



ÚSTAV SOCIÁLNÍCH SLUŽEB  
V PRAZE 4

IČ: 70886199  
telefon: 241 434 160, 241 433 499  
fax: 241 433 587  
e-mail: [info@uss4.cz](mailto:info@uss4.cz)  
[www.uss4.cz](http://www.uss4.cz)

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

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 SOCIÁLNÍCH SLUŽEB DENNÍHO STACIONÁŘE

### Standard kvality č. 1: Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb denního stacionáře

#### 1. Poslání, cíle, zásady poskytování sociálních služeb denního stacionáře, okruh osob

**Posláním denního stacionáře Ústavu sociálních služeb v Praze 4**, příspěvkové organizace je poskytování ambulantních sociálních služeb (tj. spojených s docházkou) především občanům Prahy 4 – uživatelům těchto sociálních služeb, kteří mají sníženou soběstačnost z důvodu věku nebo zdravotního postižení a osobám s chronickým duševním onemocněním, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby.

#### Cíle sociálních služeb denního stacionáře

Cílem sociálních služeb denního stacionáře je dosažení možného zlepšení kvality života uživatele sociálních služeb, aby mohl (v rámci svých možností daných jeho věkem či jeho zdravotním postižením) žít běžným způsobem života jako jeho ostatní spoluobčané, setrvání v domácím prostředí a zajištění dohledu nad uživatelem služeb v době, kdy je osoba, která o něho pečuje, zaneprázdněna. Každý uživatel těchto sociálních služeb je osobnost, a proto v rámci ústavu uplatňujeme individuální přístup ke každému uživateli sociálních služeb.

Sociální služby denního stacionáře, poskytované ÚSS4, zachovávají soukromí, lidskou důstojnost, vycházejí z individuálně určených potřeb jejich uživatele, působí aktivně na jejich uživatele, v jeho zájmu, rozvíjejí jeho samostatnost, soběstačnost, motivují jej k činnostem, které nevedou k setrvávání nebo prohlubování jeho nepříznivé sociální situace a posilují jeho sociální začleňování do běžného života. Osobní cíle uživatelů sociálních služeb jsou stanoveny na základě jejich možností a schopností, přičemž uplatňujeme metodu postupných

Platí od: 1. 1. 2017

pomalých kroků k jejich dosažení při individuálním plánování průběhu poskytování služeb, kde plní svou nezastupitelnou úlohu tzv. **klíčový pracovník**.

**Zásady, které ÚSS4 dodržuje při poskytování sociálních služeb denního stacionáře, 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 zájemcům o sociální služby, k uživatelům služeb, jejich příbuzným a dalším kontaktním osobám. Etický kodex deklaruje, co je veřejnost oprávněna od ÚSS4 očekávat.

**V ÚSS4 platí pro poskytování sociálních 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 a svěřených kompetencí.
2. Ke každému uživateli sociální služby přistupujeme komplexně, tj. bereme při jednání s ním v úvahu i sociální pole uživatele, 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 a ochota zaměstnanců, podílejících se na poskytování sociálních služeb, snaha o trvalé zlepšování naší práce.
3. Celoživotní vzdělávání v sociálních službách, realizace získaných odborných znalostí v praxi, příprava na možné kritické situace, předcházení úrazům a nemocem z povolání.
4. Šetrné zacházení s prostředky a majetkem ÚSS4, hospodárné užívání materiálů, dodržování pracovně-právních předpisů, pracovní doby a její využívání k pracovní činnosti.
5. Snaha o dobré jméno ÚSS4, vyvarování se nedostatků, dobrá prezentace ÚSS4 vůči uživatelům sociálních služeb a veřejnosti.
6. Vytváření pozitivní pracovní atmosféry na pracovištích ÚSS4: 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.

**Okruh osob/cílová skupina:** senioři

**Informace o sociálních službách denního stacionáře jsou uveřejněny na internetových stránkách ÚSS 4, viz: [www.uss4.cz](http://www.uss4.cz)**

**Sociální služby denního stacionáře není možno poskytovat osobám, které:**

- jsou agresivní, čímž ohrožují sebe, ostatní uživatele služeb, zaměstnance ÚSS4
- nadměrně požívají alkohol nebo užívají jiné návykové látky
- trpí psychotickými či jinými onemocněními, které je činí nezpůsobilými pro užívání služeb
- mají infekční onemocnění.

**2. Uplatňování vlastní vůle uživatelů sociálních služeb denního stacionáře**

Ústav sociálních služeb v Praze 4 respektuje vůli, názory, volbu a individuálně určené potřeby každého uživatele těchto sociálních služeb, který je jejich příjemcem, zda a jakým způsobem chce nabízené služby užívat. Řešení situace uživatelů sociálních služeb probíhá v součinnosti vedoucí denního stacionáře, jejich osoby blízké či kontaktní osoby, určené smlouvou o poskytování těchto služeb.

**3. Zpracování pracovních postupů pro poskytování sociálních služeb denního stacionáře**

Ústav sociálních služeb v Praze 4 jako poskytovatel sociálních služeb zpracoval Vnitřní pravidla pro poskytování sociálních služeb denního stacionáře, pracovní postupy pro poskytování sociálních služeb denního stacionáře a další navazující vnitřní předpisy.

#### **4. Ochrana uživatelů sociálních služeb denního stacionáře před předsudky a negativním hodnocením**

Ústav sociálních služeb v Praze 4 ve své činnosti nepřipouští stigmatizaci (nálepkování) 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, při školeních zaměstnanců denního stacionáře, kteří se přímo podílejí na zajišťování těchto sociálních služeb.

### **Standard kvality č. 2: Ochrana práv uživatelů sociálních služeb denního stacionáře**

#### **Definice ochrany práv**

Ochrana práv uživatelů sociálních služeb denního stacionáře zahrnuje jejich základní lidská práva a svobody, vyplývající z mezinárodních smluv a Ústavy ČR a další práva, zakotvená v zákonech a jejich prováděcích předpisech. Zaměstnanci Ústavu sociálních služeb v Praze 4 respektují při své práci základní lidská práva a svobody a subjektivní individuální práva uživatelů sociálních služeb denního stacionáře a jsou si vědomi, že omezení práv uživatelů těchto služeb je možné pouze na základě zákona.

Mezi práva, jejichž dodržování je nutno při výkonu těchto služeb sledovat, patří právo na lidskou důstojnost, na ochranu osobních údajů, v rámci možností konkrétního uživatele sociálních služeb svoboda pohybu a pobytu. Mezi subjektivní individuální práva uživatelů, která docházejí naplnění při poskytování těchto služeb, patří např. právo na informace, právo podávat stížnosti, oznámení, připomínky, podněty.

V denním stacionáři jsou zachovávány soukromí a důstojnost uživatele sociální služby při převlékání a mytí.

#### **1. Oblasti, v nichž by mohlo dojít k porušování práv uživatelů služeb**

Jedná se především o osobní svobodu, soukromí, osobní údaje. Práva uživatelů služeb je ústav povinen zajistit jako poskytovatel sociálních služeb také vůči třetím osobám.

Ústav respektuje právo uživatelů sociálních služeb denního stacionáře na projevení svobodné vůle a možnost odmítnout nabízenou službu. Zaměstnanci denního stacionáře jsou povinni respektovat důstojnost člověka, nepřipustit jeho ponižování, zesměšňování, podceňování či zneužívání.

**Uživatelé sociálních služeb denního stacionáře jsou při jejich poskytování oslovováni zásadně vykáním, pane – paní + jejich příjmením, pokud není písemně doloženo, že si uživatel této sociální služby přeje, aby byl oslovován jinak. Zaměstnanci denního stacionáře jsou při poskytování sociálních služeb povinni být upravení, vhodně a slušně oblečení.**

Vztahy mezi uživateli sociálních služeb denního stacionáře a zaměstnanci fungují na základě vzájemného partnerství. Uživatelé služeb mají možnost obrátit se na každého zaměstnance se žádostí o pomoc či radu, jakož i využít pomoci nezávislých organizací a orgánů k ochraně svých práv, oprávněných zájmů a svobod.

**Dojde-li ke zjištění, že bylo nebo mělo být porušeno právo konkrétního uživatele těchto sociálních služeb, je povinností vedoucí denního stacionáře prověřit, o jaké porušení práva se jedná, v čem bylo právo konkrétního uživatele služeb porušeno, z jakých důvodů, v**

součinnosti s jeho osobou blízkou či kontaktní osobou určenou smlouvou o poskytování služeb. Vedoucí denního stacionáře 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 či jinou osobu, určenou smlouvou o poskytování služeb, nadřízeného vedoucího zaměstnance a ředitele ústavu.

