

STANDARDY KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

TERÉNNÍ PROGRAMY MěÚ RALSKO



Zpracovala: Bc. Holasová Lenka

Standard č. 1 - Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb

Cílem sociálních služeb je umožnit lidem v nepříznivé sociální situaci využívat místní instituce, které poskytují služby veřejnosti a přirozené vztahové sítě, zůstat součástí přirozeného místního společenství, žít běžným způsobem. Poskytovatelé sociální služby zachovávají a rozvíjejí důstojný život těch, kteří je využívají, služby jsou bezpečné a odborné.

- 1.1 Zařízení sociálních služeb (dále jen zařízení) má písemně definováno poslání, cíle a cílovou skupinu uživatelů a principy poskytovaných služeb, které chápe jako veřejný závazek.
 - 1.2 Veřejný závazek definovaný podle 1.1. směřuje k tomu, aby lidé v nepříznivé sociální situaci zůstali součástí veřejného společenství, mohli žít běžným způsobem života, mohli využívat místní instituce, které poskytují služby veřejnosti, přirozené vztahové sítě a své vlastní možnosti.
 - 1.3 Služby jsou poskytovány v souladu s metodikou. Metodika je běžně dostupná všem terénním pracovníkům, je dokumentem vnitřního charakteru.
 - 1.4 Zařízení vytváří příležitosti k tomu, aby uživatelé služeb mohli uplatňovat svou vůli, jednat na základě vlastních rozhodnutí, aby mohli být sami sebou.
 - 1.5 Zařízení má vytvořená vnitřní pravidla pro ochranu uživatelů před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo dojít v důsledku poskytování služby.
-

Standard č. 2 - Ochrana práv uživatelů služeb

Organizace zkoumá a definuje situace, při kterých by v souvislosti s poskytováním sociální služby mohlo dojít k porušení práv uživatelů, a na základě toho vytváří pro poskytování služby taková vnitřní pravidla, která efektivně brání zneužití moci a postavení organizace a jejích pracovníků ve vztahu k uživatelům služby.

- 1.1 Organizace zkoumá možnost střetu pracovních a osobních zájmů svých pracovníků, má definovány situace, kdy by k tomu mohlo dojít a stanovuje vnitřní pravidla, která zamezují těmto možným střetům a zájmům.
 - 1.2 Organizace zkoumá, zda poskytováním sociální služby nejsou porušována práva zejména v následujících oblastech: osobní svoboda, ochrana soukromí, právo na vzdělání a svobodnou volbu povolání, ochrana před nucenými pracemi, zneužití osobních údajů, fyzické a psychické násilí, zneužívání medikace.
 - 1.3 Organizace má definovány rizikové situace a vytváří ve své službě mechanismy pomocí vnitřních pravidel, které tomu v praxi účinně zamezují.
-

Standard č. 3 – Jednání se zájemcem o službu

Organizace má stanoven postup, způsob a kritéria pro přijímací proceduru. Při přijímací proceduře poskytovatel seznamuje zájemce o službu s kritérii pro přijetí, podmínkami a způsoby poskytování služby a zjišťuje jeho potřeby. Uživatelům cílové skupiny je služba dostupná bez diskriminace.

- 3.1 Zájemce o službu je přijímán podle definovaných vnitřních kritérií a pravidel pro přijímací proceduru
- 3.2 Stanovení vnitřních pravidel pro přijímací proceduru nepřipouští v rámci stanovené cílové skupiny diskriminaci.
- 3.3 Poskytovatel má definována vnitřní pravidla pro informování zájemce o službu (případně jeho právní zástupce nebo člověka, kterého si zájemce o službu zvolí) o podmínkách, cílech a způsobech poskytování služby a cílové skupině.
- 3.4 Informace o službě jsou zájemci poskytovány srozumitelně s ohledem k jeho situaci a možnostem a v takovém rozsahu, aby zájemce o službu poznal, zda služba splňuje jeho požadavky a mohl se informovaně rozhodnout, zda ji využije či nikoliv
- 3.5 Organizace zjišťuje potřeby a zájmy zájemce o službu s aktivní účastí uživatele, aby mohla posoudit, zda nabízená služba může tyto potřeby uspokojit.

