



ÚSTAV SOCIÁLNÍCH SLUŽEB
V PRAZE 4

**ÚSTAV SOCIÁLNÍCH SLUŽEB V PRAZE 4
příspěvková organizace**

Podolská 208/31, 147 00 Praha 4

IČ: 70886199

telefon: 241 434 160, 241 433 599

e-mail: info@uss4.cz

www.uss4.cz

ZŘIZOVATEL: Městská část Praha 4, Antala Staška 2059/80b, 140 46 Praha 4 - Krč

Standardy kvality sociálních služeb jsou souborem kritérií, jejichž prostřednictvím je definována úroveň kvality poskytování sociálních služeb v oblasti personálního a provozního zabezpečení sociálních služeb a v oblasti vztahů mezi poskytovatelem a osobami.

(§ 99 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách)

STANDARDY KVALITY POBYTOVÝCH ODLEHČOVACÍCH SLUŽEB

Standard kvality č. 1 : Cíle a způsoby poskytování pobytových odlehčovacích služeb

1. Poslání, cíle, okruh osob, zásady poskytování pobytových odlehčovacích služeb

Posláním Domu seniorů OZ Jílovská je poskytování pobytových odlehčovacích služeb občanům Prahy 4 – uživatelům sociálních služeb, kteří mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, o které je jinak pečováno v jejich přirozeném sociálním prostředí. V případě volné kapacity zařízení lze poskytnout tuto sociální službu také obyvatelům z jiných částí Prahy.

Cíle pobytových odlehčovacích služeb

Tato sociální služba umožňuje přechodný pobyt jejích uživatelů po dobu dovolené, onemocnění či pracovního zaneprázdnění pečující osoby/rodiny nebo k tomu, aby pečující osoba/rodina načerpala novou sílu a odpočinula si při péči o uživatele služeb.

Okruh osob/cílová skupina: osoby, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, a o které je jinak pečováno v jejich přirozeném sociálním prostředí (dospělí 27-64 let, mladší senioři 65 – 80 let, starší senioři nad 80 let).

Pobytové odlehčovací služby poskytované ÚSS4 nejsou určeny osobám, které:

- jsou agresivní, čímž ohrožují sebe, ostatní uživatele služeb a zaměstnance ústavu
- nadměrně požívají alkohol nebo užívají jiné návykové látky

- trpí vážným psychiatrickým onemocněním či jinými onemocněními, které je činí nezpůsobilými pro užívání těchto služeb.

Důvody, proč uživatelé využívají našich služeb, jsou různé: např. zvýšení soběstačnosti k umožnění kontaktu s dalšími seniory, k zachování či zlepšení celkového zdravotního a psychického stavu.

Nepříznivá sociální situace uživatele služby nastane např. při událostech, které vede ke snížení schopností sebeobsluhy a péče o sebe uživatele z důvodu věku, nepříznivého zdravotního stavu nebo náhlé indispozice pečující osoby apod., která může vést k ohrožení práv a zájmů uživatele a k jeho sociálnímu vyloučení.

V rámci poskytování pobytové odlehčovací služby je uživateli zajištěna celodenní dopomoc či plná saturace při úkonech základních činností podle zákona o sociálních službách, dále má uživatel možnost využít nabízené fakultativní služby. Odborná zdravotní ošetrovatelská péče je poskytována všeobecnými sestrami na základě ordinace ošetřujícího lékaře.

Zásady, které ÚSS4 dodržuje při poskytování pobytových odlehčovacích služeb, jsou dány v Etickém kodexu ÚSS4 – poskytovatele sociálních služeb:

ETICKÝ KODEX ÚSS4 - POSKYTOVATELE SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Etický kodex ÚSS4 - poskytovatele sociálních služeb byl zpracován za účelem stanovení základních principů, standardů chování a přístupů k uživatelům služeb, jejich příbuzným a dalším kontaktním osobám. Etický kodex deklaruje, co je veřejnost oprávněna od ÚSS4 očekávat.

V domě seniorů platí pro poskytování odlehčovacích služeb tyto obecné principy:

1. Dodržujeme lidská práva, zakotvená v Ústavě ČR, Listině základních práv a svobod a Chartě lidských práv EU.
2. Dodržujeme zákony a další právní předpisy, platné pro poskytování sociálních služeb, vyvozujeme důsledky z jejich porušování.
3. Ve své činnosti postupujeme tak, aby bylo zabráněno jakémukoliv poškození fyzického zdraví, psychiky a majetku uživatele sociální služby.
4. Ke každému uživateli sociální služby přistupujeme bez diskriminace a předsudků.
5. Respektujeme právo uživatele sociální služby na svobodnou volbu, jakým způsobem bude zvolenou sociální službu užívat.
6. Respektujeme důstojnost, svobodu a hodnotu každého uživatele sociální služby, ke kterému přistupujeme vždy korektně, slušně a zdvořile.
7. Respektujeme přání a potřeby soukromí uživatele sociálních služeb, zvláště stud uživatele a potřebu zachování jeho intimity v určitých situacích.
8. Chráníme osobní data a informace, poskytnuté uživatelem sociální služby, vůči všem nepovolaným osobám.
9. Usilujeme o začleňování uživatele sociální služby do společenství spoluobčanů v rámci místní komunity, tj. Prahy 4.
10. Zveřejňujeme záměry a rozhodnutí zřizovatele a vedení ústavu, týkající se poskytování sociálních služeb, pravdivě a úplně informujeme uživatele služeb i zájemce o ně, rozvíjíme komunikaci s nimi a nasloucháme jejich potřebám.

Naše činnost je založena na následujících principech poskytování sociálních služeb:

1. Ke každému uživateli sociální služby přistupujeme individuálně, abychom porozuměli jemu, jeho potřebám, očekáváním a přáním. Uživateli sociální služby vycházíme vstřícně v rámci daných závazných vnitřních pravidel, předpisů a svěřených kompetencí.
2. Ke každému uživateli sociální služby přistupujeme individuálně, bereme při jednání s ním v úvahu sociální pole, ve kterém se pohybuje a celou jeho osobnost. Zachováváme vůči němu citlivý a přátelský přístup, jednáme s ním ohleduplně. Vyvarujeme se nepodložených, byť optimistických výroků a falešných slibů.
3. Podporujeme pocit bezpečí u uživatele sociální služby - včasnou dosažitelnost pomoci, rady a bezproblémového a komplexního zajištění jejich základních potřeb.
4. Podporujeme osobní rozvoj uživatele sociální služby, aktivně zjišťujeme jeho potřeby a přání, která zohledňujeme při tvorbě individuálního plánu průběhu poskytování sociální služby. Jejich plnění pravidelně hodnotíme a přijímáme nutné změny v zájmu uživatele sociální služby.
5. Předcházíme střetu zájmů uživatele sociální služby a jejího poskytovatele.
6. Jednáme poctivě a neúplatně, nezneužíváme závislosti nebo bezmocnosti uživatele sociální služby k získání výhod, darů, peněz, neudržíme uživatele v nevědomosti nebo omylu, nepřijímáme úplatky.

Pro naši činnost platí tyto obecné principy výkonu profese:

1. Osobní odpovědnost každého zaměstnance ÚSS4 za kvalitu jím odvedené práce a za dodržování stanovených standardů kvality sociálních služeb ÚSS4.
2. Iniciativa, vstřícnost, ochota, obětavost, pečlivost zaměstnanců, podílejících se na poskytování sociálních služeb, snaha o trvalé zlepšování práce.
3. Celoživotní vzdělávání v sociálních službách, realizace získaných odborných znalostí v praxi, příprava na možné kritické situace, předcházení úrazům.
4. Šetrné zacházení s finančními prostředky a majetkem, hospodárné užívání materiálů, dodržování pracovních předpisů, pracovní doby a její využívání k pracovní činnosti.
5. Snaha o dobré jméno domu seniorů, vyvarování se nedostatků, dobrá prezentace domu seniorů vůči uživatelům sociálních služeb a veřejnosti.
6. Vytváření pozitivní pracovní atmosféry na pracovištích: pracovní kolegiální, podpora spolupráce, snaha o překonávání rozporů, kultivovanost jejich řešení, korektnost, objektivnost a slušnost v jednání na pracovištích.
7. Dodržování Etického kodexu ÚSS4 – poskytovatele sociálních služeb všemi zaměstnanci ústavu.

2. Uplatňování vlastní vůle uživatelů služeb

Ústav sociálních služeb v Praze 4 respektuje vůli, soukromí, názory, volbu a individuálně určené potřeby každého uživatele těchto služeb, který je jejich příjemcem. Řešení situace konkrétních uživatelů pobytových odlehčovacích služeb probíhá v součinnosti určených zaměstnanců domu seniorů, osoby blízké uživateli, případně další (kontaktní) osoby, určené smlouvou o poskytování služeb, s cílem nalezení optimálního řešení životní situace uživatele pobytových služeb.

3. Zpracování pracovních postupů poskytování sociálních služeb

Ústav sociálních služeb v Praze 4 jako poskytovatel pobytových odlehčovacích služeb zpracoval pracovní postupy pro řádný průběh poskytování pobytových odlehčovacích služeb formou vnitřních předpisů.

4. Ochrana uživatelů služeb před předsudky a negativním hodnocením

Zaměstnanci domu seniorů nepřipouští stigmatizaci uživatelů služeb ze strany kohokoliv včetně vlastních zaměstnanců a poskytuje jim ochranu před předsudky a negativním hodnocením. Toto je zajišťováno při přímé obslužné činnosti uživatelů služeb, v rámci pracovních porad vrchní sestry DS OZ, porad vedoucí sekce sociálních služeb, při školeních zaměstnanců, kteří se podílejí na zajišťování služeb jejich uživatelům.

Standard kvality č. 2: Ochrana práv uživatelů pobytových odlehčovacích služeb

1. Předcházení situacím, v nichž by mohlo dojít k porušování základních lidských práv a svobod

Ochrana práv uživatelů pobytových odlehčovacích služeb zahrnuje základní lidská práva a svobody, vyplývající z mezinárodních smluv, Ústavy ČR a další práva, zakotvená v zákonech a jejich prováděcích předpisech. Zaměstnanci DS OZ Jílovská respektují při své práci základní lidská práva a svobody a subjektivní individuální práva uživatelů služeb.

Jedná se především o tato práva:

Svoboda pohybu, právo na ochranu soukromí, právo na důstojné zacházení, právo svobodně se rozhodnout, právo stěžovat si, právo na léčbu se souhlasem.

Situace, v nichž by mohlo dojít k porušení práv uživatele služeb:

- nedodržení stanovených pracovních postupů
- nevhodné chování zaměstnanců
- nevyhovění požadavkům uživatele služeb
- z objektivních příčin – dané podmínky domu seniorů více neumožňují
- ze subjektivních příčin – nevhodným chováním jiného uživatele služby či zaměstnance domu seniorů.

Pravidla pro předcházení těmto situacím:

- zpracované pracovní postupy a vytváření podmínek pro tzv. „dobrou praxi“ (např. koupání každého uživatele zvlášť, používání zástěn, apod.)
- **individuální přístup k potřebám každého uživatele služeb**
- dodržování Etického kodexu zaměstnanců ÚSS4
- dodržování zásady komunikace s uživatelem
- další vzdělávání zaměstnanců a zavádění poznatků z odborných seminářů do praxe
- není upřednostňován jeden uživatel před druhým, s (výjimkou je zhoršení zdravotního stavu a vzniklé nutnosti přivolat lékařskou pomoc).

K uplatnění práv a oprávněných zájmů uživatelů služeb jsou zaměstnanci DS OZ povinni dodržovat stanovené pracovní postupy a podmínky sjednané ve smlouvě. Individuální zájmy

uživatelů se řeší případ od případu. Nemůžeme-li záležitost vyřídit sami v rámci možností DS OZ, odkážeme uživatele, resp. jeho blízkou či jinou kontaktní osobu na orgán, resp. organizaci, která jeho záležitost vyřídí.

Uživatel služeb, resp. jeho blízká či jiná kontaktní osoba mohou, za účelem vyřízení záležitosti týkající se poskytování sociálních služeb, oslovit kteréhokoliv zaměstnance domu seniorů. Pokud ji může vyřešit sám, učiní tak, pokud nikoliv, předá záležitost vrchní sestře DS OZ nebo sociální pracovníci k vyřízení.

Dojde-li ke zjištění, že bylo nebo mělo být porušeno právo konkrétního uživatele služeb, je povinností vrchní sestry DS OZ prověřit, o jaké porušení práva se jedná, v čem bylo právo konkrétního uživatele služeb porušeno, z jakých důvodů, případně v součinnosti s jeho osobou blízkou či další (kontaktní) osobou určenou smlouvou o poskytování služeb.

Vrchní sestra OZ zaujme po prošetření případu stanovisko a přijme opatření, nutná k zamezení dalšího porušování práv uživatele služeb. O provedených opatřeních informuje uživatele služeb, jeho osobu blízkou nebo jinou určenou (kontaktní) osobu, vedoucí sekce sociálních služeb či ředitele ústavu.

