



## Standard č. 1 **Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb**

Platnost: **od 1. 10. 2010**

Určeno: **zaměstnancům Střediska sociálních služeb**

Cílová skupina: **klienti denního stacionáře, veřejnost**

Základní údaje o službě:

### **Denní stacionář, Týnská 17, Praha 1**

**provozní doba: po-pá 8,00 – 16,30 hod.,**

#### **Základní informace o poskytovateli:**

- název subjektu: **Středisko sociálních služeb**

/příspěvková organizace IČO: 66000246/

- zřizovatel: **Městská část Praha 1**

telefon: 222 322 243

adresa: Dlouhá 23, Praha 1

provozní doba: po-pá 7,30 – 16,00 hod., rozvozy obědů pondělí až neděle

úřední hodiny pro veřejnost: pondělí 14,00 – 16,00 a středa 8,00 – 12,00 a 14,00 -17,30 hod.

V případě naléhavosti každý pracovní den.

#### **Veřejný závazek:**

Umožnit člověku v obtížné zdravotní a sociální situaci žít v důstojných podmínkách způsobem, který se nejvíce podobá způsobu, jímž žil doposud.

Zajistit klientovi důstojný a plnohodnotný život v jeho přirozeném prostředí.

#### **Poslání služby – denní stacionář (dále jen DS):**

Záměrem poskytované služby je prodloužit setrvání člověka ve vlastním domácím prostředí a v prostředí s přirozenými vztahovými kontakty, rozvíjet důstojný život klientů. Pomoci rodinám klientů s péčí o jejich blízké v době, kdy se o ně nemohou postarat sami, neboť jsou v zaměstnání apod. Služba a péče je přizpůsobena potřebám klientů, jejich věku, stavu, individualitě. Ponechává klienta v jeho přirozené sociální síti – doplňuje zapojení ostatních členů rodiny, přátel nebo známých do péče o klienta.

Služba je poskytována profesionálními pečovatelkami a dalším vyškoleným personálem.

Službou chceme dosáhnout spokojenost klienta a jeho setrvání v přirozeném domácím prostředí, naplnění jeho představ a cílů.

#### **Hlavní cíl služby:**

- podpora klienta s následným zvyšováním jeho míry soběstačnosti v sebeděči a sebeobsluze
- podpora při využití aktivit pro seniory dle vlastního výběru, zájmu a dispozice fyzické i psychické, pomáhat odstranit případné bariéry a ostych klienta v kontaktu s okolím a ostatními klienty, docílit dobrého pocitu pohody, nálady, klidu a zázemí



- pomoc s výběrem na účasti kulturních a zájmových aktivit pro uvolnění klienta s následným jeho rozvojem schopností a uplatnění tak jeho potřeb a talentu v nabízených zájmových činnostech
- snahou je podpora při naplňování osobních cílů klienta, což vychází z jeho vlastní vůle a přání a přispívá tak k jeho spokojenému a v rámci možností plnohodnotnému a důstojnému životu.

### **Princip služby DS:**

- poskytovat klientům služby individuálně dle jejich potřeb
- pomoc a podpora klientům je založena na vzájemné, rovnocenné spolupráci, ochotě, slušnosti, vlídnosti, empatii, optimismu, zodpovědnosti a odbornosti, respektování potřeb klienta a volném přístupu
- klient si sám, dle svých schopností rozhoduje, kdo z rodiny může ovlivňovat jeho pobyt a míru služeb v DS
- není rozhodující a je respektován rodinný stav klienta, jeho ekonomická situace, politické či náboženské přesvědčení, etnická příslušnost
- informace a data klienta potřebná pro zajišťování soc. služeb, jsou požadována a evidována se souhlasem klienta a je s nimi nakládáno v souladu s zákonem č.101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů
- pokud je z nějakého důvodu omezena možnost poskytnutí služeb ze strany DS či jiné pomoci, předáme klientovi nebo jeho rodině dle možnosti informace a kontakty o dalších formách jiné odborné pomoci.

### **Metodika poskytování služby:**

Pobyt v denním stacionáři je podporou klientů v zachování jejich alespoň částečné soběstačnosti, tímto způsobem mají možnost i nadále setrvávat doma nebo v rodinách svých blízkých.

Při pobytu klientů v příjemném prostředí DS je dle možností předcházeno pocitu osamocení a společenské izolace a někdy i pocitu marnosti. Nabízené aktivity mohou vyplnit volný čas klienta a zmírnit jeho případný pocit strádání.

- doprava klienta do DS
- pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu
- pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu
- poskytnutí stravy
- aktivizační činnosti v rámci programu Klubu seniorů (cvičení paměti, recitační kroužek, country tance, bridge, kondiční cvičení (na židlích), výuka na práce na PC, jazyková konverzace ( AJ, NJ, FJ), kroužek ručních prací, a řadu dalších aktivit)
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
- péče ergoterapeuta
- doprava klienta zpět domů

### **Zapojení klientů do rozhodování o využití služby:**

Pobyt v DS umožňuje klientům využít v plné míře nabízené služby, ale i podílet se na nabízených aktivitách dle vlastního výběru, přání a zájmů, následně vstřebávat dobré pocity z příjemně využitého času a z případných nových vzájemných kontaktů s ostatními klienty.

Rodinám těchto klientů přináší tato služba úlevu, jak fyzickou tak psychickou, mají možnost využít odpočinku v závislosti na náročnosti péče, kterou svým blízkým poskytují.



**Cílová skupina klientů:**

- osoby se zdravotním postižením
- senioři

Příloha: Popis realizace sociální služby/manuál/

Etický kodex pracovníka v sociálních službách



## Standard č. **2 Ochrana práv osob**

Platnost: **od 1. 10. 2010**

Určeno: **zaměstnancům Střediska sociálních služeb**

Cílová skupina: **klienti denního stacionáře, veřejnost**

Definice: **Právy klientů se rozumí jejich základní lidská práva a subjektivní individuální práva**

Existuje přímá úměra mezi mírou závislosti klienta na službě a pravděpodobností omezování práv klienta. Přímá úměrnost platí i mezi kvalitou poskytované služby a stupněm respektování a ochrany práv klienta.