Standard č. 4 – Smlouva o poskytování sociální služby

Organizace s ohledem na charakter služby uzavírá s uživatelem (nebo opatrovníkem, případně zákonným zástupcem) srozumitelnou písemnou, nebo v odůvodněných případech ústní (např. v případě anonymních uživatelů) dohodu o poskytování služby, která stanoví všechny důležité aspekty poskytování/využívání služby, včetně podmínek pro ukončení služby. Dohoda umožňuje uživateli ukončit

- 4.1 Organizace evidentně vyvíjí maximální úsilí, aby zájemce/uživatel služby rozuměl obsahu a účelu dohody, a to i v případě, že je zbaven způsobilosti k právním úkonům a dohodu za něj podepisuje opatrovník.
 - 4.2. Dohoda obsahuje podle charakteru služby zkušební dobu, v jejímž rámci mají obě strany možnost od dohody ustoupit.
 - 4.3 Dohoda jednoznačně vymezuje cíl, obsah, rozsah a podmínky poskytování služby
 - 4.4 Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro uzavírání smlouvy o poskytování služby s ohledem na druh poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je určena. Podle těchto vnitřních pravidel postupuje poskytovatel a sjednává s osobou rozsah i průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíl závislý na možnostech, schopnostech a přání osoby
-

Standard č. 5 – Individuální plánování průběhu sociálních služeb

1. Poskytování služeb vychází z individuálních potřeb a přání uživatele, z jeho osobních zájmů a cílů a je postaveno na jeho schopnostech a možnostech, nikoliv na omezeních a nedostacích. Organizace služeb podporuje poskytování kvalifikované pomoci uživatelům a rozvíjení jejich osobních cílů s jejich naplňováním. Způsob poskytování služby vychází z individuálního plánování zpracovaného v písemné podobě, kterou je možné průběžně aktualizovat.

2. Působení sociální služby se do každodenního života uživatele neodráží negativně, neomezuje jeho vztahy s blízkými lidmi ani s lidmi z místní komunity – obce, nesnižuje respekt k jeho osobě, neomezuje jej, i přes to, že možnosti ovlivnit každodenní rytmus vlastního života jsou limitované. Služba podporuje člověka, který má zájem o to, aby mohl žít podobně, jako jeho vrstevníci z řad těch, jejichž integrace ve společnosti sociální služby nevyžaduje.

- 5.1 Potřeby a cíle, kterých chce uživatel s podporou sociální služby dosáhnout, stanovuje nabyvatel služby osobně. Aby mohl své osobní zájmy vyjádřit a naplánovat služby, zajišťuje pro něj poskytovatel adekvátní podporu. Uživatel může stanovit, které další osoby z okruhu jeho blízkých osob se budou plánování účastnit.
 - 5.2 Plánování služeb je kontinuální proces a vychází ze silných stránek osobnosti uživatele, z jeho osobních zájmů a cílů. Je předběžně určen způsob dosažení cíle.
 - 5.3 Individuální plánování je základem pro poskytování služby jednotlivým uživatelům – služby jsou jednotlivým uživatelům poskytovány v souladu s ním.
 - 5.4 Svým rozsahem, obsahem i formou individuální plán odpovídá charakteru služby. Součástí plánu jsou cíle, jichž má být dosaženo prostředky, odpovědností konkrétních osob při naplňování plánu.
 - 5.5 Uživatelé nemají působením sociální služby omezen uspokojivý kontakt s přirozenými sítěmi podpory (rodina, blízcí přátelé). Organizace naopak tyto kontakty podporuje, má-li o to uživatel služby zájem.
-

Standard č. 6 – Dokumentace a nakládání s osobními údaji

Organizace má stanoveno, jaké údaje potřebuje pro bezpečné a kvalitní poskytování svých služeb. Vedená dokumentace je ve stanoveném rozsahu a je přehledná. Organizace vytváří podmínky, které umožňují dodržovat vnitřní pravidla a platné právní normy.

- 6.1. Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro zpracování, vedení a evidenci dokumentace o osobách, kterým je sociální služba poskytována, včetně vnitřních pravidel pro nahlížení do dokumentace; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje
 - 6.2 Osobní údaje, které organizace shromažďuje, jsou nezbytné pro odborné poskytování služeb.
 - 6.3. Organizace vytváří takové podmínky, aby nakládání s údaji odpovídalo platným právním normám.
 - 6.4. Poskytovatel má stanovenou dobu pro uchování dokumentace o osobě po ukončení poskytování sociální služby
-

Standard č. 7 – Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb

Uživatelé nebo jejich zákonní zástupci mají možnost podávat stížnosti na poskytování služby, aniž by tím byli ohrožováni. Organizace za tímto účelem má a uplatňuje vnitřní písemná pravidla pro vyřizování a evidenci stížností. Zaměstnanci i uživatelé (jejich zákonní zástupci) jsou s nimi adekvátním způsobem seznamováni.