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

## **2. Oblasti možného střetu zájmů ÚSS4 se zájmy uživatelů sociálních služeb denního stacionáře:**

Jedná se o situace, kdy může dojít ke konfliktu mezi zájmy ÚSS4 jako poskytovatele sociálních služeb a uživatele těchto sociálních služeb, např.:

- Při jednání o uzavření smlouvy o poskytování sociálních služeb denního stacionáře, nemá-li ÚSS4 dostatečnou kapacitu k poskytnutí služeb. Vedoucí denního stacionáře vede evidenci neuspokojených zájemců o poskytnutí služeb pomocí formuláře „Žádost o poskytování sociálních služeb v denním stacionáři“ ve zvláštní složce s uvedením důvodů, pro něž prozatím není možno služby poskytnout a očekávané lhůty kladného vyřízení žádosti s tím, že žadatel bude informován ihned po dosažení kapacity k poskytnutí sociálních služeb.
- Při uzavírání smlouvy - zájemce o služby po případné konzultaci se svou osobou blízkou či jinou jím určenou osobou se rozhodne, zdali bude akceptovat stanovená Vnitřní pravidla pro poskytování sociálních služeb denního stacionáře.
- Při vyřizování stížností uživatelů sociálních služeb, jejich osoby blízké či jiné osoby určené smlouvou – platí Vnitřní pravidla pro poskytování sociálních služeb denního stacionáře, standard kvality č. 7 a vnitřní předpis ústavu pro vyřizování stížností uživatelů sociálních služeb, jejich osoby blízké či jiné osoby určené smlouvou.
- Při jednání s dezorientovaným uživatelem, s uživatelem nižšího intelektu – je dodržováno pravidlo, že s tímto uživatelem sociálních služeb se jedná pomalu, srozumitelně, ohleduplně, s cílem maximálního objasnění dané situace, problému a předložení možných řešení, v případné součinnosti s jeho osobou blízkou či jinou osobou určenou smlouvou o poskytování sociální služby.
- Při zacházení s osobními údaji uživatelů služeb – platí standard kvality č. 6 a vnitřní předpis ústavu. Souhlas uživatelů sociálních služeb s nakládáním jejich osobními údaji daný ústavu je obsažen ve smlouvě o poskytování sociálních služeb denního stacionáře.
- Při řešení krizových a nouzových situací - platí standard kvality č. 14.

Zaměstnanci respektují právo uživatele sociálních služeb a jeho osoby blízké či jiné osoby navrhnout vlastní řešení v souladu se stanoveným osobním cílem uživatele těchto služeb. Toto právo je prioritní při výběru z daných možností řešení.

### **3. Pravidla pro přijímání darů v ÚSS 4**

Pro všechny zaměstnance ústavu platí zákaz přijímání jakýchkoli darů od uživatelů sociálních služeb nebo od jejich osoby blízké, dalších příbuzných, známých či od jiných osob. Pro přijímání darů platí v rámci ústavu vnitřní předpis, závazný jak pro dáorce, tak pro obdarovaného.

## **Standard kvality č. 3 a 4: Jednání se zájemcem o sociální služby denního stacionáře a uzavření smlouvy o poskytování sociálních služeb denního stacionáře**

### **1. Pravidla pro informování zájemců o sociální služby denního stacionáře**

O sociálních službách denního stacionáře, zajišťovaných Ústavem sociálních služeb v Praze 4 jako jejich poskytovatelem informuje zájemce o tyto služby vedoucí denního stacionáře, vedoucí sekce sociálních služeb ÚSS4, případně ředitel ústavu. Seznámí ho s budoucími právy a povinnostmi, které pro něho jako pro uživatele sociálních služeb denního stacionáře budou vyplývat z písemně uzavřené smlouvy o poskytování sociálních služeb denního stacionáře, obsahující především místo, cenu, čas poskytování pečovatelské služby, způsob placení, ustanovení pro výpověď smlouvy a další. Vzhledem k tomu, že tyto sociální služby jsou poskytovány také uživatelům s chronickým duševním onemocněním, je při jednání o smlouvě v tomto případě žádoucí účast např. osoby blízké uživateli sociálních služeb či jiné osoby (např., ke které má uživatel důvěru či si ji oblíbil).

Zaměstnanci, zajišťující poskytování sociálních služeb denního stacionáře postupují při jednání a uzavření smlouvy podle vytvořených a uživateli sociálních služeb denního stacionáře srozumitelných vnitřních pravidel (uvedena níže).

### **Pravidla pro vyřizování telefonických rozhovorů se zájemci o sociální služby v denním stacionáři:**

Zaměstnanec 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. Není-li to možné, dotaz, žádost, prosbu si poznamená a tazateli sdělí, že ho po prověření odpovědi znovu zavolá, přičemž uvede přibližný termín. Záležitost sleduje až do úplného vyřízení. V záležitostech, které náleží do kompetence ÚMČ Praha 4, odkáže tazatele přímo na ÚMČ Praha 4.

Zaměstnanci jsou při vyřizování telefonických rozhovorů se zájemci o služby povinni postupovat profesionálně, vždy zachovávat zdvořilost a slušnost vůči volajícímu, i kdyby na straně volajícího tomu tak případně nebylo, za účelem zajištění dobrého jména ústavu na veřejnosti.

### **2. Požadavky, očekávání a osobní cíle, které má služba splňovat**

Tyto určuje vždy zájemce o sociální služby (jejich budoucí uživatel, není-li toho schopen, osoba, jednáající v jeho prospěch), po konzultaci s vedoucí denního stacionáře. Tato formuluje při jednání se zájemcem konkrétní vhodné postupy k dosažení osobních cílů 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 stanovených osobních cílů při poskytování sociálních služeb. Stanovený osobní cíl/stanovené osobní cíle uživatele sociálních služeb denního stacionáře je/jsou součástí uzavřené smlouvy.

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

Zájemce o sociální služby denního stacionáře lze podle zákona o sociálních službách v platném znění odmítnout v těchto případech:

- 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 sociální 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.*

Tuto skutečnost sdělí vedoucí denního stacionáře zájemci o sociální službu, případně osobě jednající v jeho prospěch vhodným způsobem a v případě nedostatku kapacity upřesní, zda a kdy se kapacita k poskytnutí služby uvolní (je-li to známo) nebo budou-li v budoucnu ze strany ústavu realizovány další sociální služby a nabídne mu dle možnosti alternativní řešení jeho potřeb. Osobní údaje zájemce o sociální služby denního stacionáře poznamená do formuláře „Žádost o poskytování sociálních služeb v denním stacionáři“ a kontaktuje ho znovu po nabytí volné kapacity k poskytování služeb či po zlepšení jeho zdravotního stavu.

Jestliže zdravotní stav zájemce o sociální služby denního stacionáře vylučuje jejich poskytování, vedoucí denního stacionáře nabídne řešení situace jiným vhodným způsobem, přičemž uvede postupné kroky k dosažení požadovaného cíle, jsou-li jí známy. Seznámí jej s nabídkou dalších sociálních služeb, které zajišťují jiné organizace a uvede jejich kontaktní spojení, jsou-li jí známa, či ho nasměruje jiným vhodným způsobem, vedoucím k řešení osobní situace zájemce o sociální služby denního stacionáře.

### **4. Srozumitelnost obsahu a účelu uzavírané smlouvy**

Vnitřní pravidla pro poskytování sociálních služeb denního stacionáře byla vytvořena vstřícně k jejich uživateli, pokud jde o jeho schopnost porozumět obsahu a účelu uzavírané smlouvy. Autoři pravidel si byli vědomi, že v případě uživatelů služeb se jedná převážně o občany staršího věku, u nichž zdravotní důvody mohou působit jisté potíže při seznamování se s jejich obsahem a s obsahem a účelem uzavírané smlouvy, a proto volili při jejich zpracování obsah poněkud obsáhlejší, avšak lépe vysvětlující.

### **5. Rozsah a průběh poskytování sociálních služeb s ohledem na osobní cíl uživatele sociálních služeb**

Poskytovatel sociálních služeb sjednává s jejich uživatelem rozsah a průběh služby tak, aby odpovídal jeho osobnímu cíli. 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 tím účelem vnitřní pravidla pro poskytování sociálních služeb denního stacionáře uvažují možné změny uzavřené smlouvy formou číslovaných dodatků.

## **VNITŘNÍ PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB V DENNÍM STACIONÁŘI „DOMOVINKA“:**

### **DEFINICE DENNÍHO STACIONÁŘE PODLE ZÁKONA O SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH č. 108/2006 Sb. v platném znění:**

**V denním stacionáři se poskytují ambulantní služby** osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku nebo zdravotního postižení a osobám s chronickým duševním onemocněním, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby.

#### **Základní činnosti denního stacionáře:**

- pomoc při zvládání 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.

