

Standardy kvality Domova se zvláštním režimem Krásná Lípa

Vychází ze zákona o sociálních službách č. 108/2006 a jsou tím závazným kritériem kvality poskytovatele sociálních služeb. Zjednodušeně řečeno jsou pravidly fungování služeb, které musí být v souladu s platnou legislativou. Standardy kvality popisují, jak má vypadat kvalitní sociální služba. Jsou souborem měřitelných a ověřitelných kritérií. Jejich smyslem je umožnit průkazným způsobem posouzení kvality naší poskytované služby. Úkolem našeho Domova je naplňovat tyto zákonem definované požadavky. Zaměřují se na popis činností, které náš Domov provádí ve vztahu k uživateli. V praxi to znamená, že poskytovatel formuluje různé pracovní postupy, různá nařízení atd., které popisují systém práce. U prováděných činností přitom zohledňuje zavedenou praxi a zákonné požadavky. Standardy kvality jsou procesem a prací dlouhodobého charakteru, které se účastní všichni zaměstnanci Domova. Dá se říci, že jsou nekončícím procesem, ve kterém se kvalita poskytované sociální služby neustále zvyšuje.

SQ 1 Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb

Každý poskytovatel je povinen nabízenou službu jasně popsat:

- Co poskytuje, jaké služby nabízí.
- Kdy a kde lze služby čerpat.
- Pro koho, jakou cílovou skupinu je sociální služba určena.
- Jak a za jakých podmínek, pravidel je poskytována a s jakým cílem.
- Svě prohlášení – „Veřejný závazek“ písemně zveřejňuje a závazně plní

DOMOV SE ZVLÁŠTNÍM REŽIMEM KRÁSNÁ LÍPA

Zřizovatel Magistrát hlavního města Praha

Motto: „Lidé se narodili, aby byli lidmi“

Poslání Domova:

Posláním Domova je poskytovat pobytovou sociální službu lidem, kteří v důsledku svého hendikepu nemohou žít ve svém přirozeném prostředí. Podporujeme jejich soběstačnost s respektem k individuálním potřebám a vytváříme domácí atmosféru.

Cílová skupina uživatelů sociálních služeb:

Sociální služba je poskytována osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu chronického duševního onemocnění nebo z důvodu onemocnění demencí. Věková struktura cílové skupiny žen a mužů je od 19-ti let.

Kapacita zařízení

Kapacita zařízení je 135 uživatel služby.

Principy poskytovaných služeb

- Respektujeme důstojnost člověka a jeho práva a zamezujeme jejich porušování.
- Vycházíme z etických zásad zakotvených v etických kodexech pracovníků.
- Využíváme přirozené vztahové sítě uživatelů, podporujeme využívání místních institucí, aktivně spolupracujeme s rodinnými příslušníky uživatelů, s opatrovníky, s organizacemi nabízející návazné sociální služby (podporované bydlení, podporované zaměstnávání) a tím se snažíme zabránit sociální izolaci uživatelů.
- Vycházíme z osobnosti uživatele, podporujeme ho v samostatnosti a nezávislosti, respektujeme jeho volbu a individuální potřeby.
- Míru podpory přizpůsobujeme míře soběstačnosti a flexibilně upravujeme poskytovanou službu potřebám uživatele.
- Využíváme odbornost, týmovou spolupráci a vzděláváním zvyšujeme svou kvalifikaci a kvalitu poskytované sociální služby.
- Pojmenováváme individuální potřeby každého konkrétního uživatele a jeho potřebám přizpůsobujeme jeho individuální plán.

Domov se nachází v blízkosti státní hranice se Spolkovou republikou Německo ve Šluknovském výběžku ve městě Krásná Lípa. Krásnolipsko je vstupní branou do Českého Švýcarska a je oázou nejčistšího ovzduší v severních Čechách. Turistické trasy vedou skalami ke zbytkům středověkých skalních hrádků, nebo na řadu rozhleden. Město Krásná Lípa leží v nadmořské výšce 430 m, na horním toku říčky Křinice, v chráněných krajinných oblastech Labských pískovců a Lužických hor. Nyní má město cca 3.500 obyvatel.

