

STANDARDY KVALITY SENIOR DOMU MARTA

Platnost od 1. 4. 2016

Zpracoval jednatel firmy Victorianna

Martin Mokrycki

STANDARD 1- Cíle a způsoby poskytování sociální služby

Posláním sociální služby Senior Domu Marta je podpora seniorům, kteří mají sníženou soběstačnost zejména z důvodu věku (minimální věk 60 let) a jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby.

Cílem sociální služby je zvýšit a zachovat soběstačnost klientů při běžných činnostech, zajistit důstojné prožití stáří a také podporovat seniory v běžném způsobu života.

Principem sociální služby je zachování lidské důstojnosti osob, poskytování pomoci, vycházející z individuálních potřeb, podpora a rozvoj samostatnosti klienta, motivace vedoucí ke zlepšení sociální situace, posílení sociálního začleňování i dodržování lidských práv a základních svobod klientů.

STANDARD 2 - Ochrana práv osob

U všech klientů respektujeme základní lidská práva daná listinou základních práv a svobod, dodržujeme platnou legislativu, Etické kodexy, Etický kodex pracovníků Senior Dům Marta. Základem je vytvořit bezpečné prostředí pro klienty, minimalizovat fyzické ohrožení, přistupovat se zachováním sebeúcty a zároveň zamezit případnému ohrožení klientů. Klademe důraz na individuální přístup ke každému klientovi s ohledem na aktuální zdravotní i psychický stav, na rozpoznání potřeb klienta a vyhledávání případných rizikových situací, které by mohly vést k porušení práv klientů. Máme vytypované situace, ve kterých by mohlo dojít k porušování práv klientů a ke střetům zájmů, stanovená preventivní opatření před vznikem situací a řešení.

STANDARD 3 - Jednání se zájemcem o sociální službu

V rámci poskytování základního sociálního poradenství informuje sociální pracovnice zájemce nebo rodiny klientů o možnostech poskytování sociálních pobytových služeb a sledovaných kritériích stanovených zřizovatelem. Zjišťují důvody podání žádosti, sociální situace žadatele a očekávání od pobytové sociální služby.

Dalšími účastníky jednání jsou rodinní příslušníci, osoby, které žadatel zplnomocnil, osoby blízké, zákonný zástupce či osoby, které o zájemce pečují.

Podávání informací přizpůsobujeme komunikačním schopnostem zájemce, aby měl možnost rozhodnout, zda služba odpovídá jeho potřebám a očekáváním a zda ji využije či nikoli. Stanoví si cíle, které by měla sociální služba naplňovat. Osobní cíle vycházejí z možností a schopností zájemce o službu, sociální situace a diagnózy. Pokud zájemce patří do cílové skupiny, předá mu sociální pracovník potřebné formuláře (žádost, informační leták), připomene doložení rozhodnutí o přiznaném příspěvku na péči, případně podání žádosti přiznání příspěvku na péči. V případě zájmu a po domluvě seznámí zájemce s prostředím.

Důvody neuzavření smlouvy - § 91, odst. 3, Z č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

Poskytovatel soc. Služeb nemůže odmítnout uzavřít smlouvu o poskytování služeb pouze, pokud:

- a) neposkytuje soc. službu, o kterou osoba žádá, a to i s ohledem na vymezení okruhu osob registru poskytovaných služeb,
- b) nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí pobytové sociální služby, o kterou osoba žádá
- c) zdravotní stav osoby, která žádá o poskytnutí pobytové sociální služby, vylučuje poskytnutí takové sociální služby (tyto zdravotní stavy stanoví prováděcí právní předpis)
- d) nebo osobě, která žádá o poskytnutí pobytové sociální služby, vypověděl v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí této sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy

STANDARD 4 - Smlouvy a poskytování sociální služby

Smlouvu uzavíráme nejpozději v den příchodu žadatele/klienta do Senior Domu Marta. Při uzavírání smlouvy je přítomen sociálně-aktivizační pracovník a klient, případně zákonný zástupce. Smlouva je vyhotovena ve dvou originálech. Jeden originál si ponechá klient, druhý originál je založen do jeho sociální dokumentace. Smlouvu za Senior Dům Marta podepisuje Jednatel firmy Victorianna s.r.o. Za klienta může podepsat smlouvu pouze soudem stanovený opatrovník či klientem zplnomocněná osoba. V těchto případech musí tento před podpisem smlouvy předložit soudní rozhodnutí o stanovení opatrovníka. Nemůže-li klient podepsat smlouvu z vážných zdravotních důvodů a nemá zákonného zástupce, podepisuje smlouvu pověřený zástupce sociálního odboru Úřadu města Říčany, dle § 91 odst. 6, Zák. č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Klient může vypovědět smlouvu kdykoli bez udání důvodů dle článku VIII - Výpovědní důvody a výpovědní lhůty Smlouvy o poskytnutí služby sociální péče v Senior Dům Marta.