### **KATALOG SITUACÍ:/nesprávnost/**

- Klient je chápán jako jeden z mnoha, pečovatelka jej neoslovuje jménem, jeho přítomnost v místnosti je ignorována, s věcmi klienta je nakládáno bez jeho souhlasu
- V zájmu bezpečnosti klienta je omezován v pohybu, v činnostech,...jeho život se podřizuje provozním podmínkám poskytování služby více než je nezbytně nutné, musí přicházet a odcházet pouze v určených hodinách, jíst v určených hodinách,...
- Protekcionismus – rodinní příslušníci zaměstnanců či osob pracovně spojených se zařízením, klient sám, či jeho rodina, věnuje sponzorský dar
- Samostatná práce pečovatelek v DS, nižší veřejná kontrola respektování práv
- Omezení hybnosti klienta, jeho orientace v prostoru a čase
- Snaha respektovat přání rodiny na úkor přání klienta
- Přehlížení stížností klientů
- Poskytnutí citlivých údajů o klientech

### **KATALOG SITUACÍ:/správnost/**

- Všichni pracovníci zařízení respektují základní lidská práva a svobody člověka a v maximální možné míře a v mezích možností prostor DS se snaží zajistit klientům jejich právo na soukromí
- Znají nejčastější oblasti, kde může k porušování práv klienta dojít. Těmi jsou: soukromí klienta, osobní svoboda, ochrana osobních údajů.
- Personál respektuje právo klienta na jeho svobodný projev a to, že klient má právo odmítnout nabízenou pomoc nebo službu
- Personál respektuje důstojnost klienta, nepřipustí jeho ponižování, zesměšňování a podceňování. Vztah se jednoznačně odehrává na bázi partnerství.
- Klient má mít možnost v případě žádosti o pomoc obrátit se na kohokoliv z personálu v DS i DPS
- Klient má právo podání stížnosti na základě Směrnice o stížnostech a prostřednictvím schránky na stížnosti umístěné v DS
- Klient má přístup ke svému spisu
- Podpora hybnosti klienta a jeho orientace v prostoru a čase



**Střet zájmů/jde o situaci, kdy dochází ke konfliktu mezi zájmy klienta a poskytované služby/.**

### **OBLASTI STŘETU ZÁJMŮ**

**Ke střetu zájmů může dojít/seznam situací:**

- při přijímání klienta k poskytování služeb
- ukončení poskytování služby klientovi
- přijímání stížností na kvalitu služby
- přijímání sponzorského daru
- přijímání úplatku za služby
- jednání s dezorientovaným člověkem, s člověkem s nižším intelektem
- krádeže peněz, šperků,...
- použití restriktivních opatření (omezení v pohybu, v zájmech, ve společenských kontaktech, v časovém harmonogramu klienta,...)

**Metodika správného postupu v těchto situacích:**

- pro všechny případy možnosti střetu zájmů platí presumpce podezření
- každé podezření na nesprávný postup je třeba prošetřit a vyvodit z něho důsledky – odpovědnost nese koordinátorka okrsku a DPS, a zást.řed./koordinátorka PS
- prokázaný střet zájmů je dle závažnosti řešen domluvou, finančním postihem, ve vážných případech okamžitým zrušením pracovně právního vztahu

**Metodika prevence proti střetu zájmů:**

- všichni klienti jsou si rovni a vyžadují stejnou kvalitu péče
- zákaz přijímání jakýchkoli darů od klientů a jejich příbuzných
- přijímání sponzorských darů se děje dle platné Směrnice o přijímání sponzorských či jiných darů 16/2010 a řešení všech stížností dle standardu č. 7
- používání restriktivních opatření pouze v zájmu bezpečnosti klienta
- zákaz podávání nenaordinovaných léků určených k tlumení aktivity klienta/u pečovatelek  
zákaz podávání jakýchkoli léků/, zákaz tělesných trestů, slovních urážek
- zákaz hrubého a hlučného chování vůči klientovi
- tresty za nevhodné chování klientů nesmí být odepření plnění základních potřeb – jídla, pití, kontaktů s rodinou, lásky,...
- nezakazovat přítomnost rodinného příslušníka či jiné blízké osoby při jednání s klientem
- používání klíčů, vcházení do bytu klienta v případě zajištění dopravy klienta do DS a zpět domů – pouze se souhlasem klienta/popř. rodinného příslušníka nebo zákonného zástupce/.

Příloha: Směrnice o přijímání sponzorských či jiných darů 16/2010



### Standard č. **3** Jednání se zájemcem o sociální službu – denní stacionář

Platnost: **od 1. 10. 2010**

Určeno: **zaměstnanci Střediska sociálních služeb**

Cílová skupina: **potenciální klienti a jejich rodiny, občané MČ Praha 1, široká veřejnost**

Informace o službě podává pověřená pracovníce – koordinátorka PS a zást.řed./koordinátorka PS. Prezentuje je formou srozumitelnou pro klienta. V rozhovoru se vyhýbá nesrozumitelným odborným výrazům, cizím slovům apod.

#### **Obsahem informace je:**

seznámení klienta:

- s posláním a způsoby poskytované služby
- s podmínkami přiznání služby – žádost, vnitřní pravidla pro poskytování soc. služeb, popř. lékařské zprávy
- s výší úhrady za službu /sazebník/, způsobem a termíny plateb
- s personálem, který službu zajišťuje
- s podmínkami pro rozšíření či ukončení služby

Klient a jeho doprovod má možnost osobně hovořit s koordinátorkou PS, seznámit se s propagačními materiály, popovídat si popř. i s pečovatelkou, prohlédnout si prostory DS.

V rámci jednání je konkretizován osobní cíl klienta, ke kterému by služba měla být směřována.

Pokud si to klient vyžádá je první kontakt proveden u klienta v domácnosti nebo přímo v DS.

#### **Metodika jednání se zájemcem:**

- navázání kontaktu a navození příjemné atmosféry (přivítání, podání ruky, nabídnutí židle, nápoje,...)
- vyjasnění obsahu schůzky – představení služby, informace o podmínkách jejího zavedení, vyslechnutí představ klienta o péči o svou osobu, hledání společných momentů s nabídkou služeb
- formulování osobního cíle klienta
- zjištění zpětné vazby – rozhovor o tom, jak se klient o službě dozvěděl, o jakých jiných alternativách uvažoval,...
- ukončení jednání – shrnutí základních bodů dohody, to je termínu zahájení služby, výše finanční úhrady, osobního cíle. Případně předání potřebných informačních materiálů a formulářů.
- V případě trvajícího zájmu klienta, sepsání Smlouvy o poskytování služby – denní stacionář
- rozloučení se s ujištěním, že vše bude připravené tak, aby klient byl spokojen.