Domov je zařízení zcela otevřené. Uživatelé pobytových služeb mají naprostou volnost pohybu v rámci jednotlivých budov, areálu i celého města. Termín „zvláštní režim“ v názvu zařízení je dán zákonem 108/2006 Sb, Zákon o sociálních službách. Určuje pouze cílovou skupinu uživatelů, kteří mají individuální potřeby.

SQ 2

Ochrana práv a svobod

Tím, že uživatelé využívají sociální službu, neztrácí lidská práva, svobodu ani právo rozhodovat o svém životě a řešení své situace. Naopak, právě poskytovatel zajišťuje jejich práva při poskytování sociální služby a podporuje je při jejich prosazování. Mimo jiné tak, že vymezí situace, kdy by k porušování jejich práv při poskytování sociální služby mohlo dojít, a rovněž způsoby, jak bude porušením předcházet, případně jak tyto situace řešit.

Principy

- Začlenění uživatelů do běžného života.
- Vytvoření životních podmínek srovnatelných s životními podmínkami lidí bez zdravotního hendikepu.
- Umožnění uživatelům žít způsobem, který je ve společnosti považován za běžný. - Uživatel je respektován jako občan a dospělá osoba.
- K ochraně práv uživatelů slouží dodržování zákonem stanovených povinností organizace.
- Pracovníci v Domově nevykonávají přímou péči o své blízké a rodinné příslušníky.
- Poskytovatel nevyužívá ke své činnosti nemovitostí, nebytových prostor apod. pronajatých uživatelem (zájemcem o službu).
- V Domově jsou vypracována pravidla pro přijímání darů viz. kritérium c) tohoto standardu.

ZÁKLADNÍ LIDSKÁ PRÁVA V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH

Právo na osobní svobodu, svobodu pohybu a právo svobodně se rozhodnout

V rámci poskytování sociální služby zajišťujeme našim uživatelům toto právo v následujících oblastech:

- **Volba místa pobytu** - nikdo by neměl být nucen žít na určitém místě proti své vůli.
- **Svoboda pohybu v Domově i mimo něj** - pohyb uživatele mimo Domov, po budovách a v areálu Domova není nijak omezen. S právem respektování osobní svobody a svobody pohybu souvisí i správné používání opatření omezujících pohyb podle § 89 zák.108/06sb.
- **Možnost volby** – uživatelé mají možnost rozhodovat o svém čase, aktivitách, oblečení, kouření, konzumaci alkoholu, o své budoucnosti, o výběru spolubydliče.
- **Právo svobodně se rozhodnout a právo nést přiměřené riziko.** Uživatelé mají právo rozhodnout o svém dietním stravování. Uživatel je při nástupu do zařízení poučen o své dietě zdravotní sestrou či lékařem, a o rizicích změny zdravotního stavu při nedodržování dietního režimu. Uživatel služby má možnost svobodně se rozhodnout, zda si vybere dietní stravu vhodnou pro jeho zdravotní stav, či nikoli. V případě, že rozhodnutí uživatele je jiné než doporučení lékaře, je lékař informován. Léčebný režim - ve vztahu k podávání léků poskytuje zařízení zdravotní péči a vztahují se na ně pravidla zdravotnického zařízení, tj. léky jsou uživatelům podávány jen oprávněným zdravotnickým personálem, dle předpisů a pokynů lékaře.
- **Politická práva** – uživatelé mají volnost výběru účasti v politických stranách a sdruženích a v době voleb dochází do zařízení volební komise s přenosnou urnou.
- **Náboženská práva** - právo svobodně projevovat své náboženství. Uživatelé mají právo svobodně si zvolit a projevovat své náboženství, pokud to nezasahuje do práv jiných uživatelů.
- **Právo na ochranu společných zájmů** - společné zájmy mohou uživatelé řešit peticí (viz. Petiční zákon). Na řešení společných zájmů uživatelů se v Domově podílí uživatelé zvolený Výboru uživatelů.