STANDARD 5 - Individuální plánování průběhu sociální služby

Proces individuálního plánování průběhu sociální služby navazuje na jednání se zájemcem o sociální službu. Společně s klientem projednáváme potřeby, přání, a očekávání od poskytované sociální služby. Sociální služby poskytujeme klientovi na základě jeho individuálně určených potřeb a nabídky služeb Senior Domu Marta. Tyto potřeby dokumentujeme v individuálním plánu, v případě potřeby je konzultujeme s rodinnými příslušníky. Proces individuálního plánování průběhu služby pravidelně přehodnocujeme. Každý klient má svého klíčového pracovníka, který je kontaktní osobou po celou dobu pobytu klienta. Tento klíčový pracovník reaguje na měnící se potřeby a přání klienta.

Komunikace s klientem přizpůsobujeme jeho zdravotnímu stavu. Klienta vedeme podle jeho přání, možností a schopností k soběstačnosti a odpovědnosti za vlastní život.

STANDARD 6 - Dokumentace o poskytování sociální služby

Vedeme a shromažďujeme dokumentaci o průběhu poskytování sociální služby v písemné i elektronické podobě. Zásady vedení dokumentace o poskytování sociální služby vychází z právních předpisů. Při zpracování osobních údajů dodržujeme Zák. č. 101/2000, o ochraně osobních údajů. Zaměstnanci přicházející do styku s osobními údaji klienta jsou povinni zachovat mlčenlivost a to i po ukončení pracovního poměru v Senior Domu Marta.

Sociální dokumentace je uložena v kanceláři sociálně-aktivizačního pracovníka, klient může do této dokumentace nahlížet. Složky klientů jsou uloženy na jednom místě.

STANDARD 7 - Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

V případě, že klient, jeho zástupce (rodinný příslušník, fyzická či právnická osoba zastupující zájem klienta) není spokojen s kvalitou nebo způsobem poskytování sociálních služeb, může podat stížnost. Stížnost lze podat jakémukoli pracovníkovi, nebo jednateři Senior Domu Marta. Klient si může zvolit pro vyřízení své stížnosti zástupce.

Všechny stížnosti jsou pracovníky Senior Domu Marta chápány jako výkon práva klienta a jsou cenným zdrojem informací o poskytování pobytové sociální služby. Stížnosti jsou pracovníky Senior Domu Marta chápány jako příležitost ke zvýšení kvality poskytované služby.

Formy podání:

- **písemná**
- **ústní**

Způsoby podání:

- **elektronicky**
- **anonymně**
- **poštou**
- **prostřednictvím schránky** označené „připomínky, podněty, stížnosti“, umístěné na 1. patře SDM

SENIOR DŮM MARTA-VICTORIANNA s.r.o.

se sídlem: Černokostelecká 326/25, 251 01 Říčany - IČ: 28165942

Písemně potvrdíme přijetí stížnosti stěžovateli. Stížnost vyřizuje vždy jednatel našeho Senior Domu Marta. Povinností jednatele je prošetřit obsah stížností, navrhnout možnosti řešení situace. Vyrozumění o přijetí stížnosti v písemné podobě odesíláme stěžovateli v den přijetí stížnosti či v následující pracovní den. Odpověď písemně odesíláme stěžovateli nejpozději do 30 kalendářních dnů ode dne zápisu do evidence stížností. Kopii ukládáme v „Evidenci stížností, podnětů, připomínek“ s podpisem o převzetí stěžovatelem. Anonymní stížnost šetříme také, vyrozumění ukládáme v „Evidenci stížností, podnětů, připomínek“ a umístíme po dohodě s jednatelem na nástěnky v patrech Senior Domu Marta po dobu 30 dnů. Není-li stěžovatel spokojen s řešením stížností, může se obrátit na jednatele SDM nebo zřizovatele, případně nezávislé instituce.