Za účelem eliminace porušování práv uživatelů služeb respektujeme zásadu, že všichni uživatelé služeb mají stejná práva a stejné povinnosti, jsou si navzájem rovni, žádný z nich nesmí být upřednostňován a všichni vyžadují stejnou kvalitu péče.

Uživatelé pobytových odlehčovacích služeb jsou oslovováni zásadně vykáním, pane – paní + příjmením, pokud není písemně doloženo, že si uživatel sociální služby přeje, aby byl oslovován jinak. Zaměstnanci domu seniorů jsou povinni být při poskytování sociální služby upravení a používat oděv stanovený vnitřními pravidly ÚSS4.

2. Oblasti možného střetu zájmů

Jedná se o situace, kdy může dojít ke konfliktu mezi zájmy poskytovatele sociálních služeb a uživatele služeb, např.:

- Při jednání se zájemcem o poskytnutí pobytových odlehčovacích služeb, nemá-li dům seniorů dostatečnou kapacitu k poskytnutí služby. Sociální pracovníce DS OZ vede evidenci neuspokojených zájemců o poskytnutí služby ve zvláštním sešitu s údaji, týkajícími se poskytnutí sociální služby s tím, že zájemce je v přiměřených intervalech informován, v jakém stadiu se vyřízení jeho žádosti nachází.
- Při uzavírání smlouvy - zájemce o služby se svobodně rozhoduje, zdali bude akceptovat stanovená vnitřní pravidla pro jejich poskytování či nikoliv.
- Při užití opatření omezujících pohyb osob.

POUŽÍVÁNÍ OPATŘENÍ, OMEZUJÍCÍCH POHYB OSOB VE SMYSLU ZÁKONA Č. 108/2006 SB. O SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH V PLATNÉM ZNĚNÍ:

V DS OZ se používají postranice k lůžkům z důvodu bezpečnosti uživatele služby v noční nebo denní době, a to u těch uživatelů, u nichž je obava, že by mohli v průběhu noci nebo dne spadnout z lůžka na zem. Postranice jsou použity vždy po dohodě s uživatelem (pokud tomu dovolí jeho momentální zdravotní nebo psychický stav) nebo s kontaktní osobou.

Při použití postranic k lůžku má uživatel možnost přivolat pomoc prostřednictvím zvonku, umístěného u svého lůžka.

Souhlas s užitím postranic je evidován v osobní dokumentaci uživatele pobytových služeb. Pokud si uživatel pobytových služeb výslovně nepřeje používat postranice k lůžku, nepoužijí se. V tomto případě je uživatel seznámen ústně a písemně s riziky nepoužití postranic a personál sepíše tzv. negativní reverz, který je po podpisu uživatelem založen do osobního spisu.

K použití omezujících prostředků není třeba souhlasu lékaře. Na základě ordinace lékaře lze ke zklidnění uživatele služby použít léky.

Vstupní dveře domu seniorů jsou zamykány z důvodu zajištění bezpečnosti uživatelů pobytových služeb, ochrany majetku uživatelů, zaměstnanců a ÚSS4. Jejich otevírání zajišťuje vrátný-telefonista v době konání služby, v jeho nepřítomnosti ošetřující personál.

Vrátka vedoucí na zahradu domu seniorů se uzamykají za účelem zajištění klidu a bezpečí uživatelů pobytových služeb při pobytu na zahradě. Klíč od vrátek je k dispozici u vrátného-telefonisty, v době jeho nepřítomnosti u ošetřujícího personálu.

Pokud by uživatel pobytových služeb nesouhlasil s nastaveným režimem domu seniorů - zamykání dveří/vrátek dle předchozích dvou odstavců, nelze mu pobytovou službu v domě seniorů poskytnout, s ohledem na nutnost zajistit bezpečnost ostatních uživatelů pobytových služeb a majetku zde uloženého.

Další možné oblasti střetu zájmů poskytovatele a uživatele sociálních služeb:

- Uživatel služby zamýšlí opustit objekt dům seniorů, avšak není toho schopen – snažíme se s ním dohodnout, že realizace jeho úmyslu není vhodná. Pokud neustoupí, informujeme jeho osobu blízkou, resp. kontaktní osobu dle smlouvy.
- Uživatel služby se chce sám vykoupat, resp. umýt, ale není toho sám schopen – snažíme se s ním domluvit o naší pomoci při tomto úkonu. Pokud nepřistoupí na naši domluvu, informujeme osobu blízkou či kontaktní dle smlouvy, aby tento úkon zajistila sama.
- Uživatel služby nechce konzumovat dietní stravu – řešíme domluvou, pokud uživatel služby neustoupí, hlásíme záležitost jeho osobě blízké či kontaktní dle smlouvy, záležitost projednáme s jeho ošetřujícím lékařem.
- Uživatel služby nechce nebo odmítá užívat ~~brát~~ léky předepsané jeho ošetřujícím lékařem – zkusíme zjistit důvod, proč uživatel léky odmítá a přesvědčit ho o nutnosti užít léky, popř. ho seznámit s riziky vyplývajícími z neužití léku. Pokud uživatel služby léky nevezme, musí podepsat negativní reverz, že léky odmítá. O situaci je informována rodina nebo kontaktní osoba, popř. je situace projednána s ošetřujícím lékařem.
- Uživatel služby má výhrady ke svému oblékání v DS OZ – snažíme se mu domluvit a přesvědčit ho o vhodnosti oděvu. Není-li s ním domluva možná, informujeme jeho rodinu, resp. kontaktní osobu dle smlouvy.
- Ležící a chodící uživatel služby ubytovaní společně v jednom pokoji – oběma vysvětlíme, jakým způsobem budou úkony poskytovány. K zamezení

konfliktům mezi uživateli služeb platí pravidlo dávat společně na jeden pokoj pokud možno s podobnou schopností mobility.

- Hádky mezi uživateli – snažíme se zjistit příčinu sporu a vyřešit situaci domluvou. Pokud nedojde ke zklidnění, přeložíme jednoho z uživatelů dle možností v zařízení na jiný pokoj.
- Požadavek ponechání světla v noci – použití „bočních“ světel v rohu pokoje s umyvadlem, popř. použití světel na baterie k osvětlení prostoru pokoje.
- Uživatelé služby upoutaní na lůžko – uživatel služby si může přinést vlastní rádio, televizor včetně kabelu, za stanovených podmínek.
- Při přijímání sponzorského daru – platí vnitřní předpis ÚSS 4 pro přijímání darů. **Darem, který mohou zaměstnanci domu seniorů přijmout, je:** drobná kytička, nabídnutá cukrovinka, ovoce od uživatele jako výraz pozornosti za poskytnutou službu, za vhodné slovo. S ostatními dary (věcné, peněžní dary aj.) se nakládá dle vydaného vnitřního předpisu ÚSS4.
- Zavírání domu seniorů – je uzamčen z důvodu bezpečnosti uživatelů, zaměstnanců, majetku ÚSS4. Personál může po zvážení momentálního zdravotního a psychického stavu nebo po dohodě s rodinou, resp. s kontaktní osobou, umožnit odejít mimo areál DS OZ.
- Při vyřizování stížností uživatelů služeb, jejich osoby blízké či další (kontaktní) osoby určené smlouvou – platí vnitřní pravidla pro poskytování služeb, příslušný standard kvality (č. 7) a vnitřní předpis ústavu pro vyřizování stížností uživatelů sociálních služeb, jejich osoby blízké či další (kontaktní) osoby určené smlouvou.
- Při jednání s uživatelem je dodržováno pravidlo, že s uživatelem služby zaměstnanci jednájí pomalu, srozumitelně, ohleduplně, s cílem maximálního objasnění dané situace, za předložení možných řešení, v součinnosti s jeho osobou blízkou či jinou (kontaktní) osobou určenou smlouvou o poskytování služeb. Při zacházení s osobními údaji uživatelů služeb – platí standard kvality č. 6 a vnitřní předpis ústavu. Souhlas uživatelů služeb s nakládáním jejich osobními údaji daný ústavu je obsažen ve smlouvě o poskytování služeb.
- Při řešení krizových a nouzových situací – platí standard kvality č. 14.
- Při ochraně majetku uživatelů služeb – ve vnitřních pravidlech pro poskytování těchto služeb je doporučeno, jaké věci je vhodné vzít si s sebou do domu seniorů a jaké nikoliv.

3. Pravidla pro přijímání darů

Pro přijímání darů platí vydaný vnitřní předpis ÚSS4, závazný jak pro dárce, tak pro obdarovaného (ÚSS4). Evidence darů je vedena v hospodářské sekci ÚSS4.

Standard kvality č. 3 a 4: Jednání se zájemcem o služby a uzavření smlouvy o poskytování služeb

1. Pravidla pro informování zájemců o služby

O pobytových odlehčovacích službách informuje každého zájemce, popř. jeho rodinné příslušníky, o tyto služby, vrchní sestra DS OZ, sociální pracovnice, vedoucí sekce sociálních služeb, případně ředitel ústavu. Seznámí ho s jeho budoucími právy a povinnostmi, které pro něho jako pro uživatele služeb budou vyplývat z písemně uzavřené smlouvy o poskytování pobytových odlehčovacích služeb, obsahující především místo, cenu, čas poskytování služeb, způsob placení, ustanovení pro výpověď smlouvy a další.

Zaměstnanci domu seniorů, zajišťující poskytování služeb, postupují podle vytvořených a uživateli služeb srozumitelných vnitřních pravidel pro poskytování pobytových odlehčovacích služeb.

Pravidla pro vyřizování telefonických rozhovorů se zájemci o pobytové odlehčovací služby:

Zaměstnanec domu seniorů na začátku telefonického rozhovoru pozdraví, představí se svým jménem, uvede název pracoviště a zeptá se, jaké má volající přání. Vyslechne jeho otázku, žádost, prosbu a odpoví tazateli podle svých odborných znalostí. V případě, že dotaz přesahuje kompetence daného zaměstnance, odkáže volajícího na vrchní sestru DS OZ nebo na sociální pracovníci. V záležitostech, které náleží do kompetence příslušného odboru ÚMČ Praha 4, odkáže tazatele přímo na tento odbor.

Zaměstnanci domu seniorů jsou při vyřizování telefonických rozhovorů se zájemci o služby povinni postupovat profesionálně a vždy zachovávat zdvořilost a slušnost vůči volajícímu, a to i v případě kdyby na straně volajícího tomu tak případně nebylo, za účelem zachování dobrého jména domu seniorů a jeho zaměstnanců na veřejnosti.

2. Požadavky, očekávání a osobní cíle, které mají služby splňovat

Požadavky na službu, očekávání a osobní cíl služby určuje vždy její uživatel, není-li toho schopen, osoba, jednající v jeho prospěch, tj. jeho rodinný příslušník či jiná určená kontaktní osoba), po konzultaci se sociální pracovníci. Sociální pracovníce pomáhá tento osobní cíl naplnit a zvolí konkrétní vhodné postupy k dosažení uživatelova osobního cíle vzhledem k jeho osobním možnostem a schopnostem. Musí při tom vzít v úvahu jeho sociální a zdravotní diagnózy a případná omezení z nich plynoucí vzhledem k plánování, způsobu a výběru vhodné strategie k dosažení osobního cíle. Stanovený osobní cíl/stanovené osobní cíle uživatele služeb je/jsou součástí uzavřené smlouvy o poskytování pobytových odlehčovacích služeb.

3. Pravidla pro odmítnutí zájemce o služby z důvodů nedostatečné kapacity či nesplnění kritérií

Zájemce o služby může DS OZ odmítnout:

- a) *neposkytuje sociální službu, o kterou osoba 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,*
- c) *zdravotní stav osoby, která žádá o poskytnutí pobytové služby, vylučuje poskytnutí takové sociální služby; tyto zdravotní stavy stanoví prováděcí právní předpis, nebo*
- d) *osobě, která žádá o poskytnutí sociální služby, poskytovatel vypověděl v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí téže sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy.*

Sociální pracovníce sdělí zájemci o služby, zda a kdy se kapacity k poskytnutí služeb uvolní (je-li to známo) a nabídne mu dle možnosti alternativní řešení jeho potřeb. Požadavky na

pobytové odlehčovací služby z hlediska rezervací, resp. neuspokojených žadatelů vede sociální pracovnice ve zvláštním sešitu.

Nesplňuje-li zájemce o služby kritéria stanovená pro jejich poskytování, sociální pracovnice nabídne řešení jeho situace jiným vhodným způsobem, přičemž uvede všechny jí známé postupné kroky k dosažení požadovaného cíle. Seznámí jej s nabídkou dalších sociálních služeb, které zajišťují jiné organizace a uvede jejich kontaktní spojení, jsou-li jí známa či ho nasměruje jiným způsobem, vedoucím k řešení osobní situace zájemce o tyto služby.

4. Vnitřní pravidla pro uzavírání smlouvy

Dále uvedená vnitřní pravidla pro poskytování pobytových odlehčovacích služeb byla vytvořena za účelem zajištění hladkého průběhu uzavírání smluv s uživateli služeb.