### **Kritéria a podmínky pro přijetí do DS:**

- alespoň částečná soběstačnost klienta
- kdy není třeba nepřetržitého individuálního dohledu
- takový zdravotní stav, který by neohrožoval zdraví a život klienta nebo následně ostatních klientů
- schopnost vnímat a podílet se na následné úhradě využitých služeb, které klient během pobytu využíval

### **Zásadní kritéria pro odmítnutí klienta:**

- nesouhlas lékaře
- nedostatečná kapacita DS
- osoby s těžkým psychickým i zdravotním onemocněním
- technická nezpůsobilost DS
- klienti, kteří nemají trvalé bydliště v Praze 1
- v případě odmítnutí zájemce poskytnuta poradenská služba a klientovi je předložen seznam jiných poskytovatelů sociálních služeb

Katalog poskytovatelů sociálních služeb na území MČ Praha 1 a v regionu Praha je k dispozici u koordinátorek PS a na vedení Střediska sociálních služeb a dále na všech dostupných místech MČ Praha 1 (zdravot. zařízení, sociální zařízení, úřady a instituce)

Příloha: Vnitřní pravidla pro poskytování sociálních služeb – denní stacionář



## Standard č. 4 **Smlouva o poskytování sociální služby – denní stacionář**

Platnost: **od 1. 10. 2010**

Určeno: **zaměstnanci Střediska sociálních služeb**

Cílová skupina: **klienti denního stacionáře**

Podstatou uzavření smlouvy je úprava vztahů mezi klientem a poskytovatelem služby a stanovení bližších podmínek pro její poskytování. Vedle smlouvy o poskytování služby je klientům vydáván sazebník služeb a vnitřní pravidla pro poskytování služby.

### **Metodika:**

- smlouvu o poskytování služby uzavírá s klientem či jeho zástupcem zást.řed./koordinátorka PS
- při jednání o obsahu smlouvy vše vysvětlí a přesvědčí se o tom, že klient celému obsahu smlouvy rozumí
- uzavřené smlouvy jsou evidovány
- jakákoli změna již sjednané smlouvy musí být provedena písemně dodatkem
- smlouvu o poskytování služby u nezletilých osob a osob bez právní způsobilosti podepisuje zákonný zástupce či opatrovník
- klient či jeho zákonný zástupce má právo smlouvu vypovědět bez udání důvodu a to i s okamžitou platností
- poskytovatel může smlouvu vypovědět v případech, které jsou specifikovány v Seznamu důvodů pro ukončení služby – viz níže
- při ukončení smlouvy jsou zaměstnanci (koordinátorky, hlavní pečovatelka DS) nápomocni při hledání dalšího řešení situace klienta – využití poradenské služby v rámci bezplatných služeb poskytovatele

### **Poskytovatel může smlouvu vypovědět z těchto důvodů:**

- Jestliže klient hrubě porušuje své povinnosti vyplývající ze smlouvy. Za hrubé porušení smlouvy se považuje zejména nezaplacení úhrady za poskytnutí PS za dobu delší než 3 měsíce.
- Jestliže klient i po opětovném napomenutí hrubě poruší povinnosti vyplývající z vnitřních pravidel poskytovatele pro poskytování PS
- Jestliže se klient chová k zaměstnanci poskytovatele, který je v přímé obslužné péči, způsobem, jehož záměr vede ke snížení důstojnosti fyzické osoby nebo k vytváření nepřátelského, ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí

### **Poskytování služby a smlouva budou ukončeny z těchto důvodů:**

- 1) Změna zdravotního stavu klienta na základě lékařského posouzení, která je neslučitelná s poskytováním služby
- 2) Úmrtí klienta
- 3) Neuhrazení poplatku za službu ani po třech opakovaných písemných upomenutích, v časovém horizontu odpovídajícím závažnosti neplnění platebních podmínek
- 4) Provozní důvody mající za následek neschopnost pokračovat v provozu (nedostatečné kapacity technické, personální, finanční)
- 5) Zánik organizace/poskytovatele

Příloha: vzor - Smlouva o poskytování sociální služby – denní stacionář





## Standard č. 5 Individuální plánování průběhu sociální služby – denní stacionář

Platnost: **od 1. 10. 2010**

Určeno: **zaměstnanci Střediska sociálních služeb**

Cílová skupina: **klienti denního stacionáře**

### **Obecný cíl:**

Zajistit klientovi důstojný a plnohodnotný život v jeho přirozeném prostředí.

### **Definice:**

**Poskytování služby vychází z osobních cílů a potřeb klienta. Ty jsou postaveny především na jeho schopnostech a možnostech.**

### **Metodika:**

- Pro každého klienta je ve spolupráci s ním zpracován individuální plán obsahující zformulované úkony spojené s pobytem v DS, které mu budou poskytovány. Plán je zpracován jako výsledek dialogu mezi klientem, hlavní pečovatelkou DS a koordinátorkou PS.
- Za plánování služby pro klienty odpovídá koordinátorka PS
- V průběhu poskytování služby je naplňování stanovených cílů pravidelně sledováno a hodnoceno koordinátorkou PS.
- Záznam o plánování, vyhodnocování a naplňování osobního cíle klienta je veden v jeho spise.
- Klient má možnost svoje požadavky měnit formou ústní i písemnou
- Je uplatňován systém předávání potřebných informací, neboť klient často není schopen sám každého pracovníka, s nímž se setkal, pravdivě o sobě informovat. Platí, že hlavní pečovatelka DS předá své poznatky o klientovi koordinátorce PS.
- Každý důležitý poznatek o klientovi je zapsán do jeho dokumentace
- Pracovnice si informace vzájemně vyměňují. **Klíčovým pracovníkem** ve vztahu k plánování služby poskytované klientovi je hlavní pečovatelka DS.
- Jedenkrát za dva až tři měsíce jsou o kvalitě poskytovaných služeb vedeny rozpravy s vedením organizace/poskytovatele sociálních služeb.



## Standard č. 6 **Dokumentace o poskytování sociální služby – denní stacionář**

Platnost: **od 1. 10. 2010**

Určeno: **zaměstnanci Střediska sociálních služeb**

Cílová skupina: **klienti denního stacionáře**

### **Definice:**

**Osobní údaje vedené o klientovi služby v souvislosti s jejím poskytováním jsou zpracovány v nezbytně nutném rozsahu a je s nimi zacházeno v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a se Směrnicí č. 12/2010.**

**Rozsah údajů, které jsou o klientech k dispozici:**

#### **a) Osobní údaje**

- Jméno a příjmení, stav, bydliště
- Datum narození a rodné číslo
- Státní příslušnost
- (v případě potřeby nutnost při jednání využití tlumočnicka např. ve znakové řeči – kontakt na tlumočnicka)

#### **b) Zdravotní údaje**

- Posouzení aktuálního zdravotního stavu/v případě potřeby/
- Medikace/v případě potřeby/ - v případě potřeby zajistí klientovi podání léků zdravotnická služba (například Lusi)

#### **c) Ostatní/ v případě poskytování služeb zdarma/**

- Rozhodnutí dle zákona 108/2006 Sb., §75, odst.2

Organizace/poskytovatel není registrována u Úřadu pro ochranu osobních dat (vyplývá ze zákona č. 101/1999)

Organizace má zpracovávána Směrnicí 7/2011 upravující povinnost zaměstnanců zachovávat mlčenlivost – příloha

Ve Smlouvě o poskytování služby je zpracován souhlas klienta s evidencí jeho dat a zacházení s nimi

Veškerá data jsou považována za citlivé údaje a jako s takovými je s nimi nakládáno, personál je vázán závazkem mlčenlivosti, který je písemně formulován v náplni práce a ve Směrnicí upravující povinnost zaměstnanců zachovávat mlčenlivost

Dokumenty, které osobní data obsahují, jsou uloženy ve spisovně dle zpracované Směrnice 10/2011. Doby uložení dokumentace o klientovi je 5 let.