Adresa zřizovatele:

Krajský úřad Středočeského kraje
Zborovská 81/11
150 00 Praha 5 - Smíchov

Kontakty na nezávislé orgány:

MPSV ČR odbor kontroly (stížnosti na poskytování sociálních služeb)
Na Poříčním právu 1/376
128 01 Praha 2
Tel.: 221 921 111 e-mail: posta@mpsv.cz

Adresa veřejného ochránce práv

Kancelář veřejného ochránce práv
Údolní 39
602 00 Brno - město
Tel. na informační linku: 542 542 888
Tel. Na sekretariát: 542 542 777 e-mail: podatelna@ochrance.cz
Webové stránky: www.ochrance.cz

SENIOR DŮM MARTA-VICTORIANNA s.r.o.
se sídlem: Černokoste lecká 326/25, 251 01 Říčany - IČ: 28165942

ADRESA ČHV (Český Helsinský výbor)

Český helsinský výbor

Štefánikova 21

1500 Praha 5

Tel.: 257 221 141

e-mail: poradna@helcom.cz

webové stránky: www.helcom.cz

Telefonní linky pomoci orientované na seniory

Senior telefon tel.: 800 157 157 bezplatná nepřetržitá krizová a poradenská linka

Linka seniorů tel.: 800 200 007 bezplatná a anonymní telefonická služba pro seniory

Fungují:

pondělí- pátek a během Vánočních svátků v čase 8:00 - 20:00 hodin

STANDARD 8- Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje.

Podporujeme kontakty klientů s přirozeným sociálním prostředím (s rodinou, přáteli a blízkými lidmi). Pomáháme klientům využívat veřejné služby dostupné v daném místě podle potřeb a přání a tak podporujeme samostatnost a nezávislost klientů na sociální službě.

Nenahrazujeme instituce poskytující veřejnosti běžné služby, s těmito institucemi spolupracujeme a vytváříme příležitosti pro využívání klienty individuálně nebo zajišťujeme doprovod. Klient se obrací na sociálně-aktivizačního pracovníka, pečovatelky, jednatele či další osoby. Spolupracujeme s úřady, institucemi, zdravotnickými zařízeními a dalšími organizacemi. O možnostech využití veřejných služeb informuje klienty sociálně-aktivizační pracovník.

Vedeme a shromažďujeme dokumentaci o průběhu poskytování pobytové sociální služby v písemné i elektronické podobě. Zásady vedení dokumentace o poskytování pobytové sociální služby vychází z právních předpisů. Při zpracování osobních údajů dodržujeme zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů. Zaměstnanci přicházející do styku s osobními údaji klienta jsou povinni zachovat mlčenlivost.

Klienti mají možnost využít v blízkém okolí služeb potravin, lékárny, drogerie, květinářství, restaurace, odpočívat a relaxovat v parku. Městskou hromadnou dopravou jsou dostupné služby české pošty, bank, spořitelny, hypermarketů, kina, divadla, apod. Nad rámec základních činností nabízíme fakultativní služby zaplately.

STANDARD 9 - Personální a organizační zajištění sociální služby

Cílem personální politiky organizace je zajištění kvalifikovaného personálu v souladu s požadavky a potřebami klientů. Máme stanovenou organizační strukturu s počtem pracovníků.

U přijímacího pohovoru se zaměřujeme na výběr pracovníků s odpovídajícím odborným vzděláním a potřebnými dovednostmi. Velkou pozornost věnujeme zaškolování nově nastupujícím pracovníkům včetně seznámení s interními dokumenty organizace a proškolení o BOZP a PO. Umožňujeme výkon praxe studentům středních odborných škol, VOŠ a VŠ zdravotnických a sociálních oborů.

Povinnosti pracovníků vyplývají z pracovní náplně. Zaměstnanci jsou zavázáni mlčenlivostí a jsou poučeni o ochraně osobních údajů. Naším cílem je vytvoření co nejlepších pracovních podmínek pro každého zaměstnance, které motivují k co nejkvalitnějším pracovním výkonům. Neméně důležitá je pro poskytovatele spokojenost zaměstnanců a bezpečnost práce na pracovišti, práce v atmosféře důvěry, dobré nálady a podpory.

Jednatel sepíše a uzavře pracovní smlouvu, či jinou dohodu dle zákona, stanoví náplň práce, stanoví výši příjmu.

Sociální pracovnice poskytuje sociální pomoc, úzce spolupracuje s klienty pobytové sociální služby, organizuje, řídí a kontroluje činnost pracovníků přímé péče, provádí hodnocení pracovníků, prověřuje případné nové pracovníky a dává návrhy na změny. Sestavuje harmonogram práce, plán dovolených, měsíční rozpis služeb a kontroluje jejich plnění. Pravidelně předává informace zaměstnancům o aktuálních nařízeních a předpisech.

Pečovatelky provádějí přímou obslužnou péči u klientů.