- **Každý uživatel má právo mít u sebe svůj občanský průkaz i jiné průkazy, jichž je držitelem.** V tom případě ale uživatel odpovídá za ztrátu nebo poškození těchto dokladů.
-

Právo na soukromí, nedotknutelnost osoby, lidskou důstojnost

V rámci poskytování sociální služby zajišťujeme našim uživatelům toto právo v následujících oblastech:

- **Uzamykání pokojů** – všechny pokoje jsou uzamykatelné. Uživatelé mají možnost mít klíče u sebe. Vlastní též klíč od skříně a nočního stolku a mají možnost si je zamykat.
- **Úklid pokojů** - úklid osobních věcí (ve skříní, stolku) je prováděn se souhlasem uživatele a za jeho přítomnosti, ve výjimečných případech (pobyt v nemocnici, na dovolené...) za přítomnosti svědka.
- **Právo na soukromí při hygieně** – mobilní uživatelé využívají hygienické zařízení individuálně a samostatně. U imobilních uživatelů je hygiena prováděna buď na pokoji nebo ve společné koupelně zaměstnancem s ohledem na soukromí a důstojnost uživatelů (paravany, zástěny, zavřené dveře, při převozu je uživatel oblečený apod.). V koupelně je vždy jen jeden uživatel. Respektujeme právo uživatele vybrat si k pomoci při hygieně osobu stejného pohlaví.
- **Vstup do soukromého „obydlí“**- před vstupem na pokoj je každý zaměstnanec povinen zaklepat a zeptat se uživatele, zda může vstoupit, rozsvítit, vyvětrat, uklidit ...
- **Noční obchůzky** - uživateli je při nástupu do Domova navržena možnost pravidelných obchůzek personálem. Účelem je zajištění pocitu bezpečí či potřebné dopomoci. V Domově je vytvořena směrnice č.2.3, kde je stanovena metodika nočních obchůzek dle přání uživatele.
- **Právo rozhodnout se o svém vzhledu (oblečení, vlasech, vousech)** - výběr oblečení je ponechán zcela na volbě uživatele. Pokud chodí uživatel nevhodně oblečen, je na tuto skutečnost taktně personálem upozorněn, stejně se postupuje i pokud nosí znečištěné oblečení. Uživatelům je dle potřeby poskytnuta pomoc při oblékání nebo převlékání. Uživatel má oblečení označeno na skrytém místě.
- **Právo na kvalifikovanou zdravotní péči.** Uživatel má právo zvolit si vlastního lékaře (nemusí navštěvovat smluvního lékaře Domova), rovněž si může zvolit ambulantního lékaře specialistu. Uživatel má právo zvolit si zdravotní pojišťovnu, se kterou má Domov uzavřenou Zvláštní smlouvu o poskytování a úhradě ošetřovatelské a rehabilitační péče pojištěncům. V případě, že si uživatel zvolí jiného, než smluvního lékaře zařízení, hradí si dopravu k tomuto lékaři jako fakultativní službu.
- **Každý uživatel má právo, aby s ním bylo zacházeno důstojně** – při nástupu do Domova popřípadě během pobytu si uživatel určí způsob oslovení (vykání, tykání). Uživatele respektujeme jako dospělou osobu.
- **Ochrana osobních údajů** - přístup k údajům o uživateli mají jen oprávnění zaměstnanci. Domov má vytvořena pravidla pro ochranu osobních údajů uživatelů.
- **Listovní tajemství** - příchozí korespondence je ihned předána uživateli. Uživatelům je zajištěna možnost předat odesílané zásilky sociálnímu pracovníkovi, který je podá k poštovní přepravě dle požadavku uživatele. Všichni zaměstnanci Domova respektují listovní tajemství uživatelů.