A. VNITŘNÍ PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ POBYTOVÝCH ODLEHČOVACÍCH SLUŽEB

DEFINICE POBYTOVÝCH ODLEHČOVACÍCH SLUŽEB PODLE ZÁKONA O SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH č. 108/2006 Sb. v platném znění:

Pobytové odlehčovací služby jsou služby, poskytované osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, o které je jinak pečováno v jejich přirozeném sociálním prostředí (v místě bydliště).

Cílem pobytových odlehčovacích služeb je umožnit pečující fyzické osobě nezbytný odpočinek.

Základní činnosti pobytových odlehčovacích služeb podle zákona o sociálních službách:

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

Úkony základních činností pobytových odlehčovacích služeb jsou uvedeny v prováděcí vyhlášce k zákonu o sociálních službách č. 505/2006 Sb. v platném znění.

Úkony fakultativních činností pobytových odlehčovacích služeb jsou úkony nad rámec základních činností pobytových odlehčovacích služeb, např. doprava osobními vozidly, případně se speciální úpravou pro vozíčkáře, nákupy, pochůzky aj.

Úhrady úkonů základních činností pobytových odlehčovacích služeb jsou uvedeny v „Sazebníku úhrad ÚSS 4“. Úhrady za úkony fakultativních činností pobytových odlehčovacích služeb jsou uvedeny ve zvláštních sazebnících úhrad.

Zájemce o pobytovou odlehčovací službu, jeho osoba blízká či jiná osoba žádá o poskytnutí pobytové odlehčovací služby u sociální pracovnice DS OZ, vedoucí sekce sociálních služeb ÚSS4, případně přímo na adrese ústavu, a to ústně, telefonicky, nebo písemně.

Platí od: 7. 2. 2017

O pobytovou odlehčovací službu žádá zájemce o sociální službu písemnou žádostí, jejíž vzor je k dispozici u sociální pracovnice, či na internetových stránkách ÚSS4, viz www.uss4.cz. Uživatel zároveň předkládá při sepsání žádosti posudek svého registrujícího praktického lékaře (vzor tiskopisu je k dispozici u sociální pracovnice, či na www.uss4.cz). Další formuláře k přijetí lze nalézt na www.uss4.cz/ nebo je lze obdržet u sociální pracovnice. Tato vyhodnotí posudek lékaře z hlediska možností pobytových odlehčovacích služeb a požadavků zájemce o sociální službu. Zájemce, příp. jeho osobu blízkou či jinou určenou osobu seznámí s rozsahem poskytovaných úkonů základních a fakultativních činností pobytových odlehčovacích služeb, v jakém čase, na jakém místě a s úhradami, v rozdělení podle úkonů základních a fakultativních činností. Žádost o poskytnutí pobytových odlehčovacích služeb vyplňuje a podepisuje zájemce o služby, parafruje či podepisuje na formuláři vlevo dole jeho kontaktní osoba.

Po předložení podepsané žádosti sepíše sociální pracovnice „Smlouvu o poskytování pobytových odlehčovacích služeb“ v trojím vyhotovení. Jako poskytovatel sociálních služeb v této smlouvě vystupuje Ústav sociálních služeb v Praze 4. Zájemce o sociální službu se podpisem smlouvy stává uživatelem této sociální služby.

DŮM SENIORŮ JE URČEN KE KRÁTKODOBÉMU PŘECHODNÉMU POBYTU UŽIVATELŮ ODLEHČOVACÍCH SLUŽEB.

Uživatel služeb a jeho kontaktní osoba jsou při uzavírání smlouvy upozorněni na skutečnost, že **pobyt uživatele pobytových odlehčovacích služeb definitivně končí v poslední den účinnosti uzavřené smlouvy.** Nebude-li pobyt uživatele ukončen, jak uvedeno, bude na své vlastní náklady či na náklady jeho kontaktní osoby převezen buď do místa svého bydliště nebo do místa bydliště kontaktní osoby, ověřeného ÚSS4. Kontaktní osoba uživatele sociálních služeb zároveň podepíše písemné prohlášení, že bere tyto skutečnosti na vědomí.

Ve smlouvě se stanoví, po dohodě s uživatelem sociální služby, popř. s jeho rodinnými příslušníky či s určenou kontaktní osobou, osobní cíl(e), který/které poskytnutí pobytové odlehčovací služby sleduje. Individuální plán uživatele služby k jeho/jejich dosažení, jeho vyhodnocování a způsob spolupráce s rodinnými příslušníky při realizaci tohoto plánu vypracuje klíčový pracovník ve spolupráci s uživatelem služby.

Ve smlouvě o poskytování pobytových odlehčovacích služeb se uvede sjednaný požadovaný rozsah úkonů, v jakém čase a úhrady za jejich poskytování, odděleně podle základních a fakultativních činností.

Pro ubytování je v zařízení k dispozici celkem 30 lůžek - 7 x jednolůžkový pokoj, 10 x dvoulůžkový pokoj, 1 x třílůžkový pokoj.

Před nástupem na pobytovou odlehčovací službu nutno složit zálohu ve výši jednoměsíčního pobytu, odpovídající úhradě za ubytování a stravu, pokud se jedná o pobyt v délce jednoho měsíce či delší. V případě pobytu kratšího než jeden měsíc nutno složit zálohu ve výši odpovídající úhradě za stravu a ubytování dle délky pobytu, tj. dle počtu sjednaných dní pobytu.

Zálohy na pobytové odlehčovací služby se uhrazují:

- bezhotovostním způsobem na účet poskytovatele, vedený u České spořitelny, Nedvědovo nám. 1, Praha 4, 147 00, **číslo účtu 81359399/0800**, nutno uhradit **nejméně sedm dní před** nástupem pobytových odlehčovacích služeb nebo před novým měsícem poskytování služeb. Jako variabilní symbol sociální služby se uvede rodné číslo uživatele sociální služby.

nebo

- v hotovosti v pokladně ÚSS4, Podolská 208/31, 147 00 Praha 4, s uvedením rodného čísla uživatele sociální služby. Úhradu nutno provést **nejméně sedm dní před** nástupem pobytových odlehčovacích služeb nebo před novým měsícem poskytování služeb.

Pobyt a strava za dny nepřítomnosti (tzv. vratky) budou uživateli služeb vyúčtovány nejpozději do 15. dne měsíce následujícího po jejich poskytnutí a vyplaceny nejpozději do konce tohoto měsíce:

- bezhotovostním způsobem na sdělený účet nebo
- v hotovosti v pokladně ÚSS4, Podolská 31, Praha 4.

DS OZ Jílovská bude uživatele služeb 1 x měsíčně, (zpravidla okolo 15. dne v měsíci) písemně informovat o provedených úkonech základních, případně fakultativních činností odlehčovacích služeb (úkonech péče), které mu byly poskytnuty. Provedené úkony základních, případně fakultativních činností odlehčovacích služeb (tj. úkony péče) budou uživateli vyúčtovány nejpozději do 15. dne měsíce následujícího po jejich poskytnutí. **Úhradu nutno provést vždy do konce kalendářního měsíce, v němž bylo vyúčtování uživateli předloženo.** Způsob úhrady úkonů péče je totožný s platbou záloh na pobyt a stravu.

Pro případ úhrady záloh na ubytování a stravu a vyúčtovaných úkonů péče ze strany uživatele služeb po splatnosti se mezi poskytovatelem pobytových odlehčovacích služeb a uživatelem sjednává smluvní pokuta ve výši 0,1 % z dlužné částky za každý den prodlení až do zaplacení.

Uživatel sociálních služeb je povinen zajistit při výkonu povinností poskytovatele nezbytnou součinnost, zejména:

1. Řádně a včas oznamovat požadavky na pobytové odlehčovací služby. Změnu pobytové odlehčovací služby z hlediska délky pobytu či jeho předpokládaného přerušení je nutno nahlásit poskytovateli sociálních služeb nejméně dva pracovní dny předem.
2. V případě řádně předem ohlášeného přerušení pobytu se za každý odhlášený den celodenní nepřítomnosti vrací stravné v plné výši. V případě náhlé zdravotní indispozice uživatele sociálních služeb, pro niž musí být hospitalizován, se u předem neohlášeného přerušení pobytu vrací stravné počínaje 2. dnem ode dne přerušení pobytu.

V případě předčasného ukončení smlouvy výpovědí ze strany uživatele služeb se po uplynutí 7 denní výpovědní lhůty vrací uživateli 100 % již zaplacených nákladů za pobyt a stravu. Postup je stejný jako při vyplácení přeplatků.

Povinností poskytovatele sociálních služeb je zajišťovat základní a fakultativní činnosti pobytové odlehčovací služby s odbornou péčí, řádně a včas.

Uživatel pobytové odlehčovací služby, resp. jeho osoba blízká či jiná osoba určená smlouvou řádně a včas oznamuje své požadavky na pobytovou odlehčovací službu.

Uživatel sociální služby se ve smlouvě zaváže dodržovat vnitřní pravidla pro poskytování pobytových odlehčovacích služeb, s nimiž je při podpisu smlouvy seznámen. Zároveň podepisuje souhlas se shromažďováním a používáním svých osobních údajů pro poskytovatele pobytové odlehčovací služby za účelem zajišťování této sociální služby. Je také informován o tom, že může nahlížet do své osobní dokumentace, která je o něm vedena.

Poskytování pobytových služeb podle smlouvy může být ukončeno dohodou, uzavřenou **písemně** mezi uživatelem služeb a poskytovatelem služeb k dohodnutému dni, jestliže se jedná o ukončení pobytu po jeho přerušení z důvodu náhlého zhoršení zdravotního stavu uživatele služeb, pro které je jeho další pobyt v zařízení z důvodu nutné lékařské péče nemožný.

Uživatel pobytové odlehčovací služby může vypovědět smlouvu o poskytování pobytové odlehčovací služby kdykoli i bez udání důvodu v 7 denní výpovědní době před ukončením poskytování této služby.

Poskytovatel sociální služby může smlouvu vypovědět písemně v 1 měsíční výpovědní době, která počne běžet od 1. dne měsíce následujícího po doručení výpovědi uživateli sociálních služeb v případě, že uživatel bude v prodloužení s placením úhrad za poskytnutou pobytovou odlehčovací službu po dobu delší než 2 měsíce nebo neposkytnutí součinnosti z jeho strany bude významným způsobem soustavně ztěžovat poskytovateli sociálních služeb výkon jeho povinností.

Poskytovatel sociálních služeb může smlouvu vypovědět s okamžitou platností v případě ztráty oprávnění k provozování pobytových odlehčovacích služeb nebo může vypovědět poskytování některého úkonu pobytové odlehčovací služby v případě, že nebude dále schopen tento úkon zajišťovat.

Poskytovatel si ve smlouvě vyhrazuje právo výpovědi smlouvy s okamžitou platností z důvodu opakovaného agresivního chování uživatele sociálních služeb vůči obsluhujícímu personálu.

Uživatel sociálních služeb má právo stěžovat si na kvalitu či způsob provedení pobytové odlehčovací služby nebo na nedostatečnou ochranu svých osobních údajů u vrchní sestry OZ, u vedoucí sekce sociálních služeb ÚSS4, u ředitele ústavu, popřípadě i u zřizovatele poskytovatele sociálních služeb, tj. na Městské části Praha 4, Antala Staška 2059/80b, 140 46 Praha 4-Krč.

Stěžovatel má možnost obrátit se i na následující organizace, např. na:

- Úřad práce ČR, krajskou pobočku pro hlavní město Prahu, Domažlická 1139/11, 130 00 Praha 3 - Žižkov, telefon 950 178 111, podatelna@aa.mpsv.cz
- Úřad práce ČR, generální ředitelství, Dobrovského 1278/25, 170 00 Praha

Platí od: 7. 2. 2017

- 7, telefon 950 191 111, posta@uradprace.cz
- Magistrát hlavního města Prahy, odbor zdravotnictví, sociální péče a prevence, Charvátova 145, 110 00 Praha 1, telefon 236 004 102
 - Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, Na Poříčním právu 376/1, 128 00 Praha 2, telefon 221 921 111, posta@mpsv.cz
 - Rada seniorů ČR, náměstí Winstona Churchilla 1800/2, 130 00 Praha 3 – Žižkov, telefon 234 462 073, rscr@rscr.cz
 - Veřejný ochránce práv (ombudsman), Údolní 658/39, 602 00 Brno-město, telefon 542 542 111, podatelna@ochrance.cz
 - Český helsinský výbor, Štefánikova 216/21, 150 00 Praha 5 – Smíchov, telefon 257 221 142, info@helcom.cz
sekr@helcom.cz

Při vyřizování své stížnosti se uživatel služby může dát zastoupit.

Uživatel sociálních služeb si ve smlouvě stanoví kontaktní osobu, na niž se bude poskytovatel sociálních služeb obracet při realizaci pobytové odlehčovací služby.

Změna smlouvy, rozsahu úkonů se provede sepsáním dodatku ke smlouvě. Dodatek se sepíše v trojím vyhotovení, a to 2 x pro ÚSS4, 1 x pro uživatele sociální služby, vše formou originálu. Dodatky se číslovají pořadovými čísly, počínaje číslem 1.