Osobní údaje jsou součástí dokumentace klienta, která je ukládána na bezpečném místě (kancelář koordinátorky PS v Týnské 17).

Do dokumentace může nahlížet – klient, koordinátorka PS, vedení (zást.řed./koordinátorka PS a ředitelka) organizace/poskytovatele, sociální pracovníce, lékař při akutních stavech, pracovníci OSVZ Úřadu MČ Praha 1

Příloha: Směrnice 7/2011 upravující povinnost zaměstnanců zachovávat mlčenlivost



## Standard č. **7** **Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby – denní stacionář**

Platnost: **od 1. 10. 2010**

Určeno: **zaměstnanci Střediska sociálních služeb**

Cílová skupina: **klienti denního stacionáře, zaměstnanci Organizace, veřejnost**

### **Definice stížnosti:**

**Stížnost je vyjádřením nespokojenosti klienta vyžadující odezvu.**

### **Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služby**

**Postup pro přijímání a řešení stížností je zpracován ve směrnici č. 17/2010.**

### **Cíl vyřizování stížností:**

- ochrana klienta proti neoprávněným zásahům do jeho práv a svobod
- získání zpětné vazby o poskytovaných službách

### **Způsob podání a vyřizování stížností:**

- stížnost může podat kterýkoli klient služby, či kdokoli jiný vystupující v jeho zájmu. Za podání stížnosti nehrozí stěžovateli žádná újma
- stížnost přijímá koordinátorka PS, která odpovídá za její evidování a vyřízení
- klienti jsou při podpisu smlouvy informováni o postupu, kterým mohou uplatnit svoje náměty a připomínky k úrovni služby
- klient je informován o možnostech podat stížnost i orgánům zřizovatele i celostátní organizaci
- oprávněné telefonické stížnosti klientů vyřizuje koordinátorka PS okamžitě, pokud byla přijata písemná stížnost, bude vyřízena písemnou formou v souladu s termíny uvedenými v příslušné metodice. Všechny stížnosti jsou zaznamenány ve spise uživatele s datem, kdy byly přijaty.
- stížnosti jak ústní, tak písemné jsou evidovány a záznamy archivovány
- záznamy o stížnostech a námětech jsou formulovány v souladu s citací a záměrem klienta
- poskytovatel přijímá i stížnosti od rodinných příslušníků klienta nebo od jeho právního zástupce
- poskytovatel služby je připraven v případě nutnosti komunikovat se stěžovatelem pomocí tlumočnicka
- zást.řed./koordinátorka PS stížnost prověří, určí osoby, které se ke stížnosti vyjádří a rozhodne o její oprávněnosti. V případě oprávněných stížností stanoví nápravná opatření. Vyřešení stížnosti zadokumentuje a o výsledku informuje stěžovatele.
- stěžovatel je současně poučen o možnosti odvolání proti výsledku šetření k řediteli organizace/poskytovatele, či jejímu zřizovateli MČ Praha 1
- přehled evidovaných a vyřízených stížností je předmětem pravidelných kontrol s frekvencí 1x ročně

Příloha: Směrnice 17/2010 o postupu při podání a vyřizování stížností



## Standard č. **8** Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje

Platnost: **od 1. 10. 2010**

Určeno: **zaměstnanci Střediska sociálních služeb**

Cílová skupina: **klienti denního stacionáře**

### **Objasnění pojmu:**

Návaznost služby na širší okolí klienta

### **Cíl návaznosti služby:**

- prevence návyku klienta na sociální službu
- podpora klienta ve využívání jeho vlastních přirozených sociálních sítí
- minimalizace bariér v komunikaci s okolím
- socializace klienta služby

### **Metodika:**

- ve vztahových záležitostech je vždy respektována vůle klienta a jsou zohledněny jeho reálné možnosti
- východiskem pro naplňování standardu je objektivní posouzení soběstačnosti klienta, které je pravidelně ověřováno s ohledem na změny v jeho schopnostech a dovednostech
- pečující v maximální míře podporují soběstačnost a samostatnost klienta
- pečující aktivně spolupracují s dalšími institucemi a odborníky dle konkrétního klienta (ošetřující lékař, odborný lékař, Odbor sociálních věcí a zdravotnictví ÚMČ Praha 1, Nemocnice Na Františku Praha 1)
- pečující aktivně spolupracují s lidmi, které si klient vybere (rodina, přátelé,...)
- pečující aktivizuje klienta, dle jeho možností, ve využívání běžných veřejných služeb – kadeřník, pedikúra, obchody, masáže, kulturní a společenské akce pořádaných samotným poskytovatelem a zřizovatelem
- v zařízení existuje nabídka sítě návazných služeb, o které klient projeví zájem. A to formou seznamů s kontakty – dle typu klientely – psychologové, notáři, rehabilitační pracovníci, kadeřnice, pedikérky apod. – viz Katalog sociálních služeb a nabídka aktivizačních činností, možnosti využít sociálně právní poradnu na UMČ Praha 1, každé pondělí odpoledne.
- pečovatelé respektují a vytváří podmínky pro smysluplné vztahy klienta s rodinou, zachovávají neutralitu v případě rodinných sporů
- je zakázáno obcházení klienta a vyjednávání s rodinou bez jeho vědomí
- poskytovatel podporuje kontakt klientů s místním společenstvím a mezigenerační vztahy – možnost zapojování klientů do klubových a jiných aktivit



## Standard č. 9 **Personální a organizační zajištění sociální služby – denní stacionář**

Platnost: **od 1. 10. 2010**

Určeno: **zaměstnanci Střediska sociálních služeb**

Cílová skupina: **klienti denního stacionáře**

**Klíčem kvalitní služby jsou lidé, kteří ji poskytují.**

### **Cíl standardu:**

Dostatečný počet zaměstnanců, jejich struktura a kvalifikace odpovídají typu a rozsahu poskytovaných služeb.