Právo na osobní a rodinný život

V rámci poskytování sociální služby zajišťujeme našim uživatelům toto právo v následujících oblastech:

- **Právo na kontakt se svojí rodinou, s přáteli** – telefonický (uživatelé mají možnost telefonovat se svými blízkými v soukromí pomocí přenosného telefonu na všech budovách ve svém pokoji), osobní či písemný.
- **Právo na navazování a zachování vazeb s přirozeným prostředím** – včetně vazeb z místa bydliště.
- **Právo účastnit se společenského života dle svého uvážení** - dodržujeme právo na partnerský a sexuální život, v případě partnerských vztahů není uživatelům bráněno ve společném soužití, pokud to kapacitní důvody umožní. Návštěvy v zařízení nejsou omezené. Vstup návštěv na pokoje je možný při dodržení pravidel zařízení.

Právo vlastnit majetek

V rámci poskytování sociální služby zajišťujeme našim uživatelům toto právo v následujících oblastech:

- I člověk, který je zbaven či omezen ve způsobilosti k právním úkonům může se svým majetkem nakládat dle vlastního uvážení (užívat ho, spotřebovat, zničit apod.).
- Uživatel má právo vlastnit svůj majetek. Má právo mít v Domově drobné osobní předměty a některé elektrospotřebiče. Vlastní nábytek si uživatel může do Domova vzít jen na základě písemné dohody, a to jen takové množství a části nábytku, které lze umístit do pokoje, v němž je uživatel ubytován. Domov je kompletně vybaven vlastním zařízením a nedisponuje prostory pro uložení rozměrných předmětů – majetku uživatelů služeb. Souhlas k umístění vlastního nábytku může být ze strany zařízení dán až po jeho shlednutí a zjištění, zda jeho stav (technický, hygienický apod.) je v souladu s platnými předpisy.

Právo na práci a odměnu za práci

V rámci poskytování sociální služby zajišťujeme našim uživatelům toto právo v následujících oblastech:

- **Práce v zařízení** – pokud je konána pravidelně, nelze ji považovat za pracovní terapii a musí probíhat v běžném pracovně–právním režimu dle Zákoníku práce.
- Práce pro osobní potřebu uživatelů vychází z individuálního plánování a vlastního uvážení uživatele, především péče o svůj pokoj a okolí budovy.
- Práce uživatelů v rámci aktivizačních činností.

Právo na vzdělání

V rámci poskytování sociální služby zajišťujeme našim uživatelům toto právo v následujících oblastech:

- Právo na vzdělání je základním právem každého člověka.
- V Domově není uživatelům bráněno v účasti na vzdělávacích akcích, v případě potřeby jsou uživatelům dle jejich zájmu zprostředkovány přednášky, semináře apod.

Právo stěžovat si

V rámci poskytování sociální služby zajišťujeme toto právo našim uživatelům v následujících oblastech:

- Každý má právo stěžovat si na způsob poskytování sociální služby, stížnost nesmí být na újmu tomu, kdo jí podal.
- Podávání, evidence a vyřizování stížností je obsaženo ve standardu č.7 - směrnice č.7.1.
- Střet zájmů je stav, kdy určitý subjekt, který je povinen něco konat (nebo se naopak nějakého jednání zdržet), se současně dostává i do pozice subjektu, jemuž je takové plnění (zdržení se), ku prospěchu nebo naopak ke škodě.
- Pracovník poskytovatele, proti kterému směřuje stížnost, nemůže být pověřen jejím vyřízením

Principy poskytované sociální služby

- Pracovníci v Domově nevykonávají přímou péči o své blízké a rodinné příslušníky.
- Poskytovatel nevyužívá ke své činnosti nemovitostí, nebytových prostor apod. pronajatých uživatelem (zájemcem o službu).
- V Domově jsou vypracována pravidla pro přijímání darů viz. kritérium c) tohoto standardu.