Uživatel sociálních služeb nemůže práva ze smlouvy postoupit na jiného.

V případě, že zájemce o pobytovou odlehčovací službu je omezen ve svéprávnosti, uzavírá a podepisuje smlouvu za něho jeho soudem ustanovený opatrovník. V případě, že zájemce o pobytovou odlehčovací službu je plně svéprávný, uzavírá tuto smlouvu svým vlastním jménem. V případech, kdy uzavření a podepsání smlouvy může zájemci o sociální službu působit jisté potíže, může ji sjednat za přítomnosti osoby blízké či jiné osoby, vždy ji však sjednává vlastním jménem a také ji musí vlastnoručně podepsat.

Pro uzavírání smlouvy platí občanský zákoník, který také upravuje případné zastoupení zájemce o sociální službu.

B. ÚDAJE O DOMU SENIORŮ

Adresa: Dům seniorů OZ Jílovská, Jílovská 432/11, 142 00 Praha 4-Lhotka, e-mail: oz1@uss4.cz, telefon – ústředna: 244 471 287, mobil- 773 791 424, mobil – sesterna: 603 849 547, mobil sociální pracovnice: 773 791 423.

Dům seniorů OZ Jílovská se nachází v blízkosti sídliště a Kulturního centra Novodvorská (KCN).

Spojení od metra C – stanice Kačerov je autobusy městské hromadné dopravy č. 106, 196 – zastávka „Sídliště Novodvorská, spojení od metra B - z nádraží Praha-Smíchov (metro B) autobusy č. 196, 197 – zastávka „Sídliště Novodvorská“, z Chodova autobus č. 197 – zastávka „Sídliště Novodvorská“.

K dispozici je celkem 30 lůžek. Úklid se provádí denně, výměna lůžkovin 1 x týdně, v případě potřeby častěji. Strava pro uživatele pobytové odlehčovací služby je podávána ve dvou

Platí od: 7. 2. 2017

společných jídelnách, výjimečně na pokoji, podává se 4 x denně, a to v 8:00 hod. snídaně, v 11:30 hod. oběd, ve 14:30 hod. svačina a v 17:30 hod. večeře. Pro hůře pohyblivé uživatele sociální služby je zajištěn doprovod na jídelnu. Strava se dováží, je možno poskytnout jakoukoliv lékařskou dietu, v celém stavu, krájenou či mletou.

V domě seniorů je v provozu ve stanovených hodinách recepce. Přílehlé vnější prostory domu seniorů jsou od setmění do rozednění monitorovány kamerovým systémem.

Popis denního režimu:

Doba:	Činnost:
7:15 – 8:00 h	větrání lůžka, ranní hygiena, oblékání, ustlání lůžka, doprovod na jídelnu
8:00 – 8:30 h	snídaně
8:30 – 9:00 h	společná ranní rozvíčka
9:00 – 11:00 h	koupání dle rozpisu
9:00 – 11:00 h	vzdělávací a aktivizační program (5 x týdně, v pracovních dnech)
9:00 – 11:00 h	rehabilitace
11:00 – 11:30 h	příprava na oběd: osobní hygiena, oblečení, doprovod na jídelnu
11:30 – 13:00 h	oběd
13:00 – 13:30 h	kontrola hygieny
13:30 – 14:30 h	vzdělávací a aktivizační program (5 x týdně, v pracovních dnech)
14:30 – 15:00 h	svačina
15:00 – 15:30 h	rehabilitace, vzdělávací a aktivizační program (5 x týdně, v pracovních dnech)
15:30 – 17:30 h	volný režim
17:30 – 18:00 h	večeře, 2. večeře pro diabetiky mezi 20:00 a 21. hod.
18:00 – 19:30 h	volný režim
19:30 – 20:30 h	příprava ke spánku: úprava lůžek, větrání pokoje, provedení večerní hygieny, převlečení do nočního oděvu
<p>Léky se podávají odděleně zvláště ke snídani, obědu, večeři, příp. na noc, ošetřující personál dohlíží, aby byly vzaty dle ordinace lékaře. Individuálně ordinované léky podává zdravotní sestra v určenou dobu.</p> <p>V průběhu noci provádí ošetřující personál kontrolu uživatelů sociálních služeb na pokojích po hodině, jinak na zazvonění.</p>	

Doba trvání konzumace stravy je pouze doporučující, s ohledem na časový rozvrh dalšího denního programu.

Uživatel pobytové služby je povinen dodržovat pravidla osobní hygieny a hygieny osobního prádla.

Praní prádla uživatelů sociálních služeb je zajištěno, prádlo je nutno podepsat příjmením uživatele speciální fixou na textil a musí být způsobilé pro praní v pračce. Dovezené potraviny je možno skladovat v chladničce v jídelně.

Návštěvy jsou možné denně do 18:00 hod, po této hodině po předchozí domluvě. Noční klid je určen v době od 22:00 hod. do 6:00 hod.

V přízemí budovy je umístěna schránka, do níž možno vhazovat písemné připomínky a náměty k provozu domu seniorů.

Do zařízení si lze za předem stanovených podmínek přinést radiopřijímač, vlastní televizor včetně kabelu k připojení do TV zásuvky. Uživatel musí předložit potvrzení o elektrovizí přístroje.

Před nástupem na pobytovou odlehčovací službu obdrží uživatel sociální služby, resp. osoba ho doprovázející informace a pokyny k pobytu, týkající se vhodného oblečení, obutí, léků a případných kompenzačních pomůcek, které je nutno vzít s sebou pro pobyt.

Uživatel sociální služby musí mít u sebe v den nástupu platný občanský průkaz a platnou kartu pojištěnce zdravotní pojišťovny, u níž je pojištěn. Po dohodě si uživatel sociální služby může vzít s sebou přenosné rádio, květinu, oblíbený hrneček, obrázek či další věci, které mu zpříjemní pobyt a navodí pocit vlastního domova.

Nedoporučuje se, aby si uživatel sociální služby bral s sebou větší částku peněz, drahé šperky, drahé hodinky, drahou elektroniku, vkladní knížky a platební karty. Odpovědnost poskytovatele sociálních služeb za škodu na vnesených věcech je upravena občanským zákoníkem v platném znění a vnitřním předpisem ÚSS4.

Po nástupu na pobytovou odlehčovací službu je uživatel sociální služby seznámen s režimem domu seniorů a s prostory zařízení.

Zaměstnanec domu seniorů vyhotovuje při nástupu uživatele na pobytovou službu soupis věcí vyšší hodnoty, které uživatel pobytové odlehčovací služby vnesl do domu seniorů. Soupis věcí se ukládá do osobního spisu uživatele sociální služby. Bez vědomí zaměstnanců nelze věci, zapsané v soupisu věcí vyšší hodnoty, odnést v průběhu poskytování pobytové odlehčovací služby.

Uživatelé služeb jsou také zpraveni o tom, že jim sociální služba bude v některých případech poskytována také studenty sociálních a zdravotnických škol, kteří konají praxi, pod dohledem odborně způsobilé zaměstnankyně.

Během pobytu uživatel sociální služby využívá nabídky služeb pro pobytovou odlehčovací službu podle sjednaných úkonů základních a fakultativních činností.

Jsou dovoleny návštěvy mezi uživateli sociální služby, návštěvy příbuzných či známých.

Je možno navštívit po objednání profesionální kadeřnici a pedikérku. Z hygienických důvodů nelze v zařízení provádět stříhání vlasů a nehtů personálem ani navštěvujícími osobami.

Dále je možné zapůjčit si knihy, sledovat společnou televizi, požádat o malý nákup za úhradu, objednat si osobní automobil na převoz či odvoz, případně včetně speciální úpravy pro vozíčkáře.

Je možné, aby rodinní příslušníci zajistili uživateli služby provedení osobní hygieny v koupelně zařízení, v tomto případě přebírají plnou odpovědnost za jeho případný úraz či pád.

V zařízení je dovoleno kouřit pouze ve vyhrazeném prostoru, konzumovat alkoholické nápoje po předchozí domluvě s ošetřujícím personálem, a to s přihlédnutím k aktuálnímu zdravotnímu a psychickému stavu uživatele.

Platné zákazy:

Uživatel nemůže opustit zařízení bez vědomí obsluhujícího personálu. V případě svévolného opuštění zařízení bez vědomí ošetřujícího personálu nenese zařízení odpovědnost za případný úraz uživatele či za následky na jeho zdraví.

Uživatel sociální služby nesmí přemísťovat rozestavěný nábytek, používat násilí vůči ostatním uživatelům služeb, záměrně ničit a znečišťovat věci a pomůcky, svěřené mu do užívání, jakož i zdi a podlahy (platí zákaz plivání na zem). Nesmí používat sám koupelnu bez vědomí ošetřujícího personálu. V době provádění úklidu se uživatel služby musí zdržovat v prostoru, kde nemůže dojít k jeho úrazu.

Při náhlém zhoršení uživatele zdravotního stavu je zavolána rychlá záchranná služba a zajištěno lékařské ošetření. V případě jeho nutné hospitalizace v nemocnici jsou informováni jeho rodinní příslušníci či jiné osoby určené smlouvou.

Vzdělávací a aktivizační program zajišťuje sociální pracovnice. Přípravuje pro uživatele odlehčovacích služeb program, zaměřený na jejich možnosti, schopnosti, dovednosti a zájmy. Vzdelávací program zahrnuje získávání nových a prohlubování stávajících informací z různých oblastí (např. biologie, historie, estetická výchova aj.). Aktivizační program obsahuje zábavu ve formě kvízů, je možné si zapůjčit jednoduché hry (pexeso, domino, puzzle, Člověče nezlob se), kde je kladen důraz na samostatnou aktivitu jednotlivců. Prohlubuje se činnost nervové soustavy (paměť, schopnost zapamatovat si, vzpomenout si) a motorické schopnosti. Jemná motorika se procvičuje při práci s papírem, látkou, vlnou, přírodními materiály, barvami.

5. Srozumitelnost obsahu a účelu smlouvy

Poskytovatel sociálních služeb postupuje s maximální vstřícností k uživateli služeb, pokud jde o jeho schopnost porozumět obsahu a účelu uzavírané smlouvy.

Autoři vnitřních pravidel si byli vědomi, že se jedná převážně o občany staršího věku, jimž jejich zdravotní či jiné důvody mohou působit jisté potíže při seznamování se s jejich obsahem a účelem, a proto volili jejich obsah sice poněkud obsáhlejší, avšak lépe vysvětlující.

6. Rozsah a průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíl uživatele sociální služby

Poskytovatel sociálních služeb sjednává s uživatelem služeb jejich rozsah a průběh tak, aby odpovídal osobnímu cíli uživatele služeb, který si stanovil. Je si vědom, že realizace stanoveného osobního cíle je závislá na možnostech, schopnostech a přáních uživatele služeb, a to nejen v době, kdy je poskytování služeb sjednáváno, nýbrž i později, v průběhu jejich poskytování. Za tímto účelem je možné provést změnu ve smlouvě ve formě číslovaných dodatků.

Standard kvality č. 5: Individuální plánování průběhu poskytování pobytových odlehčovacích služeb

1. Plánování průběhu poskytování služeb

Poskytování služeb vychází z osobního cíle/osobních cílů, požadavků a potřeb uživatele sociálních služeb a je závislé především na jeho schopnostech, možnostech a zdravotním stavu. Plánování průběhu poskytování těchto sociálních služeb je prováděno s ohledem na konkrétního uživatele, kterému je služba určena.

Za tímto účelem je/jsou při sepisování smlouvy o poskytování těchto sociálních služeb stanoven(y) osobní cíl(e), jehož/jichž má být v průběhu jejich poskytování dosaženo.

FÁZE PROCESU INDIVIDUÁLNÍHO PLÁNOVÁNÍ:

- **MAPOVÁNÍ POTŘEB UŽIVATELE SLUŽBY, ZÍSKÁVÁNÍ INFORMACÍ**
- **VYTVORENÍ PLÁNU (VČETNĚ STANOVENÍ KRITÉRIÍ HODNOCENÍ)**
- **REALIZACE PLÁNU**
- **VYHODNOCENÍ – UKONČENÍ SLUŽBY/MAPOVÁNÍ DALŠÍCH POTŘEB**

Plánování průběhu sociálních služeb odpovídá požadavkům, přáním, představám, očekáváním a možnostem uživatele sociálních služeb především vzhledem k jeho zdravotnímu stavu. Ke každému uživateli pobytové služby přistupují zaměstnanci domu seniorů individuálně.