### **Danosti:**

- denní kapacita stacionáře je max. 8 osob, počet klientů, kteří službu využívají je neomezený, ale musí respektovat denní kapacitu (klienti přítomní ve stacionáři nemusí být každý den stejní)
- cílová skupina - senioři a dospělé osoby se zdravotním postižením, kteří nepotřebují nepřetržitou zdravotnickou pomoc a péči a zároveň nemohou nebo nechtějí z bezpečnostních nebo sociálních důvodů zůstat sami doma
- v denním stacionáři tráví senior den v kolektivu vrstevníků. K dispozici je mu hlavní pečovatelka, která zajišťuje poskytnutí stravy a asistenci při jejím podávání, pomoc při osobní hygieně, motivuje klienta k lékařem předepsanému užívání léků, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, aktivizační a sociálně terapeutické činnosti.
- pravidla: Směrnice 8/2011 o přijímání nových zaměstnanců

### **Stanovený počet zaměstnanců odpovídá rozsahu služby a činí:**

- plný úvazek přímé obslužné péče - pečovatelka DS
- částečné úvazky koordinátorka PS, hlavní pečovatelka DS

Struktura odpovídá klientele a rozsahu péče.

Ostatní personál zajišťující provoz organizace (viz personální schéma PS)

Personál splňuje kvalifikační požadavky, tj. u zást.řed./koordinátorky PS – absolvování SZŠ, hlavní pečovatelky DS – kvalifikační kurz, řidiči absolvují pravidelná školení a mají dlouholetou praxi.

Každý pracovník má písemně stanovenou náplň práce a podepsanou pracovní smlouvu či dohodu. Součástí osobní spisové dokumentace jsou doklady o vzdělání a průběhu dosavadní praxe (uloženo na personálním oddělení).

Struktura řízení a rozsah odpovědností v zařízení vyplývá z organizačního řádu, pracovního řádu a pracovních náplní jednotlivých zaměstnanců.

Přijímání nových zaměstnanců se děje na základě požadavku zást.řed./koordinátorky PS, vedoucí hospodářské správy a se souhlasem ředitele organizace.



**Metodika přijímání nových zaměstnanců dle** Směrnice 18/2010 o přijímání nových zaměstnanců:

**a) stanovení požadavků na nového pracovníka, jeho vytipování**

**b) první kontakt, studium doložených materiálů, pohovor**

**c) rozhodnutí o přijetí, vždy se zkušební dobou**

Každý nově přijatý pracovník prochází zácvikem, tj. pracuje pod dohledem určeného zkušeného pracovníka, je představen klientům a sám si od počátku buduje vztah k nim (např. oslovování).

Personální plán je zpracován při přípravě rozpočtu na kalendářní rok a při plánovaných změnách v rozsahu činnosti zařízení.

Příloha: Organizační schéma a personální seznam všech zaměstnanců organizace + DS.  
Směrnice 8/2011 o přijímání nových zaměstnanců



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

Platnost: **od 1. 10. 2010**

Určeno: **zaměstnanci Střediska sociálních služeb**

Cílová skupina: **klienti denního stacionáře**

### **Definice:**

Soubor činností a aktivit směřujících k rozvoji dovedností a znalostí zaměstnanců

### **Cíl:**

Osobní profesionální rozvoj zaměstnanců, zkvalitnění poskytovaných sociálních služeb, nové inovativní metody

### **Metodika:**

- každý zaměstnanec má pro daný kalendářní rok zpracovaný plán vlastního rozvoje
- zaměstnanec má právo zapojit se do procesu rozvoje zkvalitňování poskytovaných služeb vlastním námětem, návrhem, doporučením ke zlepšení stavu/pokud to odpovídá realitě
- v zařízeních DS, nebo v kanceláři vedení Organizace, jsou jednou týdně pravidelně konány provozní a námětové porady. Porad se účastní hlavní pečovatelka DS, koordinátorka PS a zást.řed./koordinátorka PS. Problémy řeší společně.
- zaměstnanci jsou pravidelně hodnoceni svými bezprostředně nadřízenými a ředitelem organizace. Jejich výkony jsou oceňovány – finančně (odměny, pohyblivé složky mzdy dle vykonávané práce nad rámec pracovní náplně) i jinak (pochvaly, zadání odpovědné práce,...). Odměny nejsou veřejně sdělovány. Informace o výši mezd a odměn podléhají směrnici č. 7/2011 o zachování mlčenlivosti
- zaměstnanci mají ve svých spisech záznamy, kopie osvědčení a certifikátů o absolvovaných školeních ke zvyšování kvalifikace

Příloha: Směrnice 2/2008 - program vzdělávání zaměstnanců Organizace

Směrnice 7/2011 - o zachování mlčenlivosti



## Standard č. **11 Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby – denní stacionář**

Platnost: **od 1. 10. 2010**

Určeno: **zaměstnanci Střediska sociálních služeb**

Cílová skupina: **stávající i potenciální klienti a jejich rodiny, občané MČ Praha 1, široká veřejnost**

Dobrá sociální služba je klientu poskytována v době, kdy ji potřebuje využít.

### **Vysvětlení pojmu:**

Umístění služeb a informací o nich v kontextu dopravy a denní doby

### **Cíl:**

Umožnit klientům co nejširší možnost využití služeb a to jak přímo, tak nepřímo ve formě poradenství, konzultací a informací o možnostech poskytování služeb. Umožnit dostupnost informací o poskytovaných službách.

### **Místní dostupnost služeb:**

- **denní stacionář je umístěn v centru MČ Praha 1**, které relativně stejně dostupné ze všech stran, bohužel bez přímé návaznosti na MHD a s omezenou možností příjezdu individuální dopravy. Z těchto důvodů nabízí Organizace možnost zajištění dopravy klientů vlastními vozy, které mají výjimku z některých dopravních omezení platných na území MČ Praha 1
- Středisko sociálních služeb se sídlem Dlouhá 23, Praha 1 je sídlem vedení organizace a je dobře dopravně dostupné – tramvaj, metro s minimální vzdáleností od zastávek, osobní vůz (problematické parkování). Cesty jsou trvale udržované a vybavené dopravním značením.