SQ 3

Jednání se zájemcem o službu

Zájemci o službu se sami svobodně rozhodují, kterou službu využijí. Poskytovatel je povinen zájemcům informace o své službě sdělit tak, aby jim porozuměli a také s nimi projednat požadavky, očekávání a osobní cíle, které by jim služba mohla pomoci naplnit. Odmítne-li jim poskytovatel poskytnout službu, o kterou žádají, je povinen jim sdělit důvody odmítnutí a také je informovat o jiných sociálních službách, které by mohli využít.

První kontakt se zájemcem o sociální službu probíhá se sociální pracovníci formou telefonického, písemného nebo osobního kontaktu. Probíhá-li první kontakt se zájemcem písemnou či telefonickou formou, je mu vždy nabídnuta možnost osobní schůzky se sociální pracovníci, kdy je žadatel podrobně seznámen s nabízenou sociální službou – cílová skupina, podmínky přijetí, možnosti ubytování, způsob poskytované péče, sazebník úhrad apod.

Jednání se zájemcem o službu je důležité k rozpoznání představ žadatele, co od sociální služby očekává. Sociální pracovník Domova zjišťuje, co zájemce od služby očekává, bude-li služba naplňovat jeho cíle, a společně pak formulují, jakým způsobem bude poskytovaná služba dohodnuté cíle naplňovat. Sociální pracovnice seznámí žadatele s formulářem Žádosti o přijetí do DZR Krásná Lípa, podle potřeb žadateli pomůže s vyplněním.

Žádost o sociální službu:

- O službu lze požádat prostřednictvím Žádosti o přijetí (dále jen žádost), jejíž součástí je formulář Vyjádření lékaře o zdravotním stavu žadatele a Dotazník sociálního šetření.
- Dotazník sociálního šetření vyplní žadatel a přiloží k Žádosti o přijetí nebo ho vyplní se sociální pracovnící při sociálním šetření před nástupem do Domova, případně při aktualizace žádosti.
- Žádost je možné si vyzvednout osobně v DZR Krásná Lípa, na Odboru sociálních věcí magistrátu hlavního města Prahy a na internetových stránkách Domova: www.dzrkrasnalipa.cz.
- Vyplněnou žádost se všemi jejími náležitostmi a přílohami zájemce doručí poštou nebo osobně na adresu DZR Krásná Lípa, sociální oddělení, Čelakovského 13, 407 46 Krásná Lípa.
- Žádost je koncipována tak, aby z ní bylo možné vyčíst rozhodující informace pro její správné posouzení a bodové ohodnocení dle Metodiky pro přijímání zájemců do DZR Krásná Lípa.
- Je-li žádost kompletní a zájemce splnil podmínky pro poskytování sociální služby, je zařazen do pořadníku čekatelů na službu.
- Zájemce je do 30 dnů od doručení žádosti písemně informován, zda byla jeho žádost přijata a zda je zařazen do pořadníku čekatelů na službu. V případě, že žadatele nebylo možno zařadit do pořadníku, je informován, z jakého důvodu, a jaké podmínky je třeba splnit, nebo jaké informace je třeba v žádosti doplnit, aby mohl být do pořadníku zařazen. Odmítnutí zájemce o službu se řídí směrnicí č 3.1 - Postup při odmítnutí zájemce o sociální službu poskytovanou v Domově se zvláštním režimem Krásná Lípa.
- Zájemce obdrží rovněž informace o nutnosti aktualizovat žádost v případě změn a jakým způsobem bude následně Domovem kontaktován a informován.
- Zájemce se v případě jakýchkoliv dotazů může vždy telefonicky informovat u sociální pracovnice tel.: 606 294 352, e-mail: mrazkova@dzrkrasnalipa.cz, případně si domluvit se sociální pracovnící osobní schůzku, na které mu budou poskytnuty potřebné informace. Oprávněnými pracovníky k jednání se zájemcem o službu jsou dále ředitel/manažer kvality Domova Mgr. Miluše Havlíčková, e-mail havlickova@dzrkrasnalipa.cz, tel. 724 147 324 a zástupce manažerky kvality Radka Buriánová, DiS, tel. 721 573 812.
- Žádost je do 30 dnů od jejího přijetí zpracována a zařazena do pořadníku čekatelů.
- Pořadníky žadatelů jsou vedeny v elektronické podobě a jsou do nich zaznamenávány údaje z žádosti o umístění, záznamy z jednání se zájemcem, příp. poznámky sociálního pracovníka.