Přehled týmu pracovníků, kteří se zúčastní plánování průběhu pobytových odlehčovacích služeb, poskytovaných ÚSS 4 jejich uživatelům:

- **klíčový pracovník – určená zaměstnankyně domu seniorů, na niž se bude uživatel služby obracet, zajistí zpracování individuálního plánu průběhu poskytování sociálních služeb, hodnocení, zdali je osobní cíl služby plněn, přijetí opatření pro jeho případné změny (přehodnocení osobního cíle)**
- **pracovník přímé obslužné péče**
- **osoba blízká uživateli nebo jiná osoba kontaktní, určená smlouvou o poskytování pobytových odlehčovacích služeb**
- **všeobecná sestra nebo fyzioterapeutka**
- **registrující praktický lékař uživatele služby (povětšinou formou telefonických konzultací)**
- **případně přizvaný odborník.**

Na plánování průběhu poskytování sociálních služeb se podílí vždy určený **klíčový pracovník** jako koordinátor pracovního týmu lidí, kteří jsou do služeb pro uživatele zapojeni. Klíčového pracovníka určuje uživateli sociální pracovnice. Klíčový pracovník odpovídá za

vytvoření, realizaci, hodnocení naplňování individuálního plánu a jeho případné přehodnocení pro další období.

S klíčovým pracovníkem uživatel sociálních služeb projednává své požadavky k výkonu služeb, jejich změny (rozšíření, zúžení) a možnosti naplnění svých očekávání a představ včetně hledání nových cest k vytyčenému osobnímu cíli/vytyčeným osobním cílům uživatele služeb.

Plánování probíhá pomocí vytvořeného formuláře, který vyplní pracovník přímé obslužné péče v den přijetí k pobytu uživatele do zařízení (a stane se tak klíčovým pracovníkem uživatele) v součinnosti s uživatelem sociálních služeb, případně s jeho osobou blízkou či jinou osobou určenou smlouvou o poskytování služeb.

Průběh plánování s uživatelem sociálních služeb: klíčový pracovník se představí, vysvětlí uživateli princip individuálního plánování, roli klíčového pracovníka vůči uživateli, dále zjistí aktuální potřeby uživatele, jeho přání, s čím potřebuje pomoc. Stanoví osobní cíl/e uživatele a navrhne prostředky k jeho/jejich dosažení. Po započetí poskytování služby či její změně klíčový pracovník uživatele znovu kontaktuje s dotazem, jak služba probíhá, tj. ke spokojenosti uživatele, či má nějaké připomínky k jejímu poskytování. Dále je nutné provádět pravidelnou kontrolu, zdali provedené opatření bylo účinné či nikoliv, v tomto případě navrhne klíčový pracovník další řešení.

2. Vedení individuálních záznamů o průběhu poskytování sociální služby

V průběhu poskytování sociální služby jsou vedeny chronologicky záznamy o průběhu poskytování sociální služby formou zápisů do osobní dokumentace uživatele služby.

3. Hodnocení průběhu poskytování služeb, přehodnocení osobního cíle

V domě seniorů je uplatňován systém společného hodnocení účinků služby při jejím předávání. Klíčový pracovník ve spolupráci s uživatelem sociálních služeb, jeho osobou blízkou či jinou osobou určenou smlouvou o poskytování sociálních služeb, společně s pracovníkem přímé péče, případně s fyzioterapeutkou **průběžně** (nejméně 1x měsíčně) hodnotí realizaci plánované péče, resp. dosažení osobního cíle/ů uživatele sociálních služeb. Celkové zhodnocení efektu ~~účinků~~ služby se provede při odchodu uživatele služeb z domu seniorů.

V případě potřeby, např. při náhlé změně zdravotního stavu uživatele služby provede klíčový pracovník přehodnocení postupů k dosažení osobního cíle/osobních cílů uživatele sociálních služeb. Je-li to třeba, uživatel změní svůj původně stanovený osobní cíl, po případné konzultaci se svými osobami blízkými či s kontaktní osobou. Při hodnocení se vezmou v úvahu konkrétní poznatky osoby blízké či kontaktní, obsluhujících zaměstnanců (ošetřujícího personálu) při zajišťování péče o uživatele, uživatelovy vlastní možnosti a schopnosti a možnosti poskytovatele sociálních služeb. Zapojení zaměstnanců do hodnocení průběhu poskytování sociálních služeb zajišťuje zpětnou vazbu poznatků z poskytnuté péče při hodnocení procesu poskytování sociálních služeb a naplňování osobního cíle uživatele sociálních služeb.

Klíčové pracovníky přiděluje jednotlivým uživatelům sociální pracovnice. V případě antipatie uživatele vůči přidělenému klíčovému pracovníkovi je možné na žádost uživatele a po konzultaci se sociální pracovnicí zvolit jiného klíčového pracovníka.

4. Sdílení informací o poskytovaných službách

Při předávání služby si zaměstnanci domu seniorů předávají potřebné informace, týkající se poskytování služeb jejich uživatelům.

Plnění harmonogramu péče, vznik mimořádných událostí, zhoršení zdravotního stavu uživatelů služby a přijatá opatření se zapisují a předávají v „Knize hlášení“, vedené na sesterně v přízemí domu seniorů. Její kontrolu provádí vrchní sestra DS OZ každý den, v její nepřítomnosti zastupující pracovnice (ve všední den sociální pracovnice, během sobot, nedělí a svátků službu konající všeobecná sestra).

Organizační záležitosti řeší vrchní sestra DS OZ Jílovská na poradách, konaných zpravidla 5 x ročně, za případné účasti vedoucí sekce sociálních služeb, případně i ředitele ÚSS4.

Vzor „Individuálního plánu klienta“ je k dispozici u vrchní sestry DS OZ Jílovská nebo u sociální pracovnice.

Standard kvality č. 6: Dokumentace o poskytování pobytových odlehčovacích služeb

1. Zpracování a evidence dokumentace o uživatelích sociálních služeb, nahlížení do dokumentace

Dům seniorů shromažďuje a eviduje údaje o uživatelích pobytových odlehčovacích služeb, které nezbytně potřebuje za účelem poskytování těchto služeb. Shromažďuje a eviduje údaje uživatelů sociálních služeb podle vydaného vnitřního předpisu „Ochrana osobních údajů uživatelů sociálních služeb“ ve smyslu platného zákona o ochraně osobních údajů, a to jednak v jejich osobní dokumentaci a jednak v počítači. Tzv. „citlivé údaje“ shromažďuje jen v osobní dokumentaci uživatelů sociálních služeb.

ÚSS 4 na základě písemného stanoviska Úřadu pro ochranu osobních údajů ze 13. 12. 2006 č.j. 15506/06UOOU nepodléhá registraci podle zákona o ochraně osobních údajů v platném znění, protože jeho činnost je upravena zvláštním předpisem, a to zákonem č. 108/2006 Sb. o sociálních službách a jeho prováděcí vyhláškou v platném znění.

Osobní dokumentace uživatele je rozdělena na sociální a zdravotnickou část. Sociální a zdravotnická dokumentace je vedena odděleně.

Nahlížet do osobní dokumentace uživatele služby může: uživatel sociálních služeb, vrchní sestra DS OZ, všeobecné sestry, klíčový pracovník, pracovník přímé obslužné péče, ředitel ÚSS4 nebo jeho zástupce v době, kdy jej zastupuje.

Ústav shromažďuje tyto osobní údaje uživatelů sociálních služeb: jméno, příjmení, titul, datum narození, rodné číslo, zdravotní pojišťovna, bydliště, telefon, výše měsíčního příjmu, příjemce příspěvku na péči, omezení způsobilosti k právním úkonům, soudem určený opatrovník, kontaktní osoba včetně bydliště a telefonického kontaktu, registrující praktický lékař včetně kontaktu.

Zpracování osobní dokumentace uživatelů sociálních služeb odpovídá ustanovením zákona o ochraně osobních údajů v platném znění. ÚSS4 shromažďuje osobní údaje uživatelů

sociálních služeb na základě jejich písemného souhlasu, daného ve smlouvě o poskytování sociálních služeb, uzavřené mezi uživatelem sociálních služeb a ústavem, z něhož je patrné, v jakém rozsahu je souhlas poskytován, komu, k jakému účelu a kdo jej poskytuje. Uživatelé sociálních služeb jsou informováni o možnosti nahlížet do osobní dokumentace, kterou o nich dům seniorů vede.

2. Anonymní evidence zájemců o sociální služby, resp. uživatelů sociálních služeb

Dům seniorů neprovádí anonymní evidenci zájemců o sociální služby nebo uživatelů sociálních služeb.

3. Uchovávání osobní dokumentace uživatelů po ukončení poskytnutí pobytových odlehčovacích služeb

Uchovávání osobní dokumentace uživatelů sociálních služeb, jejich vyřazování a skartaci upravuje příslušný vnitřní předpis ústavu. Vyřazování a skartaci osobní dokumentace uživatelů sociálních služeb může ÚSS4 provádět jen po předchozím souhlasu Archivu hlavního města Prahy. Skartaci osobní dokumentace provádí (v menším rozsahu) zaměstnankyně hospodářské sekce, určená pro spisovnu, ve větším rozsahu je skartace dokumentů zadána specializované firmě, mající oprávnění pro tuto činnost, která zajistí bezpečnou a ekologickou skartaci a potvrdí její provedení.

Standard kvality č. 7: Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování pobytových odlehčovacích služeb

1. Vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností

ÚSS 4 má písemně zpracována vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností uživatelů sociálních služeb na kvalitu nebo způsob jejich poskytování nebo na nedostatečnou ochranu jejich osobních údajů ve formě vydaného vnitřního předpisu, podle těchto pravidel postupuje. V případě potřeby zajistí ÚSS4 uživatelům sociálních služeb tlumočnicka na jejich náklady.

Uživatelé sociálních služeb či osoby jednající v jejich zájmu mají možnost podat ústní či telefonickou stížnost na jim sdělená kontaktní telefonní čísla u vrchní sestry OZ, stížnost možno zaslat také faxem, poštou na adresu ústavu, popř. elektronickou poštou na adresu info@uss4.cz. Stížnost možno také podat u vedoucí sekce sociálních služeb ÚSS4 nebo u ředitele ústavu. O podané ústní či telefonické stížnosti nutno učinit záznam. Podaná stížnost je přidělena k vyřízení určenému zpracovateli. Ten vyřídí stížnost ve své kompetenci, může-li tak učinit sám, a to bez zbytečného odkladu. Nemůže-li, projedná její vyřízení se svým nadřízeným vedoucím zaměstnancem, popř. s vedoucí sekce sociálních služeb nebo s ředitelem ústavu prostřednictvím nadřízeného vedoucího zaměstnance. O způsobu vyřízení stížnosti informuje interního auditora ÚSS4.

Všechny písemné stížnosti se zasílají na adresu sekretariátu ředitele ústavu, Podolská 208/31, 147 00 Praha 4. Po prošetření stížnosti předloží zpracovatel řediteli ÚSS 4 návrh odpovědi stěžovateli, parafovaný jím a příslušnou vedoucí sekce.

Dojde-li případně stížnost přímo na adresu domu seniorů, před zpracováním se předá k zaevidování do sekretariátu ÚSS4.

Stěžovatel má možnost zvolit si nezávislého zástupce, osobu blízkou či jinou osobu, která ho při vyřizování stížnosti bude zastupovat.

2. Informování osob o možnosti podat stížnost

Uživatelé sociálních služeb jsou v uzavřené „Smlouvě o poskytování pobytových odlehčovacích služeb“ informováni o právu podat stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování služeb nebo na nedostatečnou ochranu svých osobních údajů. Zaměstnanci domu seniorů OZ Jílovská jsou o způsobu podávání a vyřizování stížností ze strany uživatelů sociálních služeb informováni prostřednictvím vydaného vnitřního předpisu proti podpisu.

3. Evidence podaných stížností a lhůta pro jejich vyřízení

Podané ústní či telefonické stížnosti uživatelů sociálních služeb na kvalitu či způsob poskytnutých služeb jsou evidovány. Písemně zaslané stížnosti centrálně eviduje sekretářka ředitele ÚSS4 v „Podací knize“ a zajišťuje jejich přidělení k vyřízení zpracovateli stížnosti.

Lhůty pro vyřizování stížností jsou stanoveny ve směrnici ředitele ústavu. Platí pravidlo, že stížnost vyžadující okamžité řešení či opatření nutno vyřídit bezodkladně, jinak dle stupně naléhavosti v přiměřené lhůtě, nejpozději do 30 dnů od data jejího podání. V případě překročení této lhůty je stěžovatel informován zpracovatelem stížnosti o důvodech překročení lhůty pro zpracování jeho stížnosti a uveden předběžný termín jejího vyřízení.

4. Podávání stížností u nadřízeného orgánu poskytovatele nebo u nezávislých orgánů

V případě, že je stěžovatel nespokojen s vyřízením své stížnosti, má možnost obrátit se na zřizovatele ÚSS 4, tj. na Městskou část Praha 4, Antala Staška 2059/80b, 140 46 Praha 4-Krč prostřednictvím ředitele ÚSS 4.

Stěžovatel se může se svou stížností obrátit i k nezávislým orgánům, monitorujícím dodržování lidských práv, např. k Veřejnému ochránci lidských práv (ombudsmanovi), Českému helsinskému výboru nebo požádat o radu občanskou poradnu (organizace sledující dodržování lidských práv specifických skupin lidí jsou uvedeny na internetu) s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti.