**Nevýhodou lokality je hustota provozu v návaznosti na hustotu obyvatel, turistický ruch a zastoupení firem.**

### **Časová dostupnost služeb:**

- **Poskytovatel neustále sleduje potřeby klientů i potenciálních klientů** – pracovníci aktivně ověřují, zda systém a rozsah poskytovaných služeb splňuje požadavky klientů. Ověřování probíhá osobním kontaktem v DS, ale i v terénu.
- **Provozní doba respektuje požadavky klientů.** Přijímání žádostí o DS probíhá formou osobního jednání s klienty v po a st od 7,30 do 16,00 hod. v případě potřeby každý pracovní den
- Služby v DS jsou poskytovány každý pracovní den od 8,00 do 16,30 hod. Po dohodě s klientem a rodinou je v akutním případě dle potřeb klienta možno domluvit posun pracovní doby zaměstnanců.
- **Pokud se potřeby klientů změní, organizace situaci vyhodnotí a na tuto změnu reaguje** - nabídku uzpůsobí nově vzniklým rozumným a oprávněným požadavkům





## Standard č. **12 Informovanost o poskytované sociální službě – denní stacionář**

Platnost: **od 1. 10. 2010**

Určeno: **zaměstnanci Střediska sociálních služeb**

Cílová skupina: **stávající i potenciální klienti a jejich rodiny, občané MČ Praha 1, široká veřejnost**

Informovanost, a z ní plynoucí poptávka, je podmínkou pro poskytnutí služby.

**Cíl:** co nejprůhlednější a relativně podrobné **předání informací o obsahu, nabídce, rozsahu a možnostech poskytování služby** - zvyšování povědomí všech věkových skupin v Praze 1 o možnostech služeb, které Středisko sociálních služeb nabízí (obsah služby, smluvní forma a její případné ukončení, postavení klientů, podmínky poskytování služby, práva klientů, ochrana osobních údajů a soukromí klientů, rozsah služeb a případný nadstandard, způsob platby za služby, individuální plán služeb, garance kvality, možnost připomínek a stížností a jejich zpracování poskytovatelem, spolupráce s osobami blízkými klientovi, za jakých podmínek není možno služby poskytovat) - možnosti DPS, denního stacionáře, hygienické služby, stravování, Systém tísňové péče

Materiály musí být zpracovány s ohledem na cílovou skupinu, tedy hlavně potenciální klienty a jejich rodiny – informace musí být pravdivé, snadno ověřitelné, podrobné v rámci možností a rozsahu každého materiálu, co nejaktuálnější.

Materiály musí obsahovat všechny potřebné kontakty pro zajištění služby.

### **Metodika poskytování informací:**

- **Kontaktní informace jsou uvedeny v Adresáři služeb pro seniory**, který je vydáván Centrem sociálních služeb Praha a v Katalogu poskytovatelů sociálních a zdravotnických služeb vydaný MČ Praha 1
- **vydávání občasníku** ve formě drobné tiskoviny (předpoklad 2x ročně v případě aktualizace obsahu, plnobarevný leták, A4 složený na DL dle možností rozpočtu) dostupný na:
  - ✓ infocentrech MČ Prahy 1 – Vodičkova a Malostranské náměstí
  - ✓ Odboru sociálních věcí a zdravotnictví ÚMČ Praha 1
  - ✓ ve všech DPS u koordinátorek PS,
  - ✓ v denním stacionáři u hlavní pečovatelky
  - ✓ u řidičů a pečovatelek v terénu,
  - ✓ na recepci DPS Týnská,
  - ✓ v klubech v Týnské a v Tomášské,
  - ✓ v čekárnách praktických lékařů v MČ Praha 1
  - ✓ v Nemocnici Na Františku
- **vydávání tiskových zpráv (TZ)**, které jsou zasílány redakci web stránek a časopisu zřizovatele MČ Praha1,
- **poskytování informací a TZ dle možností také redakcím** řady internetových novin zaměřených na seniory, redakcím tištěných medií zaměřeným na seniory a rodinu, redakcím rozhlasovým a TV – veškeré výstupní informace pro media jsou vydána až po odsouhlasení tiskovým oddělením MČ
- **pozvánky dle možností pro zástupce výše zmíněných médií** k účasti na větších akcích Střediska sociálních služeb a klubů seniorů



- **Prezentační DVD Střediska sociálních služeb**
- 1x ročně je vydávána **Roční zpráva** shrnující informace o činnosti Střediska sociálních služeb – zpráva je předkládána zřizovateli
- **webové stránky Střediska sociálních služeb** s mottem „Každý den stojí za to, aby ho člověk žil“ – stránky jsou doplněny zvukovou stopou a jednoduchou možností zoom textu
  - ✓ stránky jsou průběžně aktualizovány – informace o poskytovaných službách
  - ✓ kronika událostí – jubilea, akce a aktivity, fotodokumentaci
  - ✓ průběžně aktualizovaná informace o připravovaných akcích a rozvrh aktivit v klubech

**Informační materiály a webové stránky** – materiály jsou distribuovány nejen do zařízení poskytovatele služeb, ale také v rámci zdravotnických a informačních center Prahy 1 – umožňují klientům a potenciálním klientům nejen samostatně získávat informace a komunikovat s poskytovatelem, který tak opět získává informace o potřebách klientů a potenciálních klientů.



## Standard č. **13** Prostředí a podmínky - denní stacionář

Platnost: **od 1. 10. 2010**

Určeno: **zaměstnanci Střediska sociálních služeb**

Cílová skupina: **klienti denního stacionáře**

### **Definice:**

Pracovní podmínky představují soubor vnějších a vnitřních faktorů ovlivňujících kvalitu a odváděné práce. Patří sem celková nálada a atmosféra na jednotlivých pracovištích, dále svoji roli sehrává poskytování pracovních pomůcek, pracovních ochranných prostředků, systém motivační jako je odměňování pracovníků a dále vzdělávací program, možnost doškolování, různé výhody – zaměstnanecké benefity a nastavený systém kompetencí.

### **Vysvětlení pojmů:**

Prostředí a podmínky pro poskytování služby jednoznačně ovlivňují její kvalitu

Prostředí v němž se služba odehrává jsou prostory denního stacionáře, které jsou umístěny v objektu Domu s pečovatelskou službou Týnská 17, Praha 1.

### **Cíl:**

Zajištění odpovídající úrovně poskytované služby

### **Struktura organizace:**

Struktura organizace je specifikována v organizačním řádu organizačním schématu ( viz. Příloha) a z nich vyplývá i systém kompetencí.