O přijetí uživatele do Domova se zvláštním režimem Krásná Lípa rozhoduje komise ve složení:

- zástupce statutárního orgánu,
- ředitel/manažer kvality,
- vedoucí sociálního oddělení,
- vedoucí pracovník nelékařských zdravotnických pracovníků (nebo jeho zástupce),
- vedoucí budov Domova,
- zástupce zřizovatele – zaměstnanec Magistrátu hlavního města Prahy.

Rozhodování o žádosti má tři fáze:

1. Zdravotní stav vylučující poskytování pobytových sociálních služeb, dle vyhlášky č. 505 / 2006 Sb., § 36.
2. Při podání, změně nebo doplnění žádosti provede komise bodové ohodnocení míry potřebnosti pobytu žadatele v Domově se zvláštním režimem Krásná Lípa.
3. Při uvolnění místa v Domově vybere komise žadatele, který na uvolněné místo nastoupí. Výběr vhodného žadatele musí korespondovat s charakterem volného místa. Při rozhodování o přijetí nového žadatele se komise řídí zásadami pro přijetí. Hlavním hlediskem je bodové ohodnocení míry potřebnosti pobytu žadatele. Dalším hlediskem je lékařská diagnóza žadatele, jeho individuální potřeby a přiznaný příspěvek na péči. Na webových stránkách je umístěn pořadník žadatelů s bodovým ohodnocením podle data přijetí žádosti.

Odmítnutí žadatele o poskytovanou sociální službu

Důvody:

- DZR Krásná Lípa neposkytuje službu, kterou žadatel nepotřebuje.
- Žadatel není cílovou skupinou.
- Pokud má zařízení naplněnou kapacitu, žadatel není odmítnut, jeho žádost je zařazena do pořadníku.

Zdravotní stavy vylučující poskytování pobytových sociálních služeb:

Vyhláška MPSV č. 505/2006 Sb., § 36

Poskytnutí pobytové sociální služby se vylučuje, jestliže

- a) zdravotní stav osoby vyžaduje poskytnutí ústavní péče ve zdravotnickém zařízení
- b) osoba není schopna pobytu v zařízení sociálních služeb z důvodu akutní infekční nemoci,
- c) chování osoby by z důvodu duševní poruchy závažným způsobem narušovalo kolektivní soužití; to neplatí, jde-li o poskytnutí pobytové sociální služby v Domově se zvláštním režimem.

Pokud se zájemce o službu rozhodne využít konkrétní sociální službu, poskytovatel s ním uzavře smlouvu o poskytování sociální služby. Smlouva je dojednáním rozsahu a průběhu služby, včetně konkrétních podmínek poskytování služby například co, kde, kdy, jak a za jakou cenu mu bude poskytováno. Obsah smlouvy má vycházet z toho, co uživatel sám potřebuje. Celé jednání o smlouvě pak musí probíhat tak, aby všemu, co je ve smlouvě rozuměl. Smlouva je závazný akt dvou rovnoprávných stran, který je možné v průběhu služby měnit. Neplnění smlouvy řeší občanský soud.