- 7.1 Uživatelé a jejich zástupci (právní nebo ti, které si uživatel zvolí) jsou s možností podat stížnost seznámeni a to tak, aby této možnosti a pravidlům rozuměli. S pravidly pro podávání a vyřizování stížností jsou rovněž dobře seznámeni pracovníci poskytovatele.
 - 7.2 Podmínky pro vyjadřování a vyřizování stížností nejsou ohrožující a umožňují co nejrychlejší a adekvátní řešení.
 - 7.3 Stížnosti jsou vyřizovány v souladu se stanovenými vnitřními pravidly.
 - 7.4 Stížnosti a způsob jejich vyřízení jsou evidovány.
 - 7.5 Stížnosti jsou brány jako možný podnět pro rozvoj a zlepšování služby.
-

Standard č 8 – Návaznost na další služby a neformální zdroje

Organizace se snaží, aby uživatelé jejích služeb mohli v maximální možné míře využívat služeb běžných systémů, a snaží se zamezit závislosti uživatelů na své službě. Aktivně podporují uživatele svých služeb, při využívání služeb běžných systémů a neformálních přirozených zdrojů, podle jeho potřeb.

- 8.1 Sociální služba nenahrazuje služby běžných systémů, jakým jsou škola, úřad práce, zaměstnavatel, zdravotnické zařízení atd. S těmito institucemi naopak organizace spolupracuje tak, aby uživatel mohl využívat těchto služeb (je-li to běžné v případě jeho vrstevníků).
 - 8.2 Organizace spolupracuje s dalšími institucemi, odborníky a dalšími lidmi, které uživatel navrhne ze svého okolí, podle stanovených vnitřních pravidel a to tak, aby uživatel směřoval k dosažení svých osobních cílů. Poskytovatel pomáhá uživateli kontaktovat a využívat návazné služby podle jeho potřeb a přání.
 - 8.3 Nemůže-li služba pokrýt rozsahem či odborností speciální potřeby uživatele služeb, využívá organizace služeb jiných organizací a odborníků.
 - 8.4 Organizace spolupracuje s neformálními přirozenými zdroji uživatele tak, aby je uživatel mohl běžným způsobem využívat jako podporu pro dosahování svých osobních cílů.
-

Standard č. 9 – Personální a organizační zajištění služeb

Struktury, počet pracovníků a jejich vzdělání a dovednosti odpovídají potřebám uživatelů služeb a umožňují naplňování standardů kvality sociálních služeb. Noví pracovníci jsou zaškoleni.

- 9.1 Zařízení má podle vnitřních pravidel stanovenou strukturu a počet pracovních míst, pracovní profily, kvalifikační požadavky a osobnostní a morální předpoklady zaměstnanců. Struktura a velikost personálu odpovídají definovaným potřebám zařízení a aktuálnímu počtu uživatelů služeb a jejich potřebám. Složení a doplňování pracovního týmu umožňuje naplňování standardů kvality.
- 9.2 Zařízení má vnitřní pravidla pro přijímání a zaškolování nových pracovníků. Zvláštní pozornost je při zaškolení věnována principům, které zařízení uplatňuje v oblasti ochrany práv uživatelů služeb a způsobům naplňování specifických potřeb jednotlivých uživatelů, se kterými má nový pracovník pracovat.
- 9.3 Pro uživatele se specifickými potřebami pracuje personál s odpovídajícím odborným vzděláním a dovednostmi.
- 9.4 Zařízení vytváří podmínky k tomu, aby způsob přijímání a zaškolování pracovníků odpovídal platným obecně závazným normám a stanoveným vnitřním pravidlům.

Standard č. 10 – Profesní rozvoj pracovníků

Zařízení zajišťuje profesní rozvoj jednotlivých pracovníků, jejich dovedností a schopností potřebných pro splnění veřejných závazků zařízení a osobních cílů uživatelů služeb.

- 10.1 Zařízení upřednostňuje postup pro pravidelné hodnocení pracovníků. Ten zahrnuje zejména stanovení, vývoj a uplatňování osobních profesních cílů, úkolů a potřeby další odborné kvalifikace.
 - 10.2 Zařízení pracovníkům umožňuje zapojit se do rozvoje a zkvalitňování poskytovaných sociálních služeb.
 - 10.3 V zařízení je rozvinut systém obousměrné komunikace mezi vedením a pracovníky.
 - 10.4 Je uplatňován program dalšího vzdělávání pracovníků. Každý pracovník je s ním seznámen. Další vzdělávání pracovníků se odvíjí zejména od zjištění potřeb uživatelů služeb a trendů v sociálních službách.
-

Standard č. 11 - Místní a časová dostupnost služby

Místo a denní doba poskytování služby odpovídají cílům a charakteru služby a potřebám cílové skupiny uživatelů

11.1 Služba je místně a časově dostupná a to s ohledem na udržení všech přirozených sociálních vazeb uživatelů služby. Terénní práci s klienty vykonává pracovník v přirozeném prostředí jejich bydliště nebo komunity, případně v kanceláři TP.

11.4 Jednotlivé schůzky si terénní pracovník domlouvá předem telefonicky či osobně. Klienta pak navštěvuje v místě a čase takto dohodnutém v pracovních dnech, případně se klient podle předběžné dohody dostaví na schůzku přímo do kanceláře TP, s ohledem na skutečnost, že práce s klientem v kanceláři podstatně zvyšuje efektivitu práce TP s klienty. Má-li TP aktuálně dostatečně volnou kapacitu, mohou klienti přicházet do kanceláře přímo bez předchozí dohody.