Za účelem předcházení stížnostem ze strany uživatelů sociálních služeb se ÚSS4 snaží zaměstnávat pouze odborně vzdělaný personál, s kladným vztahem k dané skupině uživatelů sociálních služeb. Důraz je kladen na dostatečné sociální cítění a hlubší vztah k sociální péči.

Pro příjem připomínek a námětů uživatelů sociálních služeb je zřízena schránka v prostoru domu seniorů.

Standard kvality č. 8: Návaznost poskytovaných pobytových odlehčovacích služeb na další dostupné zdroje

1. Vytváření příležitostí k využívání běžně dostupných veřejných služeb

Dům seniorů zajišťuje služby vlastními silami, je-li to možné. Pokud to možné není, zprostředkovává další veřejné služby. Zaměstnanci domu seniorů zaměřují své úsilí na dosažení, resp. zvýšení kvality života uživatelů sociálních služeb, srovnatelné s jejich vrstevníky, tj. s lidmi obdobného věku a zájmů.

V domě seniorů je smluvně zajištěno poskytování kadeřnických a pedikérských služeb v určených dnech a hodinách.

2. Zprostředkování služeb jiných fyzických a právnických osob podle individuálně určených potřeb uživatele sociální služby

Dům seniorů zprostředkovává další veřejné služby fyzických a právnických osob dle potřeb a přání uživatelů služeb, které napomohou řešit jejich osobní problémy, zvýšit jejich samostatnost a nezávislost na systému sociálních služeb. Při této činnosti využívá pokud možno běžně dostupné veřejné služby a zařízení, které přispívají k pocitu osobní svobody a nezávislosti a sounáležitosti uživatelů sociálních služeb s okolím.

Uživatele může navštívit v případě potřeby jeho ošetřující praktický lékař, lékař – specialista.

Po dohodě s uživatelem pobytové služby, resp. s jeho rodinnými příslušníky nebo kontaktní osobou pomáháme při uplatnění práv, oprávněných zájmů a při vyřizování osobních záležitostí uživatele služby.

Pokud při stanovení osobních cílů a plánování služeb vyvstane potřeba zapojení specializované instituce či odborníka, kontaktuje vrchní sestra DS OZ nebo sociální pracovnice příslušného odborníka či instituci a podnikne kroky k jejich zapojení. Seznam odborníků a institucí je k dispozici u vrchní sestry DS OZ.

3. Podpora osob v kontaktech a vztazích s přirozeným sociálním prostředím

Zaměstnanci domu seniorů jsou si vědomi velkého významu zachování kontaktů uživatele služeb na jeho rodinu, přátele, partnery a další blízké či určené osoby. Zaměstnanci domu seniorů podporují kontakty uživatele s přirozeným prostředím. S těmito osobami spolupracují, umožňují uživateli např. chodit na vycházky za doprovodu, je-li zapotřebí, přijímat návštěvy denně do 18:00 hod., po této hodině dle dohody. Rodinní příslušníci se mohou zúčastnit společně s uživatelem společenských akcí pořádaných v domě seniorů např. přednášek, koncertů nebo letního grilování.

Standard kvality sociálních služeb č. 9

Personální a organizační zajištění pobytových odlehčovacích služeb

1. Struktura a počet pracovních míst, pracovní profily

Organizační struktura ÚSS4 je dána organizačním řádem ústavu, vydaným na základě zřizovací listiny ÚSS 4. Organizační řád obsahuje úkoly řídicích orgánů ústavu. Pracovní profily pracovních míst odpovídají druhům sociálních služeb, poskytovaných ÚSS4 a potřebám uživatelů sociálních služeb, kterým jsou sociální služby určeny. Organizační řád ÚSS4 je vydán formou vnitřního předpisu.

2. Vnitřní organizační struktura ústavu, kvalifikační předpoklady zaměstnanců

Organizační strukturu domu seniorů z hlediska počtu pracovních míst určuje ředitel ÚSS4. Členění pracovních míst je provedeno podle vydaného Katalogu prací.

Předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka a pracovníka v sociálních službách určuje zákon o sociálních službách v platném znění. Kvalifikační předpoklady zaměstnanců (požadované vzdělání a praxe) určuje katalog prací. U nově přijímaných zaměstnanců se předpokládá odborná způsobilost a praxe, fyzická a psychická odolnost, kladný vztah vůči seniorům, osamělým a zdravotně postiženým osobám, potřebné sociální citění a bezúhonnost (čistý trestní rejstřík).

Nároky kladené na zaměstnance domu seniorů jsou v přímé souvislosti s úkoly, které plní při zajišťování těchto sociálních služeb na území městské části Praha 4. Jednotlivé pracovní pozice mají stanoven závazný souhrn pracovních úkolů v popisu pracovní činnosti, který obdrží každý zaměstnanec domu seniorů proti podpisu.

Personální a organizační zajištění pobytových odlehčovacích služeb

3. Vnitřní pravidla pro přijímání a zaškolování nových zaměstnanců

Výběr a přijímání nových zaměstnanců do pracovního poměru odpovídá poskytování odlehčovacích služeb. Nového zaměstnance domu seniorů přijímá do pracovního poměru personalistka ÚSS4. Podle dosaženého vzdělání/praxe, požadavků na nového zaměstnance kladených dle zákona o sociálních službách v platném znění a zdravotního stavu uchazeče dojde (či nedojde) k přijetí do pracovního poměru. Přijetí zaměstnance do pracovního poměru konzultuje personalistka s vrchní sestrou DS OZ. Přijímání nových zaměstnanců do pracovního poměru upravuje vnitřní předpis ÚSS4.

Zpracování pracovních smluv je v pracovní náplni personalistky ústavu. U nově přijímaných zaměstnanců je v pracovní smlouvě stanovena zpravidla tříměsíční zkušební doba. Zaměstnanci, jejichž pracovní činnost je spojena s odpovědností za schodek na svěřených hodnotách, které je zaměstnanec povinen vyúčtovat, podepisují při nástupu do zaměstnání nebo při převzetí funkce „Dohodu o odpovědnosti za schodek na svěřených hodnotách, které je zaměstnanec povinen vyúčtovat“.

Adaptační proces nových zaměstnanců probíhá ve zkušební době za řízení a pod dohledem nadřízeného vedoucího zaměstnance. Za zpracování nového zaměstnance odpovídá jeho nadřízený vedoucí zaměstnanec.

Nově přijatí zaměstnanci jsou při nástupu do zaměstnání v ÚSS4 seznámeni s požadavky, které na ně budou kladeny z hlediska výkonu konkrétní práce, o zkušební době, o přímém nadřízeném vedoucím zaměstnanci, který je bude zacvičovat a vést, jakým způsobem bude dosaženo cíle zapracování a osvědčení se pro danou profesi hodnoceno. Vedoucí zaměstnanci, pověřeni zácvikem určí, jakým způsobem bude zapracování probíhat a jak bude vyhodnoceno. Sepisují písemný plán zaškolení/adaptačního procesu zaměstnance, podrobnosti upravuje vnitřní předpis ÚSS4.

Každý nový zaměstnanec je po nástupu do práce seznámen s pracovním řádem ÚSS4 (vydán jako vnitřní předpis ústavu), seznámení s ním podepisuje na zvláštním tiskopisu. Jeho podpis zároveň osvědčuje jeho závazek povinnosti zachovávat mlčenlivost o všech záležitostech a osobních údajích uživatelů sociálních služeb, s nimiž přijde do styku a o ostatních zaměstnancích zaměstnavatele vyjma případů, souvisejících s plněním pracovních úkolů.

ÚSS4 dbá při přijímání nových zaměstnanců na to, aby jejich odborné znalosti a dovednosti byly v souladu s požadovanou kvalifikací dle zákona o sociálních službách v platném znění a potřebami uživatelů sociálních služeb. Z tohoto důvodu jsou na funkce zaměstnanců, kteří budou přímo zajišťovat odbornou péči o seniory a občany se zdravotním znevýhodněním přijímáni zaměstnanci, kteří již mají potřebné vzdělání a praxi v ošetrovatelské službě, resp. v sociální oblasti a u nichž je vytvořen předpoklad, že porozumí okruhu problémů a úkolů při zajišťování péče o tyto občany.

Nemají-li uchazeči o pracovní místo v domu seniorů potřebnou kvalifikaci, personalistka ÚSS 4 jim navrhne, jakým způsobem si ji mohou doplnit.

Případné stížnosti ze strany uživatelů sociálních služeb slouží k provádění nutných opatření také personálního charakteru. Systém pracovních porad a kontrol vrchní sestry DS OZ slouží ke zjišťování dostatečnosti znalostí a dovedností u podřízených zaměstnanců a k přijetí případných adekvátních opatření personálního charakteru.

4. Pracovní činnost fyzických osob, které nejsou v pracovněprávním vztahu s poskytovatelem

Pracovní činnost fyzických osob, které nejsou v pracovně-právním vztahu s poskytovatelem a stážistů středních a vysokých škol upravuje vnitřní předpis ÚSS 4.

Standard kvality č. 10: Profesionální rozvoj zaměstnanců

1. Pracovní postup pro pravidelné hodnocení zaměstnanců

V ÚSS4 je uplatňován systém pravidelného hodnocení zaměstnanců 1 x ročně jako součást jejich osobního a profesionálního rozvoje. Hodnocení provádí jejich přímý nadřízený vedoucí zaměstnanec, tj. vrchní sestra DS OZ.

2. Program dalšího vzdělávání zaměstnanců

Program dalšího vzdělávání zaměstnanců ÚSS4 vychází z úkolů, které jsou dány jeho zřizovatelem – městskou částí Praha 4 ÚSS4 jako poskytovateli sociálních služeb, z požadavků zákona o sociálních službách a dalších zákonů, též z výsledků pravidelného ročního hodnocení zaměstnanců. V ÚSS4 je uplatňováno další vzdělávání a prohlubování kvalifikace zaměstnanců, a to jak těch zaměstnanců, kteří se bezprostředně věnují přímé práci s uživateli této služby, tak i ostatních zaměstnanců.

Dle stanovených povinností v oblasti vzdělávání každého zaměstnance, přímo se podílejícího na poskytování sociálních služeb, nabídky vzdělávacích možností a zároveň dle provozních možností domu seniorů je aplikováno další vzdělávání zaměstnanců umožněním odborných stáží, formou jejich účasti na odborných seminářích a školeních. Pro všeobecné sestry platí úkol celoživotního vzdělávání v sociálních službách.

3. Systém výměny informací mezi zaměstnanci o poskytovaných sociálních službách

V ÚSS4 je zaveden systém pracovních porad, a to: na úrovni vedení ústavu nejméně 1 x za 14 dní, v rámci rozšířených porad vedení ústavu nejméně 1 x za čtvrtletí, v případě potřeby i častěji. V domě seniorů jsou čtvrtletně, v případě potřeby i častěji, konány provozní schůze vrchní sestry DS OZ. Z pracovních porad a provozních schůzí jsou přenášeny informace do pracovních porad vedoucí sekce sociálních služeb ÚSS4. Součástí pracovních porad a provozních schůzí jsou připomínky, požadavky a náměty zaměstnanců ÚSS4 vzhledem k vedení, zajišťující provázanost výměny informací shora dolů a opačně. V domě seniorů jsou aktuální informace předávány každý všední den formou krátké porady týmu při předávání noční služby.

4. Systém finančního a morálního oceňování zaměstnanců

ÚSS4 jako zaměstnavatel uplatňuje finanční i nefinanční oceňování svých zaměstnanců. V rámci ÚSS4 platí pravidlo, dle kterého dobře odvedená práce je adekvátně finančně ohodnocena udělením mimořádné odměny, zpravidla 1 x za pololetí. Při zjištěných nedostatcích a neplnění stanovených úkolů jsou používány finanční postihy, a to nejen u

řadových zaměstnanců, nýbrž i u jejich nadřízených vedoucích zaměstnanců (např. snížení, popř. odnětí osobního příplatku k platu, snížení, popř. nepřiznání mimořádných odměn apod.).

V ÚSS4 jsou při odměňování zaměstnanců za práci aplikována ustanovení zákoníku práce, týkající se platu, s ním souvisejících příplatků a případných odměn za úspěšné splnění mimořádného nebo zvláště významného pracovního úkolu. Osobní příplatky zaměstnanců jsou upravovány jak směrem nahoru (při bezvadném plnění pracovních úkolů), tak i dolů (při zjištěných závadách v práci zaměstnanců), návrhy jsou podávány po linii nadřízenosti a podřízenosti zaměstnanců, v konečné fázi rozhoduje ředitel ÚSS4.

Každý zaměstnanec obdrží po nástupu do zaměstnání v ÚSS4 pracovní smlouvu a platový výměr, obsahující jeho stanovený měsíční plat, sestávající z tarifního platu a příplatků. Systém odměňování v ÚSS4 upravuje vnitřní platový předpis.

Jako motivační a morální přístup k oceňování zaměstnanců ústav využívá pracovní povýšení, veřejné uznání ředitelem či vedoucí sekce na pracovních poradách, zlepšování pracovních podmínek. U schopných zaměstnanců je využíváno delegování úkolů z nadřízeného na podřízeného zaměstnance.