Principy uzavírání smlouvy

- Smlouva je uzavírána na základě jednání se zájemcem o službu a je vždy uzavírána písemně nejpozději v den nástupu uživatele do zařízení.
- Smlouvu uzavírá sociální pracovnice DZR Krásná Lípa a předává k podpisu řediteli/manažerovi kvality nebo jeho zástupci.
- Při uzavírání smlouvy je vždy přítomen uživatel, popř. jeho zástupce nebo další osoby, které si uživatel přeje. Pokud to provozní podmínky umožní, je podpisu smlouvy přítomen i klíčový pracovník uživatele.
- Při podpisu Smlouvy musí uživatel doložit všechny potřebné dokumenty – OP, průkaz zdravotního pojištění, platný důchodový výměr, zdravotní dokumentaci nebo zprávu lékaře, rozhodnutí o příspěvku na péči, léky na 3 dny, hotovost na úhradu pobytu a stravy za první měsíc (včetně kapesného), případně průkaz TP, ZTP, ZTP/P.
- Ve Smlouvě sjednává sociální pracovník **osobní cíl uživatele**, jaká bude **forma, rozsah** poskytované služby, dále také **úhradu za pobyt a stravu**.
- Za uživatele omezeného ve způsobilosti k právním úkonům v oblasti podpisu dané smlouvy podepisuje Smlouvu jeho opatrovník. Je-li uživatel omezen způsobilosti k právním úkonům, je potřeba u konkrétního uživatele zvážit ve všech souvislostech, zda je uživatel způsobilý ji sám uzavřít.
- Pokud uživatel není omezen ve způsobilosti k právním úkonům, ale jeho stav neumožňuje podepsat Smlouvu, je k podpisu přivolána třetí nezávislá osoba (pracovník sociálního odboru příslušného MÚ).

Fakultativní služby

Smlouva o fakultativních službách je uzavírána současně se Smlouvou o poskytnutí sociální služby. Fakultativní služby zahrnují paušální poplatek za spotřebovanou energii u vlastních elektrospotřebičů a cenu za dopravu služebním autem.

Ceník fakultativních služeb:

- Doprava služebním automobilem dle vlastních požadavků – 10,- Kč/km (částka je rozpočítána dle počtu spolujezdců)

- Vlastní PC v částce 72,- Kč/měsíc
- Lednice v částce 44,- Kč/měsíc
- Mikrovlnná trouba v částce 13,- Kč/měsíc
- Rychlovarná konvice v částce 22,- Kč/měsíc
- Rádio v částce 10,- Kč/měsíc
- Televizor v částce 60,-Kč/měsíc

SQ 5 **Individuální plánování sociální služby**

O tom „co a jak“ bude uživateli smlouvou poskytováno nerozhoduje pouze poskytovatel. Průběh poskytované služby si uživatel plánuje společně s pracovníky poskytovatele. Způsob provedení závisí jak na schopnostech, možnostech či zdravotním stavu uživatele, tak na možnostech poskytovatele. Vše, co je naplánováno, bude průběžně hodnoceno. Pokud je třeba, lze plánovaný cíl změnit. Tento postup, který je pro poskytovatele závazný, uživateli dává možnost samostatně se rozhodovat, uplatňovat svá práva a zároveň přijímat povinnosti, které z těchto práv vyplývají.

SQ 6 **Dokumentace o poskytování sociální služby**

Poskytovatel bude od uživatele vyžadovat konkrétní informace, které bude dále zpracovávat a evidovat. Měl by však žádat jen ty informace, které jsou nezbytně nutné pro bezpečné, odborné a kvalitní poskytování sociální služby. Dokumentace, která bude o službě vedena, musí být uživateli k dispozici a měl by mít možnost do ní kdykoliv nahlédnout.

SQ 7 **Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb**

Tímto standardem je uživateli zaručena možnost podat stížnost na kvalitu či způsob, jakým mu je služba poskytována. Poskytovatel je povinen zaručit, aby podání stížnosti bylo pro něj bezpečné a nijak ho nepoškodilo. Vždy by uživatel měl mít možnost podat stížnost anonymně, případně nadřízenému či nezávislému orgánu. O tom, že si může stěžovat, jak, komu, na co a jakým způsobem bude stížnost vyřízena, informuje poskytovatel sociální služby. Zároveň by se měl každý poskytovatel řídit zásadou, že každá stížnost je podnětem pro rozvoj služby a zvyšování její kvality.