Jednotlivé úkony základních činností denního stacionáře obsahuje prováděcí vyhláška k zákonu o sociálních službách č. 505/2006 Sb. v platném znění.

**Fakultativní činnosti denního stacionáře** jsou služby nad rámec základních činností denního stacionáře, např. doprava osobními vozidly, případně se speciální úpravou pro vozíčkáře, nákup dle přání uživatele sociální služby aj.

Výše úhrady úkonů základních činností sociálních služeb denního stacionáře jsou obsaženy v „Sazebníku úhrad ÚSS 4“. Výše úhrady úkonů fakultativních činností denního stacionáře jsou obsaženy ve zvláštních sazebnících úhrad. Sazebníky jsou k dispozici u vedoucí denního stacionáře Branická 65/46, Praha 4.

Zájemce o poskytování sociálních služeb v denním stacionáři nebo jeho osoba blízká či jiná určená osoba žádá o poskytování sociálních služeb u jeho vedoucí nebo u vedoucí sekce sociálních služeb ÚSS4, případně na adrese ústavu, a to ústně, telefonicky, nebo písemně.

Vedoucí denního stacionáře seznámí zájemce o sociální služby či jeho osobu blízkou nebo jinou určenou osobu s druhy poskytovaných úkonů sociálních služeb denního stacionáře, v jakém čase a podle jakých úhrad, v rozdělení podle úkonů základních a fakultativních činností. Zájemce o sociální služby v denním stacionáři, jeho osoba blízká či jiná určená osoba požádá o tyto služby písemnou žádostí, jejíž vzor je k dispozici u vedoucí denního stacionáře.

V návaznosti sepíše vedoucí denního stacionáře „Smlouvu o poskytování sociálních služeb v denním stacionáři“ v trojím vyhotovení. Ve smlouvě uživatel sociální služby stanoví osobní cíl(e), který/keré poskytování sociálních služeb v denním stacionáři sleduje. Individuální plán k jeho/jejich dosažení, jeho hodnocení a způsob informování rodinných příslušníků (či jiných určených osob) zpracuje vedoucí denního stacionáře na základě rozhovoru s uživatelem sociální služby (nebo s jeho osobou blízkou či jinou osobou, určenou smlouvou) ve spolupráci s pracovním týmem, určeným pro individuální plánování průběhu sociální služby.



**Ve smlouvě uvede vedoucí denního stacionáře požadované úkony sociálních služeb v denním stacionáři, v jakém čase, na jakém místě a výši úhrad podle základních a fakultativních činností sociálních služeb denního stacionáře.**

Podpisem smlouvy se zájemce o sociální služby stává uživatelem sociálních služeb.

Obědy jsou splatné měsíčně pozadu, vždy do 25. dne následujícího měsíce, ve kterém byly obědy odebrány, ve výši úhrady za skutečně odebrané obědy (nevztahuje se na platbu inkasem). Cena obědu je stanovena dodavatelem.

Uživatel sociálních služeb denního stacionáře odebírající obědy uhradí před počátkem odebírání obědů vratnou zálohu ve výši, odpovídající počtu odběru obědů v kalendářním měsíci. Vratná zálohová platba na obědy je splatná do dne určeného smlouvou.

Úhrady budou prováděny:

- hotově přímou platbou proti dokladu vedoucí denního stacionáře, který uživatel obdrží vždy do 15. dne měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byly úkony vykonány, nebo
- bezhotovostně převodem na účet poskytovatele, nebo
- bezhotovostně službou „souhlas s inkasem“ z bankovního účtu, č. účtu ...../ ..... (kód banky). Kopii potvrzení banky o založení souhlasu s inkasem uživatel odevzdá do stanoveného dne vedoucí denního stacionáře.

Bankovní spojení poskytovatele sociálních služeb: Česká spořitelna, a.s., Nedvědovo nám. 1, 147 00 Praha 4, číslo účtu: 81359399/0800, variabilní symbol: evidenční číslo smlouvy uživatele sociálních služeb denního stacionáře, specifický symbol: u platby za obědy: 34/měsíc, u platby za úkony služeb denního stacionáře: 8/měsíc.

Vratnou zálohu na obědy poskytovatel sociálních služeb vyúčtuje uživateli sociálních služeb a vyplatí vždy po ukončení služby odebírání obědů či ukončení platnosti smlouvy o poskytování sociálních služeb denního stacionáře:

- v hotovosti prostřednictvím příslušné vedoucí denního stacionáře, nebo
- na sdělený účet, číslo účtu:...../ .....( kód banky).

Poskytovatel sociálních služeb si vyhrazuje právo na zúčtování vratné zálohy na obědy proti prokazatelným nedoplatkům uživatele.

**Povinností ÚSS4 je poskytovat základní a fakultativní činnosti sociálních služeb denního stacionáře s odbornou péčí, řádně a včas.**

Uživatel sociálních služeb denního stacionáře, resp. jeho osoba blízká či jiná osoba určená smlouvou jsou povinni poskytovat při výkonu sociálních služeb denního stacionáře ÚSS4 nezbytnou součinnost, tj. řádně a včas oznamovat požadavky na sociální služby.

**Změnu sociálních služeb denního stacionáře je nutno nahlásit ÚSS4 nejméně tři pracovní dny předem.**

Objednané sociální služby se odhláší nejméně jeden pracovní den předem, objednané obědy dva pracovní dny předem. Pokud objednané sociální služby, resp. obědy nebudou odhlášeny, jak uvedeno, budou účtovány.

Platí od: 1. 1. 2017

Uživatel sociálních služeb podepisuje ve smlouvě svůj závazek dodržovat Vnitřní pravidla pro poskytování sociálních služeb v denním stacionáři a svůj souhlas ke shromažďování a používání jeho osobních údajů pro ÚSS4 za účelem zajišťování sociálních služeb a k vedení jeho osobního spisu. Uživatel je ve smlouvě informován o tom, že může nahlížet do své osobní dokumentace, kterou o něm ÚSS4 vede.

**Změna poskytovaných úkonů sociálních služeb denního stacionáře** či jiné změny uzavřené smlouvy se provedou sepsáním dodatku ke smlouvě, který s uživatelem této služby, resp. s jeho osobou blízkou či jinou osobou určenou smlouvou sepiše vedoucí denního stacionáře. Dodatek ke smlouvě je sepsán trojmo, 2 x pro ÚSS4, 1 x pro uživatele sociální služby formou originálu. Dodatky se číslují pořadovými čísly, počínaje číslem 1.

Hodlá-li uživatel sociálních služeb denního stacionáře ukončit poskytování těchto služeb, písemně vypoví smlouvu o poskytování sociálních služeb v denním stacionáři. Smlouvu může vypovědět kdykoli i bez udání důvodu v 7 denní výpovědní době před ukončením poskytování sociálních služeb v denním stacionáři.

ÚSS4 může smlouvu o poskytování sociálních služeb v denním stacionáři vypovědět s okamžitou platností v případě ztráty oprávnění k jejich provozování nebo může vypovědět poskytování některého úkonu sociálních služeb denního stacionáře s okamžitou platností v případě, že není schopen dále tento úkon sociálních služeb zajišťovat.

ÚSS4 si vyhrazuje ve smlouvě právo vypovědět smlouvu o poskytování sociálních služeb v denním stacionáři s okamžitou platností z důvodu opakovaného agresivního chování uživatele sociálních služeb vůči vedoucí denního stacionáře nebo službu konající pečovatelce.

ÚSS4 smlouvu vypoví písemně v jednoměsíční výpovědní době, která počne běžet od 1. dne měsíce následujícího po doručení výpovědi uživateli (uživatelce) sociálních služeb v případě, že:

- uživatel bude v prodlení s placením úhrad za poskytnuté sociální služby v denním stacionáři po dobu delší než dva měsíce
- neposkytnutí součinnosti z jeho strany bude významným způsobem soustavně ztěžovat poskytovateli sociálních služeb výkon jeho povinností při zajišťování výše uvedených sociálních služeb
- uživatel nevyužívá (bez řádného ohlášení) sociální službu denního stacionáře po dobu delší než tři měsíce.

