstnanců, pocit bezpečí a ochrana majetku.

Nouzová situace je mimořádné ohrožení osoby uživatele nebo zaměstnance (napadení, úraz, pád).

Havarijní situace je náhlá mimořádná událost, která vznikla v souvislosti s technickým provozem (požár, povodeň, prasklé potrubí, apod.).

Mimořádné situace mohou nastat v souvislosti s poskytovanou sociální službou.

V denním stacionáři jsou písemně zpracována „Pravidla pro řešení nouzových, havarijních a mimořádných situací“, ve kterých je seznam nouzových a havarijních situací, jež mohou nastat v souvislosti s poskytováním sociální služby a postup při jejich řešení, včetně telefonních kontaktů na další pomocné instituce.

Mezi takové situace patří např. úmrtí, zhoršení zdravotního stavu, pád, nesouhlas s vyúčtováním služeb, onemocnění pečovatelky/pečovatelek, onemocnění všech pečovatelek, porucha automobilu, ztráta nebo poškození majetku apod.

O každé nouzové, havarijní a mimořádné situaci je informována vedoucí odboru a je vyhotoven zápis o průběhu a způsobu řešení do „Knihy mimořádných událostí“ a do karty uživatele. Na poradě pracovníků je proveden rozbor situace a vyhodnocení postupu při jejím řešení. Pokud je situace nová, zavede se do „Knihy mimořádných událostí“ včetně správného řešení.

Každý zaměstnanec je povinen poskytnout pomoc při likvidaci a minimalizaci škod – o těchto postupech jsou proškoleni – BOZP, PO. Prvořadá je vždy záchrana lidských životů a ochrana zdraví.

Standard č. 15:

Zvyšování kvality sociální služby

Denní stacionář je sociální službou pro osoby, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby. Pro jejich spokojenost se pečovatelky věnují rozvoji poskytovaných služeb a zvyšování kvality služeb v denním stacionáři.

Vedoucí odboru průběžně kontroluje a hodnotí, zda jsou poskytované služby v souladu se Standardy kvality. Pokud zjistí, že se liší poskytované služby od Standardů kvality, iniciuje u změnu způsobu poskytování služby nebo úpravu Standardů kvality tak, aby odpovídaly skutečnosti. Pracovníci se účastní kurzů a seminářů týkajících se problematiky sociální péče a jsou pravidelně proškolení.

Uživatelé denního stacionáře, jejich rodinní příslušníci, pracovníci a spolupracující organizace mají možnost hodnotit a ovlivňovat to, jak je služba poskytována.

Stížnosti jsou pravidelně vyhodnocovány a vnímány jako podněty ke zvyšování kvality poskytované služby. Pokud ze stížnosti vyloučí konstruktivní doporučení, je uvedeno do praxe poskytované služby.

Důležitým ukazatelem kvality služeb je spokojenost či nespokojenost uživatelů s poskytovanými službami. Proto vedou pečovatelky s uživateli rozhovory, kdy se dotazují na spokojenost s poskytovanými službami, splnění jejich požadavků a cílů, na podněty ke zlepšení či změně služeb.

Při běžné práci s uživatelem pečovatelky sledují jeho projevy emocí, snahu o zapojení se do činností služby, posilování samostatnosti uživatele, jeho aktivitu v řešení běžných životních situací.

Tyto standardy kvality zpracovala Bc. Veronika Benáková, sociální pracovníce Městského úřadu Sezimovo Ústí.