SQ 8 **Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje**

Povinností poskytovatele je vytvářet příležitosti a podporovat uživatele v kontaktech a vztazích s rodinou, přáteli, sousedy či známými. V případě zájmu uživatele a potřeby dále spolupracovat s těmi, se kterými chce. Dále by měl poskytovatel zprostředkovat služby jiných organizací či osob. Uživatel by měl rozhodně mít možnost využívat běžné služby (obchody, poštu, MHD, kadeřnictví, pedikúru, čistírnu, restauraci, kina, divadla apod.)

SQ 9

Personální a organizační zajištění sociální služby

Uživatel by měl být seznámen s tím, kteří pracovníci, s jakými pravomocemi a povinnostmi, s jakou zkušeností, dovedností a vzděláním mu budou k dispozici. Poskytovatel by měl také zaručit, že všichni jeho noví pracovníci i dobrovolníci budou zaškoleni a budou tedy znát „jak a co“ uživateli mohou a mají poskytnout. Počet pracovníků a jejich pracovní pozice by poskytovatel měl volit dle druhu jím poskytované služby, její kapacity, počtu a konkrétních potřeb uživatelů sociální služby.

SQ 10

Profesní rozvoj zaměstnanců

Jen „dobrá“ sociální služba se stará o odborný růst svých pracovníků, tedy lidí, kteří budou uživateli přímo poskytovat sociální službu. Jak? Pracovníci služby mají sestavený plán profesního růstu, mohou pravidelně konzultovat svou práci s nezávislým odborníkem a chtějí a mohou se vzdělávat tak, aby mohli zajistit stanovené osobní cíle uživatelů a také naplnit „veřejný závazek“ služby.

SQ 11

Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby

Poskytovatel určuje dobu a místo, kde může uživatel službu využít. To, kdy konkrétně a na jakém místě je mu služba k dispozici, má odpovídat jak druhu a cílům služby, tak jeho potřebám.

SQ 12

Informovanost o poskytované sociální službě

O své službě má uživatel poskytovatel „srozumitelně“ informovat. Aby byl poskytovatel připraven dostatečně, přesně informovat, zpracovává tzv. „soubor informací o poskytované službě“. Tyto informace zveřejněné na internetu, v novinách, na nástěnkách apod. By měli uživatelovi říci vše podstatné o poskytované službě.

SQ 13

Prostředí a podmínky

Místo, kde je služba poskytována, její materiální, technické a hygienické podmínky zajišťuje poskytovatel. Uživatel by se měl vždy setkat se sociální službou poskytovanou v důstojném prostředí, které bude vyhovovat jeho potřebám.

SQ 14

Nouzové a havarijní situace

Sociální služba má být uživateli poskytována vždy odborně, kvalitně a bezpečně. A právě otázku bezpečnosti a spolehlivosti řeší poskytovatel mimo jiné definováním situací, ke kterým může ve službě náhle a nepředvídaně dojít (požár, náhlé zdravotní obtíže uživatele a celá řada dalších). Pro rychlé a správné řešení takovýchto situací poskytovatel stanoví postupy, jak se v těchto situacích zachovat. Uživatelé i pracovníci jsou s nimi seznámeni.

SQ 15**Zvyšování kvality poskytované sociální služby**

Poskytovatel průběžně kontroluje a hodnotí, zda je způsob poskytování sociální služby v souladu s definovaným posláním, cíli a zásadami sociální služby a ostatními cíli jednotlivých osob. Má písemně zpracována pravidla pro zjišťování spokojenosti osob se způsobem poskytování sociální služby a podle těchto pravidel poskytovatel postupuje. Do hodnocení poskytované sociální služby zapojuje také zaměstnance a další zainteresované fyzické a právnické osoby. Využívá stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby jako podnět pro rozvoj a zvyšování kvality sociální služby.