Ve smlouvě má uživatel sociálních služeb vyhrazeno právo stěžovat si na kvalitu či způsob provedení sociálních služeb denního stacionáře nebo na nedostatečnou ochranu svých osobních údajů ze strany ÚSS4 u vedoucí denního stacionáře, vedoucí sekce sociálních služeb ÚSS4 či u ředitele ústavu. Pokud nebude spokojen s vyřízením své stížnosti, může se obrátit na zřizovatele ÚSS4, tj. na Městskou část 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 7, telefon 950 191 111, [posta@uradprace.cz](mailto: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](mailto:posta@mpsv.cz)
- Rada seniorů ČR, náměstí Winstona Churchilla 1800/2, 130 00 Praha 3 – Žižkov, telefon 234 462 073, [rscr@rscr.cz](mailto:rscr@rscr.cz)
- Veřejný ochránce práv (ombudsman), Údolní 658/39, 602 00 Brno-město, telefon 542 542 111, [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)
- Český helsinský výbor, Štefánikova 216/21, 150 00 Praha 5 – Smíchov, telefon 257 221 142, [info@helcom.cz](mailto:info@helcom.cz)  
[sekr@helcom.cz](mailto:sekr@helcom.cz)

Uživatel sociálních služeb v denním stacionáři ve smlouvě stanoví konkrétní kontaktní osobu, na niž se bude ÚSS4 obracet při realizaci úkonů sociálních služeb, tj. některou svou osobu blízkou, či jinou určenou osobu a uvede ve smlouvě i její kontaktní spojení.

#### **Uživatel sociálních služeb nemůže práva ze smlouvy převést na jinou osobu.**

Smlouva o poskytování sociálních služeb v denním stacionáři se uzavírá buď na dobu určitou nebo na dobu neurčitou, dle okolností a požadavků konkrétního uživatele sociálních služeb, jeho osoby blízké či jiné osoby určené smlouvou.

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

Pro uzavírání smlouvy platí občanský zákoník, který upravuje případné zastoupení.

#### **ÚDAJE O DENNÍM STACIONÁŘI „DOMOVINKA“**

**Adresa: Branická 65/46, Praha 4, telefon: 244 462 523, 605 241 550**

Denní stacionář se nachází v oblasti Prahy 4 - Braníka, spojení autobusem č. 170, 196, 197, stanice „U staré pošty“, tramvaj č. 3, 17 – stanice „Přístaviště“ nebo „Pobřežní cesta“.

**Provoz denního stacionáře: 7:00 – 15:30 hod., pondělí až pátek, s možností individuálního prodloužení dle smluvního ujednání.**

**Denní stacionář „Domovinka“ je určen pro seniory za účelem zajištění dohledu nad těmito občany v nepřítomnosti osob přes den, které o ně jinak pečují. Osobám s různými druhy zdravotního postižení lze poskytovat tyto služby po zjištění rozsahu jejich zdravotního postižení, případném odborném posouzení jejich zdravotního stavu a určení, zdali denní stacionář je pro poskytování služeb konkrétní zdravotně postižené osobě dostatečně vybaven.**

Platí od: 1. 1. 2017

Je možno zajistit dopravu osobním automobilem, případně se speciální úpravou pro vozíčkáře, k lékaři, z/do místa bydliště či jinam podle přání uživatele sociální služby či jeho rodinných příslušníků za úhradu.

**Vybavení denního stacionáře: 3 místnosti s příslušenstvím** (2 x WC, 1 x pisoár, 1 x sprchový kout, 3 x umyvadlo). Jedna místnost slouží k provádění vzdělávacích a aktivizačních činností, další místnost je zařízena jako jídelna, v případě potřeby může být využita také pro terapeutické činnosti, třetí místnost je určena pro odpočinek uživatelů služby. Příslušenství denního stacionáře je k dispozici pouze pro uživatele služby.

Vybavení denního stacionáře: křesla na odpočinek s podnožkou, televize, rádio, přehrávač, dvě lůžka, pomůcky na cvičení, na vzdělávací a aktivizační činnosti, trouba na pečení, mikrovlnná trouba, 2 stoly, z toho 1 jídelní stůl, židle, lednička, kuchyňská linka s nádobím, myčka na nádobí, drtička odpadu, stěna na odkládání oděvů, botník, skříň s policemi a skříňky dvoudveřové plné.

**Kapacita denního stacionáře Branická ul. je 8 míst.**

**Stravování:** je zajišťován společný oběd včetně všech druhů diet, možno podat i snídani a odpoledne zajistit svačinu, nakoupit večeri.

**Průběh poskytování péče v denním stacionáři:**

Po příjmu uživatele sociální služby je podána snídaně (vlastní, či zakoupená), poskytnuta pomoc při převlékání a vzetí předepsaných léků. Dopoledne pečovatelka provádí s uživateli sociálních služeb různá tělesná cvičení vsedě, cvičení paměti, vzdělávací a aktivizační činnosti (práce s papírem, vlnou, modelínou, pečení pečiva aj.), stolní hry. Oběd je podán v 11:30 hod., následuje polední klid v délce jedné hodiny. Odpoledne je vycházka v doprovodu pečovatelky, po návratu se uživatelé sociálních služeb věnují vlastní zájmové činnosti. Je podána (vlastní) svačina, může být zajištěna návštěva obchodu, cukrárny. V průběhu celého dne je dbáno na dodržování pitného režimu. Může být provedena osobní hygiena uživatelů sociálních služeb.

**Uživatel sociální služby si do denního stacionáře s sebou přinese:** přezutí, oděv na převléknutí, potřebné léky, hygienické a kompenzační pomůcky, platný občanský průkaz, platnou kartu pojištěnce zdravotní pojišťovny, brýle (jsou-li nutné), případně pletení, háčkování, knížku na čtení.

**Nedoporučuje se brát s sebou:** velké částky peněz, drahé šperky, drahé hodinky, drahou elektroniku.

**V případě náhlé zdravotní indispozice uživatele sociální služby** je volána rychlá záchranná služba a poskytnuta zdravotnická pomoc. V případě hospitalizace uživatele sociální služby v nemocnici jsou informováni jeho rodinní příslušníci, či jiné určené osoby.

V denním stacionáři jsou povoleny návštěvy v dopoledních a odpoledních hodinách.

**V denním stacionáři není povoleno** kouření, požívání alkoholických nápojů, samostatné vycházky bez dohledu.

## **Standard kvality č. 5: Individuální plánování průběhu sociálních služeb denního stacionáře**

### **1. Plánování průběhu poskytování sociálních služeb**

Poskytování sociálních služeb denního stacionáře vychází z osobních cílů, přání a potřeb uživatele služeb a je závislé na jeho schopnostech, možnostech a zdravotním stavu.

Plánování průběhu poskytování sociálních služeb ústav aplikuje také u těchto sociálních služeb. Za tímto účelem je/jsou při sepisování smlouvy stanoven(y) osobní cíl(e), jehož/jichž má být v průběhu poskytování sociálních služeb dosaženo. **Osobní cíl(e) sociálních služeb stanovuje jejich uživatel** na základě vlastního rozhodnutí řešit svou nepříznivou sociální situaci prostřednictvím těchto sociálních služeb (pokud je toho schopen), jinak je/jsou jeho osobní cíl(e) stanoven(y) v součinnosti s jeho osobou blízkou, či jinou osobou určenou smlouvou.

Na individuálním plánování průběhu poskytování sociálních služeb konkrétnímu uživateli se podílí určený **klíčový pracovník** jako koordinátor pracovního týmu lidí (viz níže), kteří jsou do služeb pro uživatele zapojeni a který odpovídá za vytvoření, realizaci, hodnocení naplňování individuálního plánu a jeho aktualizaci (přehodnocení) pro další období.

Plánování průběhu poskytování sociálních služeb denního stacionáře odpovídá požadavkům, přáním, představám, očekáváním a možnostem uživatele služeb především vzhledem k jeho zdravotnímu stavu. S klíčovým pracovníkem uživatel sociálních služeb (případně jeho osoba blízká či jiná osoba určená smlouvou) projednává požadavky k výkonu sociálních služeb, jejich změny (např. rozšíření, zúžení sociálních služeb) a možnosti jejich naplnění v budoucnu včetně hledání nových cest k vytyčenému osobnímu cíli/vytyčeným osobním cílům sociálních služeb.

Plánování probíhá zpravidla v místě poskytování sociální služeb (denní stacionář, kancelář vedoucí).

Průběh setkání s uživatelem sociálních služeb: dotaz, jak se uživateli daří, s čím potřebuje pomoci, návrh postupů k dosažení cíle. S počátkem poskytování služeb či její změny je uživatel znovu kontaktován s dotazem, jak služba probíhá, jak je spokojen s průběhem jejich poskytování, jeho případné návrhy na jejich úpravu (je-li možno jim vyhovět). Kontrola, zdali navržené opatření bylo účinné či nikoliv, v negativním případě návrh dalšího možného řešení. V případě, že není možno se s uživatelem služeb dohodnout vzhledem k jeho zdravotnímu stavu, vedoucí denního stacionáře hovoří s jeho osobou blízkou či jinou osobou určenou smlouvou.