5. Podpora nezávislého kvalifikovaného odborníka

V ÚSS4 je příležitostně uplatňováno využití **supervize** za podpory nezávislého kvalifikovaného odborníka za účelem zprostředkování nezatíženého pohledu na poskytování pobytových odlehčovacích služeb.

Standard kvality č. 11: Místní a časová dostupnost pobytových odlehčovacích služeb

1. Místo poskytování služeb

Poskytování pobytových odlehčovacích služeb odpovídá potřebám uživatelů služeb – seniorů a zdravotně postižených občanů městské části Praha 4. Dům seniorů je vhodně umístěn s ohledem na uspokojování potřeb cílové skupiny uživatelů služeb (v blízkosti je možnost zajištění nákupů, umístěn v klidném prostředí, obklopen terasou a zahradou se vzrostlými stromy a lavičkami).

2. Doba, v níž jsou sociální služby poskytovány

Pobytové odlehčovací služby jsou poskytovány v nepřetržitém provozu 24 hodin denně včetně sobot, nedělí a svátků.

3. Dosažitelnost sociálních služeb ÚSS4 z hlediska místního a časového

Pobytové odlehčovací služby jsou dosažitelné z hlediska místního i časového. Zařízení je umístěno v Praze 4 s návazností na autobusy MHD. Jeho nepřetržitý provoz je výhodný i z hlediska uspokojování potřeb uživatelů odlehčovacích služeb a jejich rodinných příslušníků.

Standard kvality č. 12: Informovanost o poskytovaných pobytových odlehčovacích službách

ÚSS4 má zpracován soubor informací o poskytovaných sociálních službách v domě seniorů a o výši úhrad za tyto služby včetně jejich dostupnosti a kontaktního spojení na vlastních internetových stránkách www.uss4.cz.

Časopis městské části Praha 4 „Tučňák“, vycházející 1 x měsíčně, uveřejňuje příležitostně informace a články, týkající se poskytování sociálních služeb.

Vnitřní pravidla pro poskytování této sociální služby ÚSS4 obsahují údaje a informace ke službě z hlediska místa, času, kontaktního spojení. Vnitřní pravidla domu seniorů jsou k dispozici u vrchní sestry DS OZ nebo u sociální pracovnice.

Informace o pobytových odlehčovacích službách poskytovaných domem seniorů lze získat u vrchní sestry DS OZ nebo u sociální pracovnice, u vedoucí sekce sociálních služeb, u ředitele ÚSS4 a na Úřadu městské části Praha 4.

Standard kvality č. 13: Prostředí a podmínky pobytových odlehčovacích služeb

1. Materiální, technické a hygienické podmínky

Prostředí a vybavení domu seniorů odpovídá charakteru poskytované sociální služby a je přizpůsobeno individuálním potřebám uživatelů této služby.

Provoz domu seniorů z hlediska dodržování hygienických předpisů upravuje provozní řád, schválený Hygienickou stanicí hl. m. Prahy, pobočkou JIH. Dodržování hygienických předpisů podléhá pravidelným kontrolám Hygienické stanice hlavního města Prahy, pobočky JIH.

Dům seniorů je napojen na internet a počítačovou síť ústavu. K dispozici je programové vybavení pro pobytové odlehčovací služby z hlediska automatizovaného pořizování dokladů na úhradu pobytových odlehčovacích služeb. Podrobnosti stanoví vnitřní předpis ústavu.

Strava je do domu seniorů zajišťována dodavatelsky na základě smlouvy uzavřené s dodavatelem. Je zajišťována jakákoli lékařská dieta, strava v celém stavu, krájená či mletá.

Praní prádla pro uživatele pobytových odlehčovacích služeb zajišťuje prádelna. V prádelně se prádlo k vyprání skladuje odděleně od prádla vypraného, svoz špinavého prádla uživatelů služby a rozvoz vypraného prádla je provozně oddělen.

Provedení osobní hygieny uživatelů služby zajišťují zaměstnanci domu seniorů, případně rodinní příslušníci v době návštěv, kdy však přejímají plnou odpovědnost za případný úraz či pád uživatele sociální služby. Zaměstnanci při péči o uživatele sociálních služeb používají předepsané osobní ochranné pracovní prostředky, stanovené vnitřním předpisem.

Dle požadavků uživatelů sociálních služeb zajišťuje ÚSS4 dopravu osobním vozidlem, případně se speciální úpravou pro vozíčkáře.

Provozní schopnost zařízení požární ochrany a výtahů je v kompetenci vedoucího oddělení provozně-technických činností ÚSS4. Ústav spolupracuje na smluvním základě s partnerem pro oblast požární ochrany a bezpečnosti a ochrany zdraví při práci. Podrobnosti stanoví uzavřená smlouva a vnitřní předpis.

ÚSS4 má uzavřenu pojistnou smlouvu pro pojištění odpovědnosti za škodu, způsobenou v souvislosti s poskytováním sociálních služeb na základě zákona č. 108/2006 Sb. v platném znění.

2. Prostředí poskytování služeb

Prostory a zahrada, v nichž dům seniorů poskytuje pobytové odlehčovací služby, jsou čisté, upravené a udržované.

Zaměstnanci domu seniorů vyvíjejí maximální snahu, aby prostředí poskytování pobytových odlehčovacích služeb bylo důstojné, odpovídalo okruhu uživatelů služby, tj. seniorů a osob se zdravotním postižením a jejich individuálně určeným potřebám.

Odvoz nebezpečného (infekčního) odpadu zajišťuje ve lhůtách určených zákonem smluvní firma, mající oprávnění nakládat s nebezpečnými odpady. Pro dům seniorů je zpracován a vyvěšen na příslušných místech „Identifikační list nebezpečného odpadu“ (ILNO) pro položky 18 01 01, 18 01 03. Nebezpečné odpady se odkládají do nádob, resp. pytlů z PVC na určených místech. Na nádobách a pytlích PVC je nebezpečí konkrétního odpadu již vyznačeno.

Standard kvality č. 14: Nouzové a havarijní situace

DŮLEŽITÁ TELEFONNÍ ČÍSLA:

112 – INTEGROVANÝ ZÁCHRANNÝ SYSTÉM

Národní čísla tísňového volání:

150 – Hasičský záchranný sbor ČR

155 – Zdravotní záchranná služba

156 – Městská policie

158 – Policie ČR

241 434 160, 241 433 599 – recepce, ústředna ÚSS 4

241 432 485 – ředitel ÚSS 4

241 431 380 – sekretariát ředitele ÚSS 4

241 433 109 – vedoucí oddělení provozně-technických činností

241 434 158 – vedoucí hospodářské sekce

241 434 160 – vedoucí sekce sociálních služeb

244 471 287 – recepce, vrchní sestra OZ + stálá (nepřetržitá) služba

1. Definice nouzových a havarijních situací

O nouzové a havarijní situace při poskytování pobytových odlehčovacích služeb se jedná v případech, kdy dojde k nenadálým mimořádným událostem, jimž se nedá předem zcela zabránit, jež je však možno, resp. nutno s ohledem na danou skupinu osob – uživatelé sociálních služeb, předvídat.

Nouzová, havarijní situace a mimořádné situace zásadně vybočuje z běžného provozu a činnosti zařízení DS OZ Jílovská. Je nutné ji neodkladně řešit.

Nouzová situace

- ohrožení zdraví a bezpečí uživatele nebo zaměstnance DS OZ (úraz, pád, napadení, agresivní chování,...).

Havarijní situace

- náhlá událost, která vznikla v důsledku problémů technického zabezpečení provozu (prasklé vodovodní potrubí, požár, poškození zabezpečovacího systému, únik plynu, nefunkční výtah, havárie odpadu,...).

Mimořádná událost

- např. epidemie v DS OZ, nedostatečné personální zajištění služby, vniknutí cizí osoby do zařízení DS OZ.

Každý zaměstnanec je povinen se chovat a jednat tak, aby svévolně nezapříčinil vznik nouzové, havarijní nebo mimořádné situace. Pokud nastane taková situace, je každý zaměstnanec povinen poskytnout veškerou možnou pomoc při její likvidaci a minimalizaci škod. Prvořadá je záchrana lidských životů a ochrana zdraví osob. Zaměstnanec je povinen neprodleně informovat svého nadřízeného o průběhu a řešení události.

V zájmu nalezení optimálního a rychlého řešení mimořádných událostí má dům seniorů zpracován přehled nejvíce frekventovaných nouzových a havarijních situací, k nimž může při poskytování odlehčovacích služeb dojít, vyžadujících okamžité a adekvátní řešení a prokazatelně s nimi seznámil zaměstnance domu seniorů proti podpisu.

VYTYPOVANÉ NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE:

- Pád uživatele
- Náhlí zhoršení zdravotního stavu uživatele sociální služby
- Agresivní chování uživatele sociální služby
- Úmrtí uživatele sociální služby během pobytu v DS OZ
- Nevyzvednutí uživatele v den, kdy končí smlouva o užívání služby
- Uživatel opustil DS OZ bez vědomí personálu
- Uživatel se nevrátil z vycházky
- Rušení nočního klidu uživatelem
- Poškození majetku zařízení uživatelem sociální služby
- Ztráta majetku (věci) uživatelem služby
- Zablokování (uzavření) hlavní brány
- Porucha na signalizačním zařízení sestra - uživatel
- Ochrana bezpečí uživatelů, personálu a majetku ÚSS4
- Pracovní úraz zaměstnance
- Vniknutí cizí osoby do prostoru DS OZ
- Technické mimořádné události v DS OZ
- Požár v DS OZ
- Vážné poškození budovy DS OZ.

POSTUPY ŘEŠENÍ NOUZOVÝCH A HAVARIJNÍCH SITUACÍ:

Pád uživatele

Platí od: 7. 2. 2017

- Pracovník poskytne zraněnému první pomoc a ošetření, ev. volá záchrannou zdravotní službu tel. 155.
- V případě potřeby uloží uživatele z podlahy do lůžka pomocí (zvedáku, ev. prostěradla), při vyšší hmotnosti uživatele volají hasiče (tel. 150).
- Po ošetření úrazu, ev. po odjezdu záchranné služby určený pracovník provede zápis do Knihy hlášení, do dekurzu v kartě uživatele a do Knihy úrazů – pádů uživatelů (co se stalo, co bylo zjištěno objektivně, jaká byla učiněna opatření, aby se pád neopakoval). Toto hlášení se co nejdříve předá vedoucí zařízení k dalšímu zpracování.

Náhlé zhoršení zdravotního stavu uživatele sociální služby

- Záchrannou akci vede pracovník dle jeho kompetencí. Ostatní pracovníci se řídí jeho pokyny – poskytují první pomoc, volají záchrannou službu (tel. číslo 155), připravují a kopírují doklady (OP + kartu ZP), kartu s medikací, ev. poslední zprávu z hospitalizace a kontakt na zařízení DS OZ Jílovská, a jsou k dispozici řídicímu pracovníkovi (přinášení a odnášení pomůcek atd.) do příjezdu záchranné služby.
- Do příjezdu záchranné služby postupuje pracovník dle pokynů dispečera záchranné služby a dle vlastních znalostí.
- Při příjezdu záchranné služby informuje pracovník o zdravotním stavu uživatele členy záchranné služby a předá potřebnou dokumentaci.
- Po odjezdu záchranné služby provede pracovník zápis do Knihy hlášení a do dekurzu v kartě uživatele.
- Nejdéle po 3 hodinách po odvozu uživatele do zdravotnického zařízení pracovník zjistí aktuální informace o zdravotním stavu uživatele.
- Pracovník informuje o události kontaktní osobu uvedenou ve smlouvě.

Agresivní chování uživatele sociální služby

- Je třeba rozlišit slovně-agresivní a fyzicky-agresivní chování uživatele.
- Pracovníci DS OZ se snaží uklidnit uživatele domluvou.
- Při neúspěšném pokusu o verbální řešení je třeba dle situace informovat o chování uživatele kontaktní osobu, ev. při agresivních projevech souvisejících s psychiatrickým onemocněním uživatele přivolat RZS.
- Při fyzickém napadení zaměstnance nebo uživatele je třeba přivolat další zaměstnance, zajistit první pomoc, v případě, že je iniciátorem uživatel, použít opatření omezující pohyb osob dle zákona o sociálních službách, v případě potřeby přivolat městskou policii.
- Výše uvedené chování může vést k vypovězení smlouvy o poskytování sociální služby.

Úmrtí uživatele sociální služby během pobytu v DS OZ

- Při úmrtí uživatele služby nutno zavolat lékaře záchranné služby, který potvrdí jeho úmrtí. Přivolaný lékař RZS přivolá koronera. Personál postupuje dle pokynů lékaře RZS a koronera, do jeho závěrečného rozhodnutí.
- Příbuzné nebo kontaktní osobu nutno je kontaktovat a oznámit jim úmrtí uživatele a (podle okolností) s nimi projednat další postup, poradit při jednání s pohřební službou (potřebné informace pro pozůstalé nechávají pracovníci pohřební služby vždy před odvozem těla v zařízení). V případě, že dojde k události během nočních hodin, informuje vrchní sestra DS OZ kontaktní osobu nebo rodinu ráno po události.
- Podrobný postup je upraven vnitřním předpisem (Pracovní postupy v DS OZ).