11.5 Pracovní doba TP je koncipována zejména s ohledem na potřeby klientů a v zájmu maximální efektivity výkonu práce TP.

Standard č. 12 – Informovanost o poskytované službě

Zařízení zpřístupňuje veřejnosti údaje o poslání, cílech, principech a cílové skupině uživatelů služeb a další informace, které usnadňují orientaci zájemcům o služby včetně jiných subjektů, čímž přispívá k širší dostupnosti služeb.

12.1 Zařízení má zpracován soubor informací o své službě, který je dostupný veřejnosti a to ve formě odpovídající potřebám a možnostem cílové skupiny (písemná podoba, webové stránky).

12.2 Veřejně přístupný soubor informací obsahuje zejména následující: právní formu, IČO, statutárního zástupce a odpovědného pracovníka, adresu sídla poskytovatele a místo poskytování sociálních služeb, telefonické spojení, poslání, cíle a principy služby, označení cílové skupiny uživatelů, podmínky poskytování služeb

Letáky s kompletní nabídkou služeb jsou dostupné v Informačním centru MěÚ Ralsko v Kuřívodech.

Leták obsahuje:

identifikaci statutárního zástupce tj. sídlo organizace

adresu sídla zařízení

telefon sídla organizace:

123456

e-mail:

podatelna@mestoralsko.cz

jméno TP,

tel. číslo TP,

nabídku služeb:

- podpora se získáváním osobních dokumentů
- podpora s vyřizováním záležitostí sociálního zabezpečení
- podpora při prosazování práv a zájmů
- podpora při řešení bytové situace
- podpora při řešení problémů s nezaměstnaností
- podpora při komunikaci s úřady a dalšími organizacemi
- pomoc s administrativními úkony, dokumenty
- dluhové poradenství

Poradenství, zprostředkování odborné pomoci, osobní rozhovor, doprovod při jednání na úřadech.

odkaz na identifikaci terénního pracovníka formou služebního průkazu

Standard č. 13 – Prostředí a podmínky pro poskytování služeb

Prostředí a podmínky v zařízení odpovídají kapacitě, charakteru služby a potřebám uživatelů. Zařízení dbá na to, aby byly plněny všechny platné obecně závazné normy související s poskytováním sociálních služeb.

- 13.1 Kanceláře, zařízení určené pro terénní pracovníky jsou situovány odděleně. Prostředí a vybavení zařízení (zejména bezbariérovost, možnost soukromí, sociální zařízení, světelná a tepelná pohoda, odpovídají kapacitě, charakteru poskytované služby, potřebám a zájmům uživatelů.
- 13.2 Prostory zařízení, ve kterých je poskytována služba jsou čisté, upravené, bez biologických či chemických zápachů.
- 13.3 Zařízení vytváří podmínky pro to, aby prostory pro poskytování služeb odpovídaly platným obecně závazným normám.

Standard č. 14 – Nouzové a havarijní situace

Zařízení, pracovníci a uživatelé jsou připraveni na řešení havarijních a nouzových situací

- 14.1. Zařízení definuje možné havarijní a nouzové situace, které mohou nastat v souvislosti s poskytováním sociální služby ve svých vnitřních pravidlech a má určen postup pro způsob jejich řešení.
- 14.2. Uživatelé i pracovníci jsou seznámeni s postupem při havarijních a nouzových situacích. Zařízení vytváří podmínky pro to, aby pracovníci i uživatelé byli schopni v případě potřeby definované postupy použít.
- 14.3. O průběhu a řešení nouzových a havarijních situací je vedena dokumentace.
-

Standard č. 15 – Zajištění kvality služeb

Vedení zařízení dbá na to, aby se kvalita poskytovaných služeb zvyšovala. Do hodnocení kvality služeb zapojuje uživatele služeb i pracovníky

- 15.1 Zařízení kontroluje a hodnotí, zda je poskytování služeb v souladu s veřejným závazkem, a zda naplňuje osobní cíl jednotlivých uživatelů. Z případných neshod vyvozuje potřebná opatření.
 - 15.2 Zařízení má vnitřní pravidla pro zjišťování spokojenosti uživatelů se službami, prostředím, kde jsou služby poskytovány, atd. a zjištěné skutečnosti využívá při přípravě plánů na zlepšení služby.
 - 15.4 Stížnosti na kvalitu, nebo způsob poskytování služeb, jsou brány jako možný podnět pro rozvoj a zlepšování služby.
 - 15.5 Zařízení vytváří podmínky pro šetrný přístup k životnímu prostředí, zacházení s globálními zdroji a plnění platných obecně závazných norem v této oblasti.
-