### **Přehled týmu zaměstnanců, kteří se zúčastní plánování průběhu sociálních služeb denního stacionáře:**

- **klíčový pracovník – vedoucí denního stacionáře, či pověřená pečovatelka**
- osoba blízká uživateli sociálních služeb nebo osoba určená smlouvou o poskytování sociálních služeb jako osoba kontaktní
- případně ošetřující praktický lékař uživatele služeb
- případně přizvaný odborník.

## **2. Vedení individuálních záznamů o průběhu poskytování sociálních služeb**

V průběhu poskytování těchto sociálních služeb vedoucí denního stacionáře vede chronologicky záznamy o průběhu poskytování sociálních služeb formou zápisů do karty uživatele sociálních služeb v počítači.

## **3. Hodnocení průběhu poskytování sociální služby, přehodnocení osobního cíle**

Vedoucí denního stacionáře ve spolupráci s pečovatelkou denního stacionáře, s uživatelem sociálních služeb a po případné konzultaci s jeho blízkými osobami či jinými osobami určenými smlouvou o poskytování sociálních služeb hodnotí v průběhu poskytování sociálních služeb, minimálně 1 x ročně, v případě potřeby častěji, účinky služby na zdravotní stav uživatele sociálních služeb. Je-li to třeba, provede přehodnocení postupů k dosažení plánovaného osobního cíle/osobních cílů uživatele sociálních služeb a stanoví nové postupy k jejich dosažení. Při tomto hodnocení vezme v úvahu konkrétní poznatky pečovatelky denního stacionáře při zajišťování péče o uživatele, uživatelovy vlastní možnosti a schopnosti a možnosti poskytovatele sociálních služeb. Zapojení pečovatelky denního stacionáře do hodnocení průběhu poskytování sociálních služeb zajišťuje zpětnou vazbu poznatků z praxe při hodnocení procesu poskytování sociálních služeb a naplňování osobního cíle/osobních cílů uživatele sociálních služeb.

Dosahování osobního cíle/osobních cílů uživatele sociálních služeb ověřuje vedoucí denního stacionáře při osobním kontaktu a rozhovoru s uživatelem sociálních služeb, resp. s jeho osobou blízkou či jinou osobou určenou smlouvou o poskytování sociálních služeb a na základě konzultace s pečovatelkou denního stacionáře.

## **4. Sdílení informací o poskytovaných sociálních službách**

O průběhu poskytování sociálních služeb denního stacionáře jejich uživatelům předává službu konající pečovatelka potřebné informace vedoucí denního stacionáře. Vzájemná konzultace poznatků z praxe má za cíl nalezení optimálního řešení konkrétní sociální situace konkrétního uživatele sociálních služeb denního stacionáře.

Vzor tiskopisu pro individuální plánování průběhu poskytování sociálních služeb denního stacionáře:

**Ústav sociálních služeb v Praze 4, příspěvková organizace**  
Podolská 208/31, 147 00 Praha 4

## **INDIVIDUÁLNÍ PLÁN PRŮBĚHU POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY DENNÍHO STACIONÁŘE**

Datum sestavení:

**Jméno, příjmení, titul:**

Adresa:

Datum narození:

Klíčový pracovník + spolupracující:

---

Platí od: 1. 1. 2017

Mám tyto plány, cíle a přání, kterých chci docílit za pomoci služeb v denním stacionáři:

**Zvládání denních činností:**

**Jídlo**

Samostatně, příborem, lžící, s dopomocí?

Dieta:

Užívání léků

Alergie

**Hygiena**

Použití WC, mytí rukou, použití inkontinentních pomůcek

Samostatně, s dopomocí?

**Oblékání a obouvání**

Samostatně, s dopomocí

**Zdravotní omezení**

zrakové, sluchové, pohybové potíže, orientace

použití kompenzačních pomůcek

**omezení např. při cvičení, procházce**

**Zájmy, záliby**

Dříve, nyní, na co rád vzpomíná

**Zvyky**

**Rodina**

**Možná rizika a jejich zvládnutí**

**Pracovní postupy k naplňování osobních cílů uživatele, četnost a druh úkonů:**

Pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu

Pomoc při osobní hygieně

Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti

Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

Platí od: 1. 1. 2017

Sociálně terapeutické činnosti

**Hodnocení průběhu poskytování sociální služby v DS bude prováděno v termínu:**

.....  
Podpis uživatele

.....  
Podpis klíčového pracovníka

**HODNOCENÍ PRŮBĚHU POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB, PLNĚNÍ CÍLŮ,  
NÁVRHY NA ZMĚNY:**

DATUM	HODNOCENÍ, ZMĚNY	PODPISY



## **Standard kvality č. 6: Dokumentace o poskytování sociálních služeb denního stacionáře**

### **1. Zpracování, vedení a evidence dokumentace o uživatelích sociálních služeb denního stacionáře, nahlížení do dokumentů**

ÚSS4 shromažďuje, vede a eviduje údaje o uživatelích sociálních služeb denního stacionáře, které nezbytně potřebuje za účelem poskytování těchto sociálních služeb. ÚSS4 shromažďuje a vede údaje uživatelů sociálních služeb podle vydaného vnitřního předpisu ve smyslu platného zákona o ochraně osobních údajů, a to v jejich osobních spisech a v počítači. Tzv. „citlivé“ údaje shromažďuje jen v osobních spisech uživatelů sociálních služeb. Jejich základní a důležité osobní údaje jsou snadno k nalezení.

ÚSS4 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 o sociálních službách a jeho prováděcí vyhláškou v platném znění.

ÚSS4 shromažďuje tyto osobní údaje uživatelů sociálních služeb denního stacionáře: jméno, příjmení, titul, datum narození, bydliště, telefon, příjemce příspěvku na péči a jeho výše, případné omezení svéprávnosti, opatrovník, kontaktní osoba, bydliště, telefon, ošetřující lékař, adresa, telefon.

Každý osobní spis uživatele služby je označen štítkem s nejdůležitějšími údaji uživatele sociální služby a s údajem, kdo jej vede. K němu je připojen seznam dokumentů, obsažených ve spisu, vzestupně, počínaje od nejstaršího data.

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 denního stacionáře, 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.

Osobní dokumentace uživatelů služby je přístupná pouze zaměstnancům ústavu, kteří s ní pracují. Nahlížet do osobní dokumentace může jen konkrétní uživatel služby, vedoucí denního stacionáře, určený klíčový pracovník (pečovatelka), vedoucí sekce sociálních služeb, ředitel ÚSS4 nebo jeho zástupce v době, kdy jej zastupuje.

Uživatelé sociálních služeb jsou při jejich zavedení informováni, že mohou nahlížet do své osobní dokumentace, kterou o nich ústav vede. ÚSS4 přijal opatření, aby nemohlo docházet k neoprávněnému nebo nahodilému shromažďování či zpracování osobních údajů uživatelů sociálních služeb.

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

ÚSS4 s ohledem na charakter sociálních služeb denního stacionáře neprovádí anonymní evidenci zájemců o sociální služby nebo uživatelů sociálních služeb.

## **3. Uchovávání osobní dokumentace uživatelů po ukončení poskytnutí sociálních služeb denního stacionáře**

Uchovávání osobních spisů uživatelů sociálních služeb, jejich vyřazování a skartaci upravuje příslušný vnitřní předpis ústavu – spisový a skartační řád. Vyřazování a skartaci osobních spisů uživatelů sociálních služeb může ústav provádět jen po předchozím souhlasu Archivu hlavního města Prahy. Skartaci osobních spisů 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 sociálních služeb denního stacionáře**

### **1. Vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb denního stacionáře**

ÚSS4 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 ústavu. 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 vedoucí denního stacionáře, vedoucí sekce sociálních služeb ÚSS4 či u ředitele ústavu. Stížnost mohou zaslat také poštou na adresu ústavu, popř. elektronickou poštou na adresu: [info@uss4.cz](mailto:info@uss4.cz). 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. se ředitelem ústavu prostřednictvím nadřízeného vedoucího zaměstnance. O způsobu vyřízení stížnosti informuje interního auditora ÚSS4.

Všechny písemné stížnosti se zasílají na adresu sekretariátu ředitele ÚSS4, Podolská 208/31, 147 00 Praha 4. Po prošetření stížnosti předloží zpracovatel řediteli ÚSS4 návrh odpovědi stěžovateli, parafovaný jím a příslušným vedoucím sekce.

Stěžovatel má možnost zvolit si svého zástupce, tj. osobu blízkou či jinou osobu, která ho při podání a vyřizování stížnosti bude zastupovat.

## 2. Informování uživatelů o možnosti podat stížnost

Uživatelé sociálních služeb jsou v uzavřené „Smlouvě o poskytování sociálních služeb denního stacionáře“ informováni o svém právu podat stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb nebo na nedostatečnou ochranu svých osobních údajů. Zaměstnanci ústavu jsou o způsobu podávání a vyřizování stížností ze strany uživatelů sociálních služeb informováni prostřednictvím vydaného vnitřního předpisu.