Nevyzvednutí uživatele v den, kdy končí smlouva o užívání služby

- Nutno kontaktovat kontaktní osobu, popř. další rodinné příslušníky.
- Má-li uživatel sociální služby své trvalé bydliště a jsou-li k dispozici klíče od jeho bytu, zajistí zařízení po domluvě s rodinnými příslušníky odvoz uživatele do místa jeho bydliště na jeho náklady.
- Není-li možno dosáhnout spojení s kontaktní osobou nebo s rodinnými příslušníky, poskytne a zařídí se uživateli sociální služby ubytování na další noc v zařízení na jeho náklady.
- Pokud se ani po té není možno dosáhnout spojení s příbuznými uživatele, řeší vzniklou situaci vrchní sestra DS OZ v součinnosti s vedoucí sekce sociálních služeb nebo s ředitelem ÚSS4.

Uživatel opustil DS OZ bez vědomí personálu

- Je nutno důkladně prohlédnout všechny místnosti budovy a zahradu.
- Poté je třeba informovat kontaktní osobu o vzniklém problému a hledat společné řešení, domluvit následný postup (např. přivolání městské policie)
- Vše je třeba zaznamenat do Knihy hlášení.
- O celé situaci je třeba informovat nadřízeného vedoucího zaměstnance.

Uživatel se nevrátil z vycházky

- Po dvou hodinách nahlášeného plánovaného návratu uživatele do zařízení je třeba pokusit se kontaktovat uživatele (pokud má mobilní telefon), popř. jeho kontaktní osobu nebo rodinné příslušníky.
- O situaci uvědomit vrchní sestru DS OZ Jílovská a oznámit případ městské policii.

Rušení nočního klidu uživatelem

- Je nutno zjistit příčinu i možnou pomoc cíleným rozhovorem.
- Z výsledku rozhovoru je třeba učinit opatření (např. uživatel se bojí tmy – necháme rozsvícenou lampičku, při agresivním chování, které nelze zvládnout, protože je uživatel nebezpečný sobě i okolí, je třeba přivolat lékaře – RZS telefon 155).
- O všem je třeba udělat zápis do dokumentace uživatele a do Knihy hlášení.
- O situaci je třeba informovat nadřízeného vedoucího zaměstnance.

Poškození majetku zařízení uživatelem sociální služby

- Je nutno zjistit, zda škodu způsobil uživatel sociální služby, jaká je výše škody a zda je způsobenou škodu odpovědný.
- V případě, že je uživatel za škodu odpovědný, je mu předepsána k náhradě.
- V případě neuhrazení škody předá vrchní sestra DS OZ celou záležitost právníkovi ÚSS4 k soudnímu vymáhání.

Ztráta majetku (věci) uživatele služby

- Uživatel služby nahlásí ztrátu svého majetku co nejdříve vrchní sestře DS OZ, v její nepřítomnosti službu konajícímu pracovníkovi.
- Vrchní sestra DS OZ situaci prověří, nelze-li věc nalézt, postupuje dle platného předpisu ÚSS4.
- O podniknutých krocích sepíše zápis, jedno vyhotovení obdrží uživatel, druhé se založí do osobního spisu uživatele služby.

Zablokování (uzavření) hlavní brány

- Jedná se o případ, kdy je brána uzavřena a není možnost ji otevřít (dálkovým ovládáním nebo ručně spínačem u brány).

- Dole u hlavní brány je šedá skříňka.
- Klíč od skříňky je uložen na sesterně ve skříni v obálce.
- Dole v šedé skříňce u brány je malý zámek zabudovaný v panelu. Do něho vložte klíč a celý panel otevřete směrem k sobě. Poté se dá celá brána ručně otevřít a zavřít.

Porucha na signalizačním zařízení sestra - uživatel

- Skříňka na signalizaci je umístěna na sesterně.
- Uprostřed skříňky je malý spínač, který lze stiskem vypnout (v případě, že máte podezření na poruchu systému).
- Personál obejde všechny uživatele, oznámí jim poruchu signalizace a poučí je, aby v případě nouze volali nahlas nebo požádali spolubydlícího uživatele, aby jim přivolal personál. Personál prochází pokoje a provádí kontrolu všech uživatelů každých 30 minut.
- Je třeba co nejdříve oznámit vedoucímu oddělení provozně-technických činností nutnost zajištění opravy.

Ochrana bezpečí uživatelů, personálu a majetku ÚSS4

- Budova je zajištěna kamerovým a poplašným systémem.
- Uzamčení hlavních dveří i během dne.
- Hlavní dveře otevírá vrátný-telefonista nebo personál.

Po nástupu na noční směnu je nutné:

- Zkontrolovat uzamčení hlavní brány (při poruše zavřít ručně – viz výše).
- Zamknout vstupní branku.
- Zamknout vchod od šatny a uzamknout mříž.
- Zkontrolovat, zda jsou zamčené vchody na terasy.
- Poté spustit poplašný systém (přesná doba spuštění systému je upravena vnitřním předpisem) a čas přesně zaznamenat do knihy hlášení. Personál je seznámen s postupem spuštění poplašného systému. Kódy nikomu nesdělujeme.
- Zkontrolovat chod kamerového systému.
- Veškeré závady hlásíme nadřízenému vedoucímu pracovníkovi.

Pracovní úraz zaměstnance

- Pracovník postupuje podle vnitřní směrnice ÚSS4 o pracovních úrazech a jejich odškodňování.
- Event. náhradu za zaměstnance zajistí vrchní sestra DS OZ, v její nepřítomnosti svědek úrazu, popř. je-li toho schopen, poraněný pracovník.

Vniknutí cizí osoby do prostoru DS OZ

- Nutno přivolat na pomoc další zaměstnance, neprodleně ohlásit městské policii a vrchní sestře DS OZ, dle možností je třeba zajistit ochranu majetku.

Technické mimořádné události (neplánované přerušení dodávky vody, elektřiny, tepla)

- Je třeba zkontrolovat hlavní vypínače, zjistit u dodavatele důvod přerušení, přijmout nutná opatření dle odhadované délky výpadku (např. nouzové osvětlení na baterie,...).

Požár v DS OZ

- platí vnitřní poplachová směrnice vyvěšená v každém patře, vznik požáru se hlásí na telefon 150 nebo 112.

Vážné poškození budovy DS OZ (pádem stromu, bleskem, vichřicí apod.)

- Nutno minimalizovat škody na zdraví a na majetku.
- Přesunout osoby do nepoškozených prostor, případně zahájit evakuaci dle evakuačního plánu.
- Dle závažnosti události přivolat záchranné složky – telefon 112.

Pokud dojde k jiné než jmenované nouzové, havarijní či mimořádné situaci, řeší ji vrchní sestra DS OZ či zaměstnankyně, která tuto situaci zjistila, s vrchní sestrou DS OZ, s vedoucí sekce sociálních služeb ÚSS4 nebo s ředitelem ústavu či s dalšími osobami dle okolností konkrétního případu.

2. Seznámení zaměstnanců a uživatelů služby s postupem při řešení nouzových a havarijních situací

Zaměstnanci domu seniorů byli s postupy při řešení nouzových a havarijních situací podle tohoto standardu kvality prokazatelně seznámeni proti podpisu. Originál dokumentu je uložen u vrchní sestry DS OZ.

Uživatelé služeb jsou při příjmu seznámeni s možností vzniku nouzových či havarijních situací. Pokud k takovéto situaci během jejich pobytu dojde, přivolají pomoc obsluhujícího personálu zvoláním, oznámením nebo pomocí signalizačního zařízení.

3. Vedení dokumentace o nouzových a havarijních situacích, preventivní opatření

O vzniklých nouzových a havarijních situacích a způsobech jejich řešení je vedena dokumentace formou zápisu do „Knihy služeb“. Týká-li se nouzová či havarijní situace uživatele pobytových služeb, je zaznamenána do jeho osobní dokumentace. V případě asistence Policie ČR, Městské policie, rychlé záchranné služby či Hasičského záchranného sboru ČR je k dispozici úřední zápis.

K zamezení opakovanému vzniku nouzových a havarijních situací, ovlivnitelných lidským faktorem, přijímá vrchní sestra DS OZ adekvátní opatření po vyhodnocení všech faktorů, jež ke vzniku nouzové či havarijní situace vedly, seznámí s nimi podřízené zaměstnance a informuje o nich dle závažnosti i ředitele ÚSS4. O provedených opatřeních pořídí zápis, který předá 1 x řediteli ÚSS4.

Standard kvality č. 15: Zvyšování kvality pobytových odlehčovacích služeb

1. Kontrola a hodnocení poskytovaných služeb

Průběžná kontrola a hodnocení, zda je způsob poskytovaných pobytových odlehčovacích služeb v souladu s posláním, cíli, zásadami této sociální služby, požadavky a osobními cílem uživatele sociální služby, patří do pracovní náplně vrchní sestry DS OZ nebo sociální pracovnice, porady vedoucí sekce sociálních služeb či vedení ÚSS4.

Vnitřní kontrolní činnost ÚSS4, zaměřenou také na kvalitu a způsob poskytování sociálních služeb, upravuje vnitřní předpis ústavu. Průběžné poznatky o naplňování osobního cíle/osobních cílů uživatele sociální služby získávají zaměstnanci domu seniorů i jeho osoby blízké z realizace služby, z chování jejího uživatele. Po shromáždění poznatků, na základě konzultace s uživatelem, s osobami blízkými či jinými osobami, určenými smlouvou o poskytování této sociální služby navrhne klíčový pracovník případné změny ve způsobu poskytování sociální služby.

ÚSS4 ve spolupráci s kompetentními pracovníky Úřadu městské části Praha 4 monitoruje sociální složení seniorů a zdravotně postižených občanů Prahy 4 s ohledem na jejich věk, zdravotní stav a požadavky při zajišťování pobytových odlehčovacích služeb a konzultuje s ním další rozvoj sociálních služeb a jejich zlepšení na území Prahy 4.

2. Pravidla pro zjišťování spokojenosti se službami a prostředím, v němž jsou poskytovány a využívání zjištěných skutečností ke zlepšení služby

Dům seniorů zjišťuje spokojenost uživatelů sociálních služeb při jejich obslužné činnosti, konzultacemi s jejich osobami blízkými či jinými kontaktními osobami určenými smlouvou prostřednictvím dotazníku, který uživatelé obdrží na konci pobytu. Odevzdané dotazníky pravidelně vyhodnocuje sociální pracovnice a vrchní sestra DS OZ přijímá opatření k zajištění spokojenosti uživatelů se službou.

Informace o spokojenosti uživatelů se sociálními službami získává dům seniorů formou přímých rozhovorů, kontaktováním jejich rodinných příslušníků či jiných osob určených smlouvou, popř. z připomínek a námětů, vhažovaných do schránky umístěné v jeho prostoru.

V případě nespokojenosti uživatele s poskytovanou sociální službou vrchní sestra DS OZ prověří, je-li oprávněná a postupuje při tom podle pravidel pro vyřizování stížností uživatelů sociálních služeb (standard kvality sociálních služeb č. 7 a vnitřní předpis ústavu). Totéž platí pro vyřizování připomínek a námětů uživatelů sociálních služeb.

3. Zapojení zaměstnanců a dalších zainteresovaných fyzických a právnických do hodnocení kvality poskytovaných sociálních služeb

Dům seniorů zapojuje zaměstnance do hodnocení kvality poskytovaných sociálních služeb na provozních schůzích vrchní sestry DS OZ. Připomínky a náměty ke kvalitě pobytových odlehčovacích služeb jsou projednávány na provozních schůzích vrchní sestry DS OZ, pracovních poradách vedoucí sekce sociálních služeb a poradách vedení ÚSS4. Zároveň jsou stanovena konkrétní opatření ke zlepšení kvality poskytovaných sociálních služeb, termín kontroly provedení opatření a jeho účinnosti. Úroveň kvality poskytovaných sociálních služeb kontroluje též interní auditor ÚSS4 a vedoucí sekce sociálních služeb v rámci plánu kontrolní činnosti ÚSS4 na každé pololetí.

4. Využívání stížností na kvalitu nebo způsob poskytnuté sociální služby jako podnětů pro rozvoj a zlepšování sociálních služeb

Přijímání a vyřizování stížností, resp. připomínek a oznámení ke kvalitě nebo způsobu poskytnuté sociální služby upravuje vnitřní předpis ÚSS4. Získané poznatky z této činnosti jsou prezentovány na provozních schůzích vrchní sestry DS OZ, na pracovních poradách vedoucí sekce sociálních služeb, na poradách vedení ÚSS4. Jsou podnětem k přijetí dalších opatření ke zlepšování kvality pobytových odlehčovacích služeb.