- Zřizovatel MČ Praha 1/Zastupitelstvo a Rada MČ Praha 1
- Ředitel Střediska sociálních služeb
- Zástupce ředitele/koordinátorka PS
- Hlavní pečovatelka DS
- Pečovatelky v DS
- Řidiči a závozníci – pečovatelé
- Ostatní zaměstnanci organizace

### **Každý zaměstnanec má:**

- podepsanou pracovní smlouvu nebo dohodu o pracovní činnosti
- písemně stanovenou pracovní náplň
- podepsaný platový výměr

### **Popis personálních postupů:**

- Veškeré záležitosti přijímání zaměstnanců připravuje zást.řed./koordinátorka PS spolu se mzdovou účetní. Schvaluje a podepisuje ředitel organizace.
- Požadavky na uzavření všech druhů pracovních smluv předkládá zást.řed./koordinátorka spolu s popisem práce a jednoznačným vyloučením možnosti, že práce může být vykonávána v rámci pracovních náplní stávajících zaměstnanců.



- Dobrovolníci zatím nejsou zapojováni v plné míře do terénních sociálních služeb. Vždy je to se souhlasem ředitele, který s nimi sepiše dohodu o dobrovolnické činnosti. Dobrovolníci jsou proškoleni v zásadách bezpečnosti práce.
- Rovněž tak studenti vykonávající odbornou praxi. V oblasti poskytování sociálních služeb jsou směřováni na výpomocnou práci v terénu, ale i seznámení s celkovým provozem organizace. S příslušnou školou je podepsána dohoda o vykonávání praxe, její délce a na vyžádání školy je poskytnuto hodnocení.
- Poskytování osobních ochranných prostředků se děje na základě platné interní směrnice. V rámci organizace je vedena kniha úrazů, bezpečnosti a požární prevence, dle platných předpisů. Všichni zaměstnanci jsou pravidelně školeni v dodržování zásad bezpečnosti Při práci a požárních předpisů.
- Zaměstnanci jsou zařazeni do kategorií dle posouzení pracovních rizik a náročnosti jejich práce.
- Kategorizace pracovišť je schválena příslušnou hygienickou stanicí.
- Zaměstnanci dle platných směrnic a dle zákona dostávají mzdu a jejich pracovní zařazení je v souladu s platným katalogem prací. Součástí mzdy je i osobní ohodnocení a dle hospodářského výsledku organizace a vykonané práce nad rámec pracovní náplně jsou vypláceny odměny. Odměny se vyplácí nepravidelně a dle finančních možností organizace – hospodářského výsledku, který se sleduje čtvrtletně.

#### **Metodika:**

- Středisko sociálních služeb poskytuje sociální služby v denním stacionáři, a zajištění dopravy a doprovodu do a z stacionáře u klientů v jejich domácnostech
- Velikost prostor denního stacionáře a jeho vybavení odpovídá klientele, to je osobám se sníženou schopností pohybu – polohovací a zvedací křesla apod.
- V zařízení nejsou bariery typu schodiště, pro pohyb po objektu DPS je možno využít výtahy, podlahy jsou pokryty neklouzavým materiálem
- Pro klienty je připraveno příjemné prostředí
- Všude v zařízení je čisto a voní to tam. Dodržování hygienických norem je samozřejmostí.
- Zařízení má vypracován dokument posouzení požárního nebezpečí, zpracovanou požární poplachovou směrnicí a evakuační plán (viz příloha)
- Revize výtahů, elektrických zařízení, světelné signalizace, elektrospotřebičů a hasicích prostředků jsou řádně prováděny dle platných norem.
- V případě zajištění dopravy klientů do a z denního stacionáře na základě smluvního ujednání, je při vstupu do bytů klientů respektováno soukromí, klíče od bytů jsou pečovateli k dispozici na základě přání klientů a pouze ve smluveném rozsahu a za smluvených podmínek.
- Společné prostory – jídelny, klubovny, prostory pro pedikúru a koupele jsou vybaveny vhodným sedacím nábytkem a stoly. Společenské místnosti dále TV a videem, knihovny. Orientaci usnadňuje výrazné značení WC, jídelny a všech ostatních prostor. Venkovní prostory tvoří v DPS upravená zahrada s možností posezení a pobytu.
- Kvalita služby je monitorována a posuzována na základě rozhovorů s klienty, příbuznými klientů, anket. O kvalitě služby vypovídá i zájem o zařízení



- Zaměstnanci vstupující do domácností klientů (zajištění doprovodu klienta do a z denního stacionáře) jsou vybaveni průkazem zaměstnance Střediska sociálních služeb, kterou předkládají popř. i s občanským průkazem klientům.

Příloha: Požární poplachová směrnice

Evakuační plány DPS



## Standard č. **14** **Nouzové a havarijní situace – denní stacionář**

Platnost: **od 1. 10. 2010**

Určeno: **zaměstnanci Střediska sociálních služeb**

Cílová skupina: **klienti denního stacionáře, zaměstnanci**

### **Vysvětlení pojmů:**

Nouzové a havarijní situace jsou situace vznikající v důsledku selhání lidí nebo technologií, popř. jsou důsledkem momentálních přírodních a povětrnostních podmínek a mají za následek poškození zdraví nebo majetku. Situace nastávají najednou a dost dobře se jim nedá zcela zabránit.

### **Cíl:**

Zajištění pocitu bezpečí, ochrana zdraví klientů i personálu, ochrana majetku

### **Metodika:**

Identifikace nouzových situací, k nimž může v zařízení dojít: DPS, Denní stacionář, jídelna, klubová činnost, SOH

- a) živelná událost – požár, zemětřesení, povodeň,...
- b) pád klienta
- c) úmrtí klienta
- d) pracovní úraz
- e) nemocnost personálu
- f) ztráta nebo poškození majetku
- g) neočekávané změny v chování klienta a jeho soběstačnosti
- h) propouštění osamělého klienta ze zdravotnického zařízení do domácí péče

Osobou pověřenou pro zvládání situace ve Středisku sociálních služeb je ředitel organizace, jeho zástupce nebo jím pověřený pracovník po dobu jeho nepřítomnosti.

Pro jednotlivé identifikované nouzové situace je zpracován metodický postup jejich zvládání

Zaměstnanci jsou seznámeni s metodickými postupy pro zvládání nouzových situací. Probíhají pravidelná školení BOZP

Všechna zařízení organizace mají vypracovanou požární poplachovou směrnici, evakuační plán a vyznačené únikové cesty a východy

O průběhu každé nouzové situace je vedena průkazná dokumentace. Jejich evidenci vede vedení organizace.