## 3. Evidence podaných stížností a lhůta pro jejich vyřízení

Podané ústní, telefonické stížnosti uživatelů sociálních služeb na kvalitu či způsob poskytnutí sociálních služeb denního stacionáře jsou evidovány a vyřizovány vedoucí denního stacionáře. V případě nutnosti je jejich vyřízení konzultováno s vedoucí sekce sociálních služeb ÚSS4 nebo s ředitelem ústavu. Písemně zasláné stížnosti centrálně eviduje sekretářka ředitele ústavu 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 její 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 ÚSS4.

Stěžovatel se může obrátit se svou stížností i 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](mailto:podatelna@aa.mpsv.cz)
- Úřad práce ČR, generální ředitelství, Dobrovského 1278/25, 170 00 Praha 7, telefon 950 191 111, [posta@uradprace.cz](mailto: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](mailto:posta@mpsv.cz)
- Rada seniorů ČR, náměstí Winstona Churchilla 1800/2, 130 00 Praha 3 – Žižkov, telefon 234 462 073, [rscr@rscr.cz](mailto:rscr@rscr.cz)
- Veřejný ochránce práv (ombudsman), Údolní 658/39, 602 00 Brno-město, telefon 542 542 111, [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)
- Český helsinský výbor, Štefánikova 216/21, 150 00 Praha 5 – Smíchov, telefon 257 221 142, [info@helcom.cz](mailto:info@helcom.cz)  
[sekr@helcom.cz](mailto:sekr@helcom.cz)

Za účelem předcházení stížnostem ze strany uživatelů sociálních služeb se ústav snaží zaměstnávat pouze kvalifikované pracovní síly, odborně vzdělané, s kladným vztahem k dané skupině uživatelů sociálních služeb. Důraz je kladen na dostatečné sociální citění a hlubší vztah k sociální péči.

## **Standard kvality č. 8: Návaznost poskytovaných sociálních služeb denního stacionáře na další dostupné zdroje**

### **1. Vytváření příležitostí k využívání běžně dostupných veřejných služeb**

ÚSS4 nenahrazuje běžně dostupné veřejné služby, protože je si vědom jejich významu pro uživatele sociálních služeb denního stacionáře z hlediska jeho začleňování do běžného života spoluobčanů.

ÚSS4 smluvně zajistil poskytování obědů, kadeřnických, pedikérských a masérských služeb. Pečovatelka denního stacionáře zajišťuje nákupy běžných denních potřeb s uživateli sociálních služeb denního stacionáře, aby si osvojili jeden ze základních úkonů péče o svou osobu. Užívání veřejných služeb přispívá k pocitu soběstačnosti a nezávislosti uživatelů těchto sociálních služeb na péči druhého člověka.

### **2. Zprostředkování služeb jiných fyzických a právnických osob podle individuálně určených potřeb uživatele sociálních služeb**

Ústav sociálních služeb v Praze 4 zprostředkovává uživatelům sociálních služeb denního stacionáře další veřejné služby dle jejich potřeb a přání, a to zejména těch, které napomohou zvýšit jejich samostatnost a nezávislost na systému sociálních služeb. Při této činnosti se snaží využívat systému běžně dostupných veřejných služeb a zařízení, které přispívají k pocitu osobní svobody a nezávislosti a sounáležitosti uživatelů sociálních služeb s jejich okolím.

Pokud při stanovení osobních cílů uživatele služby a plánování sociální služby vyvstane specializovaná potřeba zapojení specializované instituce či odborníka, kontaktuje vedoucí denního stacionáře odborníka či instituci a podnikne kroky k jejich zapojení. Seznam odborníků a odborných institucí je k dispozici u vedoucí denního stacionáře, vedoucí sekce sociálních služeb ÚSS4 a u jeho ředitele.

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

ÚSS4 je si vědom významu zachování kontaktů uživatelů sociálních služeb na jejich rodinu, přátele, partnery a další blízké či určené osoby, v souladu s jejich požadavky, přáními a osobními cíli. Z těchto důvodů s těmito osobami úzce spolupracuje a řeší další postupy při zajišťování sociálních služeb konkrétnímu uživateli. V případech vzniku možného střetu zájmů či konfliktu uživatele sociálních služeb, osob jemu blízkých či dalších osob určených smlouvou jsou všichni zaměstnanci ústavu povinni zachovávat neutralitu.

## **Standard kvality č. 9: Personální a organizační zajištění sociálních služeb**

### **1. Struktura a počet pracovních míst, pracovní profily**

Organizační struktura ÚSS4 je dána organizačním řádem, vydaným na základě zřizovací listiny ÚSS4. Organizační řád obsahuje úkoly řídicích orgánů ústavu. Součástí organizačního řádu je organizační schéma ÚSS4. 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 ústavu.

## **2. Vnitřní organizační struktura ústavu, kvalifikační předpoklady zaměstnanců**

Organizační strukturu jednotlivých pracovišť ÚSS4 z hlediska pracovních míst určuje ředitel ÚSS4.

Členění pracovních míst je zpracováno podle katalogu prací. Je vytvořena „Organizační struktura pracovních míst“. Organizačně náleží denní stacionář do okrsku pečovatelské služby č. 4.

Předpoklady pro výkon určených pracovních činností v sociálních službách jsou dány zákonem o sociálních službách v platném znění. Kvalifikační předpoklady zaměstnanců (požadované vzdělání a praxi) určuje katalog prací, osobnostní předpoklady zaměstnanců vycházejí ze sociálních služeb, zajišťovaných ÚSS4. U přijímaných zaměstnanců se předpokládá odborná způsobilost a praxe, fyzická a psychická odolnost, kladný vztah vůči seniorům, osamělým a zdravotně postiženým osobám, sociální citění a bezúhonnost (čistý trestní rejstřík).

Nároky na zaměstnance denního stacionáře kladené jsou v přímé souvislosti s úkoly, které plní při zajišťování sociálních služeb. Jednotlivé pracovní pozice mají stanoven závazný souhrn pracovních úkolů v popisu pracovní činnosti, který obdrží každý zaměstnanec ÚSS4 proti podpisu.

## **3. Vnitřní pravidla pro přijímání a zaškolování nových zaměstnanců a fyzických osob, které nejsou v pracovním vztahu s poskytovatelem**

ÚSS4 vydal vnitřní předpis pro přijímání zaměstnanců do pracovního poměru a uvolňování zaměstnanců z pracovního poměru a pro uzavírání dohod o pracích konaných mimo pracovní poměr. Zaškolování nových zaměstnanců provádí jejich přímý nadřízený vedoucí zaměstnanec, upraveno vnitřním předpisem. ÚSS4, až na výjimky, nezaměstnává při poskytování sociálních služeb dobrovolníky. V kladném případě se tak děje na základě uzavřené smlouvy podle občanského zákoníku v platném znění.

## **Standard kvality č. 10: Profesionální rozvoj zaměstnanců denního stacionáře**

### **1. Pracovní postup pro pravidelné hodnocení zaměstnanců**

V ÚSS4 je uplatňován systém pravidelného hodnocení zaměstnanců denního stacionáře 1 x ročně jako součást jejich osobního a profesionálního rozvoje. Hodnocení provádí vedoucí denního stacionáře. Hodnocení zaměstnanců denního stacionáře a plánování jejich osobního rozvoje je upraveno vnitřním předpisem ústavu.

### **2. Program dalšího vzdělávání zaměstnanců**

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

### **3. Systém výměny informací mezi zaměstnanci o poskytovaných sociálních službách**

V ÚSS4 je zaveden systém pracovních porad, a to: na úrovni porad vedení zpravidla 1 x za 14 dní, v rámci rozšířených porad vedení dle potřeby. Z těchto pracovních porad jsou předávány informace do pracovních porad vedoucí sekce sociálních služeb ÚSS4 a porad vedoucí denního stacionáře. Součástí pracovních porad nižších stupňů jsou připomínky, požadavky a náměty zaměstnanců ústavu vzhledem k vedení ústavu, zajišťující provázanost výměny informací shora dolů a opačně.

### **4. Systém finančního a morálního oceňování zaměstnanců**

ÚSS4 uplatňuje finanční a nefinanční způsob oceňování svých zaměstnanců. Platí pravidlo, že dobře odvedená a v termínu vykonaná práce je adekvátně finančně ohodnocena případným udělením mimořádné odměny. Při zjištěných nedostatcích a neplnění stanovených úkolů jsou používány finanční postihy u řadových zaměstnanců, jejich nadřízených vedoucích zaměstnanců, včetně vedoucích sekcí.