STANDARD 10- Profesionální rozvoj zaměstnanců

Provádíme průběžně a pravidelně hodnocení zaměstnanců jako přirozenou součást celého souboru personálních činností organizace. Výsledkem hodnocení je nejen aktuální ocenění zaměstnance (morální i finanční), ale hodnocení slouží jako nástroj k motivaci pracovníka, k poskytování osobní kvalitní pobytové sociální služby, naplňování osobních profesních cílů a potřeby další odborné kvalifikace.

Podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách zabezpečujeme pro zaměstnance další vzdělávání. U zdravotnických pracovníků působících v sociálních službách vycházíme ze zákona č. 96/2004 Sb., o nelékařských zdravotnických povoláních. Zpracováváme individuální vzdělávací plán pracovníka.

Kvalita zaměstnance je dána zejména jeho vzděláním, odbornou dovedností, pracovními zkušenostmi, ochotou, sebeovládáním. Zvyšovat kvalitu je možné jen se stále se vzdělávajícími zaměstnanci.

Zaměstnavatel podporuje zaměstnance v profesním růstu a v rozvoji jejich odborných znalostí. Od zaměstnance se očekává vysoké pracovní nasazení a připravenost k rozvíjení pracovních schopností. Organizace zajišťuje, že zaměstnanci rozumí poslání a cílům organizace.

STANDARD 11 - Místní časová dostupnost poskytované sociální služby

Na základě uzavřené smlouvy poskytujeme a zajišťujeme klientům celoroční pobytové služby, ubytování, stravování, nepřetržitou 24 hodinovou ošetrovatelskou péči, volnočasové aktivity, v pracovních dnech sociální poradenství. O nabízených aktivitách informujeme klienty prostřednictvím nástěnky v jídelně a v jednotlivých patrech. Zdravotní péči zajišťuje praktická lékařka, která pravidelně dochází do našeho Senior Domu Marta. Pravidelně dochází odborní specialisté.

STANDARD 12 - Informovanost o poskytované sociální službě

Zpřístupňujeme veřejnosti informace o poslání, cílech principech, cílové skupině klientů a poskytovaných službách. Informace zveřejňujeme na webových stránkách www.seniordummarta@seznam.cz a prostřednictvím informačních letáků o poskytovaných sociálních službách.

Dále poskytujeme informace osobně, telefonicky, písemně, elektronicky a prostřednictvím nástěnek.

STANDARD 13 - Prostředí a podmínky

V maximální možné míře se snažíme přizpůsobit prostředí a podmínky potřebám cílové skupiny seniorů. Prostředí a podmínky odpovídají kapacitě, charakteru poskytované pobytové služby a potřebám klientů. Jedná se o bezbariérovost, sociální zařízení, světelná a tepelná pohoda, kompenzační pomůcky a označení prostor. Zajišťujeme a dodržujeme materiální, technické a hygienické podmínky poskytovaných služeb dle platné legislativy.

STANDARD 14-Nouzové a havarijní situace

Zaznamenáváme všechny vzniklé mimořádné události, nouzové a havarijní situace. Získaná data vyhodnocujeme. Povinností každého zaměstnance je jednat a chovat se tak, aby svévolně nezavinil vznik mimořádné události. V případě, že k této události dojde, je každý zaměstnanec povinen poskytnout pomoc při likvidaci a minimalizaci škod. Součástí standardu je charakteristika možných mimořádných událostí s popisem a pravidly řešení. Zaměstnanci jsou seznámeni s pravidly pro řešení mimořádných situací. V případě vzniklé situace podle pravidel postupují.

STANDARD 15 - Zvyšování kvality sociální služby

Nejdůležitějším měřítkem procesu kvality poskytování služeb je spokojenost klientů, rodinných příslušníků a ostatních zainteresovaných osob s poskytovanou sociální službou. Spokojenost klientů zjišťujeme pomocí dotazníků. Podnětné jsou i výstupy ze stravovací komise realizované 1x měsíčně, zaměřené na zjištění a kvalitu podávané stravy. Základním cílem sledování těchto ukazatelů a následných opatření vyvozených z výsledků sledování je prevence opakování chyb, snížení rizik a zvýšení kvality sledovaných procesů. Proces kvality monitorujeme i průběžným sledováním výskytu mimořádných událostí a jejich vyhodnocováním. Každá stížnost podaná klientem nebo rodinným příslušníkem, týkající se kvality nebo způsobu poskytování služby, je pro náš Senior Dům Marta signálem, že je nutné naše služby neustále zlepšovat, zkvalitňovat, upravovat a přizpůsobovat potřebám klientů.