### **METODICKÝ POSTUP ZVLÁDÁNÍ ŽIVELNÉ UDÁLOSTI**

- 1) zajištění péče o klienty nacházející se v postižených prostorách, ošetření případných zranění, minimalizace paniky
- 2) klienti DS jsou v klidu přemístěni do bezpečného místa – prostory před budovou



- 3) všichni zaměstnanci znají důležitá telefonní čísla, umístění hasicích přístrojů, únikové cesty, dle svých možností a sil minimalizují škody na majetku (viz příloha Evakuační plán, Požární směrnice)
- 4) ředitel organizace, jeho zástupce či jím pověřená osoba řídí průběh situace, zajistí evakuaci a kontaktování záchranných složek
- 5) informování zřizovatele, správce a majitele objektu
- 6) po zvládnutí situace v případě nutnosti informování kontaktních příbuzných klientů DS
- 7) zdokumentování nouzové situace a průběhu jejího řešení

### **METODICKÝ POSTUP PŘI PÁDU KLIENTA**

Možné příčiny pádu:

- Vnitřní – věk klienta, fyzický stav/pohyblivost
- Vnější – osvětlení, stav podlahy/terénu, překážky, bariéry apod.

Preventivní opatření:

- Stabilní nábytek
- Protiskluzové povrchy a podložky
- Správná obuv
- opory při chůzi/hole, chodítka, doprovod pracovníků soc. služby (pečovatelky v DS)

### **Opatření v případě pádu:**

- 1) kontrola stavu a případné ošetření nebo přivolání další pomoci (např. záchranné služby nebo lékařské ošetření)
- 2) zjištění a v případě možnosti odstranění příčiny
- 3) u všech pádů – zápis do dokumentace klienta, u závažnějších zjištění informování kontaktní osoby

### **METODICKÝ POSTUP PŘI NÁHLÉM ÚMRTÍ KLIENTA**

- 1) přivolání rychlé záchranné služby
- 2) vyčkat vyjádření lékaře
- 3) okamžité kontaktování rodiny
- 4) informování vedení organizace
- 5) záznam do dokumentace

### **METODICKÝ POSTUP PŘI ÚRAZU ZAMĚSTANCE**

- 1) poskytnutí první, případně další pomoci
- 2) odstranění příčiny úrazu – (setření mokré podlahy, odstranění překážky, uzavření místa,...)
- 3) okamžité informování vedení organizace – ředitele nebo jeho zástupce
- 4) zajištění chodu pracoviště



- 5) kontaktování technika bezpečnosti práce
- 6) sepsání záznamu o pracovním úrazu
- 7) dle nutnosti informování rodiny zaměstnance

#### **METODICKÝ POSTUP PŘI VYSOKÉ NEMOCNOSTI PERSONÁLU**

- 1) prvořadé je zajištění péče o klienty
- 2) převedení zaměstnanců do rizikového úseku/výdejna obědů, DS
- 3) vyrozumění ředitele organizace
- 4) kontaktování pracovníků „na telefonu“, tj. pracovníků, s nimiž je uzavřena dohoda o pracovní činnosti dle potřeb provozu zařízení
- 5) dle závažnosti ve výjimečných případech i omezení provozu zařízení – netýká se terénní péče a rozvozu obědů

#### **METODICKÝ POSTUP PŘI ZTRÁTĚ NEBO POŠKOZENÍ MAJETKU**

- 1) nahlášení události řediteli organizace
- 2) zajištění důkazů a stop
- 3) dle rozsahu škody kontaktování policie ČR
- 4) pomoc při hledání věcí
- 5) zapsání události do příslušné dokumentace
- 6) informování zřizovatele

#### **METODICKÝ POSTUP PŘI NEOČEKÁVANÝCH ZMĚNÁCH V CHOVÁNÍ KLIENTA A JEHO SOBĚSTAČNOSTI**

- 1) chování klienta je průběžně sledováno a hodnoceno
- 2) změna v chování může nastat v důsledku změny zdravotního stavu, náhlé psychické změny či bez zjevných důvodů – dle možností zjištění důvodů změny
- 3) nápadné změny jsou zaznamenány v dokumentaci
- 4) závažná změna ve stavu je konzultována s klientovým ošetřujícím lékařem a další péče o klienta se odvíjí dle jeho doporučení
- 5) vyrozumění rodiny klienta
- 6) v případě změn neslučitelných s režimem DS, výdejem obědů, poskytováním pečovatelské služby v DS, je s klientem a kontaktní osobou konzultována možnost ukončení poskytování služby a současně je jim poskytnuta poradenská služba jak pomoci dál

Příloha:

Požární poplachová směrnice

Evakuační plány DPS





## Standard č. **15 Zvyšování kvality sociálních služeb – denní stacionář**

Platnost: **od 1. 10. 2010**

Určeno: **zaměstnanci Střediska sociálních služeb**

Cílová skupina: **klienti denního stacionáře, zaměstnanci**

### **Vysvětlení pojmů:**

Kvalitní služba je ta, která co nejlépe využívá dostupné zdroje, aby dosáhla co nejlepších výsledků pro své klienty a umožnila jim žít plnohodnotný a důstojný život odpovídající jejich věku a zdravotnímu stavu.

### **Cíl:**

Udržování kvality poskytovaných služeb a její zvyšování, současně se snahou o rozvoj sociálních služeb

### **Zásady:**

Kvalita poskytovaných služeb je průběžně monitorována a hodnocena – odpovídá koordinátorka PS

- metody kontroly jsou dotazníky, ankety, rozhovory s klienty a jejich rodinnými příslušníky, pozorování apod.
- do procesu hodnocení jsou zapojováni nejen klienti, ale i zaměstnanci Organizace
- plnění individuálních cílů klientů a plánů rozvoje zaměstnanců jsou vyhodnocovány a dle konkrétních situací měněny tak, aby odpovídaly skutečností a možnostem
- klienti jsou nepravidelně dotazováni na spokojenost se službou
- se všemi stížnostmi (ústními i písemnými) je pracováno a je na ně nahlíženo jako na možný zdroj informací
- do procesu hodnocení je zapojována širší veřejnost dané věkové kategorie
- Organizace snižuje dopad své činnosti na životní prostředí – likvidace biologického odpadu, třídění komunálního odpadu, šetření energií, úspory v oblasti vytápění

Příloha:

vzorový dotazník pro klienta



**Standardy sociálních služeb - denní stacionář, Týnská 17, Praha 1, poskytované Střediskem sociálních služeb**

**Všichni pracovníci přímé obslužné péče, zmiňovaní v těchto standardech – pečovatelka DS, hlavní pečovatelka DS a koordinátorky PS - jsou pracovníky v sociálních službách.**

Přílohy standardů jsou uváděny a připojeny pouze v tištěné podobě dokumentu. Na internetových stránkách nejsou uvedeny.

Autor - pracovní tým:

hlavní pečovatelka DS – Bc.Marcela Dražanová, pečovatelka DS – pí. Iveta Tomanová

zástupce ředitele/ koordinátorka PS – pí. Marta Lešnerová

ředitel organizace – pí. Helena Čelišová

V Praze dne: **1. 1. 2011**