V ÚSS4 jsou při odměňování zaměstnanců za práci aplikována platná ustanovení zákoníku práce, týkající se platu, s ním souvisejících příplatků a případných odměn. Osobní příplatky zaměstnanců jsou upravovány jak směrem nahoru (při bezvadném plnění pracovních úkolů a dostatku finančních prostředků), tak dolů (při zjištěných závadách v práci zaměstnanců). Návrhy podávají nadřízení vedoucí zaměstnanci, v konečné fázi rozhoduje ředitel ÚSS4.

Každý zaměstnanec obdrží při nástupu do zaměstnání v ÚSS4 pracovní smlouvu a platový výměr, obsahující jeho stanovený měsíční plat, sestávající z tarifního platu a příplatků. V případě odpovědnosti zaměstnance za schodek na svěřených hodnotách, které je povinen vyúčtovat, je se zaměstnancem uzavřena písemná dohoda o této odpovědnosti. Systém odměňování v ÚSS4 upravuje vnitřní platový předpis.

Jako motivační a morální přístup k oceňování zaměstnanců ústav využívá pracovní povýšení, veřejné uznání ředitelem či vedoucím sekce na pracovních poradách, zlepšování pracovních podmínek (nákup nové, např. výpočetní a jiné techniky dle finančních možností ústavu), společná setkání zaměstnanců aj. U schopných zaměstnanců je využíváno delegování úkolů z nadřízeného na podřízeného zaměstnance.

### **5. Podpora nezávislého kvalifikovaného odborníka**

V ÚSS4 je příležitostně (dle dostatku finančních prostředků) uplatňováno využití **supervize** za podpory nezávislého kvalifikovaného odborníka za účelem zprostředkování nezátíženého pohledu na činnost denního stacionáře.

## **Standard kvality č. 11: Místní a časová dostupnost poskytovaných sociálních služeb denního stacionáře**

### **1. Místo poskytování sociálních služeb denního stacionáře**

Poskytování sociálních služeb denního stacionáře odpovídá potřebám a možnostem uživatelů sociálních služeb – seniorů. Zařízení je umístěno s ohledem na uspokojování potřeb cílové skupiny uživatelů sociálních služeb a možnosti zřizovatele ÚSS4. V roce 2009 byl denní stacionář zcela zásadním způsobem rekonstruován a zmodernizován.

## **2. Doba, v níž jsou sociální služby poskytovány**

Doba, v níž jsou sociální služby poskytovány, je přizpůsobena potřebám a možnostem uživatelů sociálních služeb, případně jejich osob blízkých či jiných osob určených smlouvou o poskytování sociální služby.

## **3. Dosažitelnost sociálních služeb ÚSS4 z hlediska místního a časového**

Popis sociálních služeb denního stacionáře je obsažen ve Vnitřních pravidlech ÚSS4 pro poskytování těchto sociálních služeb. Tento způsob ÚSS4 volí za účelem podávání komplexních informací všem zájemcům o tyto sociální služby srozumitelným způsobem na jednom místě.

Provoz denního stacionáře je zajištěn v pracovních dnech v provozních hodinách: 7:00 – 15:30 hod., pondělí až pátek, s možností individuálního prodloužení dle smluvního ujednání.

## **Standard kvality č. 12: Informovanost o poskytovaných sociálních službách denního stacionáře**

ÚSS 4 má zpracován soubor informací o poskytovaných sociálních službách denního stacionáře a úhradách za tyto služby na internetových stránkách ÚSS4 [www.uss4.cz](http://www.uss4.cz). Základní informace o jeho činnosti jsou uveřejněny také na internetových stránkách MČ Prahy 4 v části Zřizované organizace, s odkazem na internetové stránky ÚSS4.

Časopis městské části Praha 4 „**Tučňák**“, vycházející 1 x měsíčně, uveřejňuje informace a články, týkající se poskytování sociálních služeb ÚSS4.

Vnitřní pravidla pro poskytování sociálních služeb denního stacionáře obsahují ve své části B. údaje a informace k těmto sociálním službám.

ÚSS4 vydal informační obrázkovou brožuru o poskytovaných sociálních službách denního stacionáře. Brožura je k dispozici v denním stacionáři, v sídle ústavu, na Úřadu městské části Praha 4, v jeho informačních kancelářích, v klubech seniorů.

Podrobné informace o poskytovaných sociálních službách denního stacionáře lze získat u vedoucí denního stacionáře, u vedoucí sekce sociálních služeb, u ředitele ÚSS 4 a na Úřadu městské části Praha 4.

## **Standard kvality č. 13: Prostředí a podmínky sociálních služeb denního stacionáře**

### **1. Materiální, technické a hygienické podmínky**

Prostředí a vybavení zařízení denního stacionáře, ve kterém ÚSS4 poskytuje sociální služby jejich uživatelům, odpovídají charakteru poskytovaných sociálních služeb a jsou přizpůsobeny individuálním potřebám uživatelů těchto služeb. Denní stacionář je napojen na internet a počítačovou síť ústavu. K dispozici má programové vybavení pro sociální služby denního stacionáře včetně automatizovaného pořizování a předávání dokladů na úhradu jeho služeb.

Dovoz obědů provádějí vozidla ÚSS4 v unifikovaných nádobách ve stanovené době v pracovních dnech bez přiložení dalšího nákladu. Strava je zajišťována dodavatelsky na základě smluv uzavřených s dodavateli. Jeden osobní vůz ÚSS4 značky Berlingo je upraven pro přepravu zdravotně znevýhodněných osob. Vozidla jsou z hlediska povinného ručení a havarijního pojištění pojištěna.

Případné provádění osobní hygieny uživatelů sociálních služeb denního stacionáře zajišťuje pečovatelka ve středisku osobní hygieny. Pečovatelka při této péči o uživatele sociálních služeb používá předepsané osobní ochranné pracovní prostředky, stanovené vnitřním předpisem.

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

Správu domu s pečovatelskou službou, v němž se denní stacionář nachází, zajišťuje 4-Majetková, a.s. Provozní schopnost zařízení požární ochrany, výtahu v domě s pečovatelskou službou je v gesci vedoucího oddělení provozně-technických činností ÚSS4.

ÚSS4 spolupracuje na smluvním základě s osobou odborně způsobilou pro oblast požární ochrany a bezpečnosti a ochrany zdraví při práci. Podrobnosti stanoví vnitřní předpis.

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

Z hlediska poskytování služeb autoprovozu pro sociální služby denního stacionáře má ÚSS4 zpracován vnitřní předpis „Organizace a řízení autoprovozu“. Řízení autoprovozu ÚSS4 podléhá vedoucímu oddělení autodopravy, který je podřízen vedoucí hospodářské sekce ÚSS4.

## **2. Prostředí poskytování služby**

V nových prostorách denního stacionáře proběhla zásadní rekonstrukce, čímž došlo k jeho přemístění v rámci domu s pečovatelskou službou a ke zvětšení jeho prostor. Je čistý, upravený, bez biologických a chemických zápachů. Byl novelizován provozní řád denního stacionáře, který schválila HS hl. m. Prahy, pobočka Praha-JIH.

## **Standard kvality č. 14: Nouzové a havarijní situace**

### **DŮLEŽITÁ TELEFONNÍ ČÍSLA:**

**112 – INTEGROVANÝ ZÁCHRANNÝ SYSTÉM (IZS)**

### **Národní čísla tísňového volání:**

**150 – Hasičský záchranný sbor**

**155 – Zdravotní záchranná služba**

**156 – Městská policie**

**158 – Policie ČR**

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



- 241 431 380 – sekretariát ředitele ÚSS4**
- 241 434 160 – vedoucí sekce sociálních služeb**
- 241 433 109 – vedoucí oddělení provozně-technických činností**
- 241 434 160 – vedoucí oddělení autodopravy**
- 241 434 158 – vedoucí hospodářské sekce**
- 244 462 523, 605 241 550 – vedoucí denního stacionáře**

### **1. Definice nouzových a havarijních situací**

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

**Havarijní situace se týká technických problémů konkrétního zařízení. Nouzová situace nastane při péči o konkrétního uživatele služby, popř. může vzniknout i na straně zaměstnance či poskytovatele služby.**

V zájmu nalezení rychlého, správného, a optimálního řešení mimořádných událostí vypracoval ÚSS4 přehled nejvíce frekventovaných nouzových a havarijních situací, k nimž může při poskytování služby dojít, a způsoby jejich okamžitého a adekvátního řešení. S těmito pravidly byli seznámeni zaměstnanci zajišťující tuto sociální službu ÚSS4 proti podpisu.

### **V DENNÍM STACIONÁŘI MŮŽE DOJÍT NAPŘ. K TĚMTO NOUZOVÝM A HAVARIJNÍM SITUACÍM:**

- a) náhlá zdravotní indispozice uživatele sociálních služeb
- b) uživatel sociálních služeb nebyl ve stanovenou hodinu vyzvednut z denního stacionáře
- c) uživatel sociálních služeb zemře v průběhu poskytování služeb denního stacionáře
- d) agresivní uživatel sociálních služeb
- e) pracovní úraz zaměstnance ÚSS4

### **POSTUPY ŘEŠENÍ NOUZOVÝCH A HAVARIJNÍCH SITUACÍ**

- a) **Náhlá zdravotní indispozice uživatele sociálních služeb:** Pečovatelka denního stacionáře konzultuje další postup s vedoucí denního stacionáře. Nutno poskytnout 1. pomoc a v případě nutnosti zavolat rychlou záchrannou službu na lince 155 nebo 112. V případě hospitalizace uživatele sociálních služeb v nemocnici nutno informovat rodinné příslušníky uživatele sociálních služeb, či jiné určené kontaktní osoby (uvedeny ve smlouvě).
- b) **Uživatel sociálních služeb nebyl ve stanovenou hodinu vyzvednut z denního stacionáře:** Nutno kontaktovat jeho rodinné příslušníky či jiné předem určené kontaktní osoby ve smlouvě. Má-li uživatel sociálních služeb trvalé bydliště a jsou-li k dispozici klíče od jeho bytu, zajistí vedoucí nebo pečovatelka denního stacionáře po dohodě s jeho rodinnými příslušníky či jinými určenými kontaktními osobami jeho odvoz do místa bydliště na jeho náklady. Není-li možno dosáhnout spojení s jeho rodinnými příslušníky či jinými určenými kontaktními osobami, ÚSS4 zařídí a poskytne uživateli sociálních služeb ubytování na jednu noc v Domě seniorů OZ Jílovská na jeho náklady. Není-li ani potom možno dosáhnout spojení s jeho rodinnými příslušníky či jinými určenými kontaktními osobami, řeší vzniklou situaci

vedoucí denního stacionáře s vedoucí Domu seniorů OZ Jílovská, za případné součinnosti vedoucí sekce sociálních služeb či ředitele ÚSS4.

- c) **Uživatel sociálních služeb zemře v průběhu poskytování služeb denního stacionáře:** Po osvědčení přivolaného lékaře rychlé záchranné služby (telefon 155 nebo 112), že uživatel sociálních služeb denního stacionáře zemřel, nutno kontaktovat jeho rodinné příslušníky či jinak určené kontaktní osoby (ve smlouvě) za účelem zajištění odvozu zemřelého pohřební službou.
- d) **Agresivní uživatel sociálních služeb:** Pečovatelka se chová profesionálně, tj. klidnou domluvou se snaží uklidnit agresivního uživatele sociálních služeb. Nepodaří-li se jí to, přivolá Policii ČR na lince 158 nebo 112, případně lékaře na lince 155 nebo 112. V případech opakovaného agresivního chování uživatele sociálních služeb vůči obsluhujícímu personálu přikročí ÚSS4 k vypovězení smlouvy o poskytování sociálních služeb denního stacionáře.
- e) **Pracovní úraz zaměstnance ÚSS4:** Zaměstnanec postupuje podle vydaného vnitřního předpisu ÚSS 4 o pracovních úrazech a jejich odškodňování, s nímž by proti podpisu prokazatelně seznámen. Požádá svého přímého nadřízeného vedoucího zaměstnance o zajištění náhrady, je-li toho schopen, jinak toto zajistí svědek pracovního úrazu.

Dojde-li k jiné nouzové či havarijní situaci, jejíž řešení zde není uvedeno, přijetí odpovídajícího postupu je záležitostí vedoucí denního stacionáře, po případné konzultaci s vedoucí sekce sociálních služeb či s ředitelem ÚSS4.

## **2. Seznámení zaměstnanců s postupy při řešení nouzových a havarijních situací**

Zaměstnanci denního stacionáře byli s postupy při řešení nouzových a havarijních situací podle tohoto standardu kvality prokazatelně seznámeni proti podpisu. Dokument je uložen v sekretariátu ředitele ústavu.

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

O vzniklých nouzových a havarijních situacích a způsobu jejich řešení je vedena dokumentace formou zápisu do karty uživatele sociálních služeb v počítači, v případě asistence Policie ČR, rychlé záchranné služby je k dispozici úřední zápis.

K zamezení opakování nouzových a havarijních situací, ovlivnitelných lidským faktorem, přijme vedoucí denního stacionáře adekvátní opatření po vyhodnocení všech faktorů, jež k nouzové či havarijní situaci vedly. Provede zápis v osobním spisu uživatele sociálních služeb, jehož se řešení nouzové či havarijní situace týkalo.

# **Standard kvality č. 15: Zvyšování kvality sociálních služeb denního stacionáře**

## **1. Hodnocení poskytovaných sociálních služeb**

Průběžná kontrola a hodnocení, zda je způsob poskytované sociální služby denního stacionáře v souladu s posláním, cíli, zásadami sociálních služeb, požadavky a osobním(i) cílem/cíli uživatele těchto sociálních služeb, patří do pracovní náplně vedoucí denního stacionáře.

Průběžné poznatky o naplňování osobního cíle/osobních cílů uživatelů sociálních služeb získává vedoucí denního stacionáře z realizace sociálních služeb, z chování uživatelů, na základě konzultace s jejich osobami blízkými či jinými osobami, určenými smlouvou o poskytování sociálních služeb. Po shromáždění poznatků o konkrétním uživateli sociálních služeb navrhuje vedoucí denního stacionáře, či jeho klíčový pracovník případnou změnu či úpravu stanoveného osobního cíle/stanovených osobních cílů uživatele sociálních služeb v určitém konkrétním časovém horizontu dle konkrétního případu. Po jeho dosažení vyhodnotí naplnění navrženého osobního cíle uživatele sociálních služeb v součinnosti s jeho rodinnými příslušníky či jinými osobami určenými smlouvou a upraví jeho další směřování z hlediska dosažení osobního cíle na další období.

ÚSS4 ve spolupráci s Úřadem městské části Praha 4 monitoruje sociální složení a požadavky seniorů - uživatelů sociálních služeb Prahy 4 s ohledem na jejich věk, zdravotní stav a požadavky při zajišťování sociálních služeb denního stacionáře a konzultuje s ním rozvoj sociálních služeb na území Prahy 4.

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

ÚSS4 zjišťuje spokojenost uživatelů sociálních služeb při jejich obslužné činnosti, konzultacemi s jejich osobami blízkými či jinými osobami určenými smlouvou. V rámci kontrolních šetření u uživatelů sociálních služeb získává vedoucí denního stacionáře poznatky o spokojenosti uživatelů s těmito sociálními službami, zajišťovanými ÚSS4 a o dalších požadavcích na tyto služby. V případě nespokojenosti uživatele s poskytovanými sociálními službami ÚSS4 prověří, je-li tato nespokojenost oprávněná a postupuje při tom podle pravidel pro vyřizování stížností uživatelů sociálních služeb (standard kvality sociálních služeb č. 7 a vnitřní předpis ústavu).

ÚSS4 využívá anonymního dotazníku pro zjišťování spokojenosti uživatelů se službami a s prostředím a využívá zjištěných zkušeností ke zlepšení služby.

ÚSS4 zřídil schránku pro příjem připomínek a námětů uživatelů sociálních služeb denního stacionáře, jejich osob blízkých či jiných kontaktních osob, určených smlouvou o poskytování služby, či dalších osob, k poskytování této služby. Její umístění a postup při zpracování připomínek a námětů řeší vnitřní předpis ÚSS4.

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

ÚSS4 zapojuje zaměstnance denního stacionáře do hodnocení kvality sociálních služeb, případně se obrací na Městskou část Praha 4 se žádostí o stanovisko, připomínky a náměty. Připomínky ke kvalitě sociálních služeb jsou projednávány na pracovních poradách vedoucí denního stacionáře, 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, včetně zapojení interního auditora ústavu a dalších zaměstnanců ÚSS4 do této činnosti.

Kvalitu poskytovaných sociálních služeb denního stacionáře hodnotí také zřizovatel ÚSS4. Kvantitativní a kvalitativní vyhodnocení sociální služby denního stacionáře obsahuje rozbor hospodaření ÚSS4 za každý kalendářní rok, předkládaný zřizovateli, tj. Městské části Praha 4.

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

Přijímání a vyřizování stížností, resp. oznámení ke kvalitě nebo způsobu poskytnuté sociální služby upravuje vnitřní předpis ÚSS4. Získané poznatky jsou prezentovány na poradách vedení, sekce sociálních služeb. Zároveň jsou podnětem pro zlepšování sociálních služeb ÚSS4 a jejich další rozvoj.