

Domov se zvláštním režimem „ MATYÁŠ“ v Nejdku, příspěvková organizace

Seznam standardů kvality sociálních služeb ve smyslu zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, a vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, oboje v účinném znění

1. Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb

Kritérium, popis, obsah standardu ve smyslu přílohy č. 2 k vyhl. č. 505/2006 Sb.	Demonstrativní výčet norem, v níž obsah SQ upraven zejména <ul style="list-style-type: none"> ▶ název normy ▶ typ normy ▶ příloha ▶ pracovní pozice, u které je vyžadována znalost normy 	Číslo normy
Poskytovatel má <u>písemně</u> definováno a zveřejněno poslání, cíle a zásady poskytované sociální služby(SS) a okruh osob , kterým je určena, a to v souladu se zákonem stanovenými základními zásadami poskytování SS, druhem SS a individuálně určenými potřebami osob, kterým je SS poskytována; podle tohoto poslání, cílů a zásad poskytovatel postupuje	<ul style="list-style-type: none"> • Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb - SQ + obrázky všichni zaměstnanci	1
Poskytovatel vytváří podmínky, aby osoby, kterým poskytuje SS, mohly uplatňovat vlastní vůli při řešení své nepříznivé sociální situace	<ul style="list-style-type: none"> • Ochrana práv obyvatele - SQ v PP Ochrana práv obyvatele zjednod. forma, piktogramy Příl.: ✓ Práva tělesně postižených ✓ Práva duševně postižených ✓ Listina základních práv a svobod ✓ Charta práv umírajících všichni zaměstnanci <ul style="list-style-type: none"> • Etický kodex sestry - SQ v PP 	31

	<p>SZP</p> <ul style="list-style-type: none"> • Etický kodex pracovníka v sociálních službách a ostatních zaměstnanců - SQ v PP všichni zaměstnanci • Střety zájmů obyvatele se zájmy poskytovatele sociální služby - SQ v PP Příl.: ✓ Možné zdroje problémového chování uživatelů všichni zaměstnanci 	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p>
<p>Poskytovatel má <u>písemně</u> zpracovány pracovní postupy zaručující řádný průběh poskytování SS a podle nich postupuje</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Standardy kvality sociálních služeb (SQ) • Standardy kvality odbornosti 913 (SQ 913) • Standardy kvality v přímé péči (SQvPP) • Provozní standardy (PSQ) • Směrnice • Směrnice BOZP, PO <p>dle uvedení u každé normy zvlášť</p>	
<p>Poskytovatel vytváří a uplatňuje vnitřní pravidla pro ochranu osob před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo dojít v důsledku poskytování SS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ochrana práv obyvatele - SQ v PP Ochrana práv obyvatele zjednod. forma, piktogramy Příl.: ✓ Práva tělesně postižených ✓ Práva duševně postižených ✓ Listina základních práv a svobod ✓ Charta práv umírajících všichni zaměstnanci 	<p>31</p>

2. Ochrana práv osob

<p>Poskytovatel má <u>písemně</u> zpracována vnitřní pravidla pro předcházení situacím, v nichž by v souvislosti s poskytováním SS mohlo dojít k porušení lidských práv a základních svobod osob a to včetně práva na respektování a ochranu soukromí, integrity a důstojnosti osob, kterým je poskytována SS, a pro postup, pokud k porušení těchto práv a svobod osob dojde; podle těchto poskytovatel postupuje</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ochrana práv obyvatele - SQ v PP Ochrana práv obyvatele zjednod. forma, piktogramy všichni zaměstnanci • Etický kodex sestry - SQ v PP SZP • Etický kodex pracovníka v sociálních službách a ostatních zaměstnanců - SQ v PP všichni zaměstnanci • Střety zájmů obyvatele se zájmy poskytovatele sociální služby - SQ v PP Příl.: ✓ Možné zdroje problémového chování uživatelů všichni zaměstnanci • Směrnice č. 45 Domovní a Domácí řád všichni zaměstnanci • Směrnice č. 47 O nakládání s korespondencí na jméno obyvatele SP • Sexuální protokol - SQ v PP SP, SZP, PPP, ISP, masér 	<p style="text-align: center;">31</p> <p style="text-align: center;">1</p> <p style="text-align: center;">2</p> <p style="text-align: center;">3</p> <p style="text-align: center;">45</p> <p style="text-align: center;">47</p> <p style="text-align: center;">48</p>
<p>Poskytovatel má <u>písemně</u> zpracována vnitřní pravidla, ve kterých vymezuje situace, kdy by mohlo dojít ke střetu jeho zájmů se zájmy osob, kterým poskytuje SS, včetně pravidel pro řešení těchto situací; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Střety zájmů obyvatele se zájmy poskytovatele sociální služby - SQ v PP Příl.: ✓ Možné zdroje problémového chování uživatelů všichni zaměstnanci 	<p style="text-align: center;">3</p>
<p>Poskytovatel má <u>písemně</u> zpracována vnitřní pravidla pro přijímání darů; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Směrnice č. 46 O přijímání finančních a věcných darů Ř, VEÚS, Ú 	<p style="text-align: center;">46</p>

3. Jednání se zájemcem o sociální službu

<p>Poskytovatel má <u>písemně</u> zpracována vnitřní pravidla, podle kterých informuje zájemce o sociální službu srozumitelným způsobem o možnostech a podmínkách poskytování SS; podle těchto pravidel postupuje</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Jednání se zájemcem o sociální službu – SQ + obrázky VP, SP 	<p>3</p>
<p>Poskytovatel projednává se zájemcem o SS jeho požadavky, očekávání a osobní cíle, které by vzhledem k jeho možnostem a schopnostem bylo možno realizovat prostřednictvím SS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Jednání se zájemcem o sociální službu - SQ + obrázky VP, SP • Vedení individuálních plánů – SQ v PP + obrázky VP, SP, SZP, PPP, ISP, masér 	<p>3</p> <p>39</p>
<p>Poskytovatel má <u>písemně</u> zpracována vnitřní pravidla pro postup při odmítnutí zájemce o SS z důvodů stanovených zákonem; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Jednání se zájemcem o sociální službu - SQ + obrázky VP, SP 	<p>3</p>

4. Smlouva o poskytnutí sociální služby

<p>Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro uzavírání smlouvy o poskytování SS s ohledem na druh poskytované SS a okruh osob, kterým je určena; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Smlouva o poskytnutí sociální služby - SQ + obrázky Ř, SP 	<p>4</p>
<p>Poskytovatel při uzavírání smlouvy o poskytování SS postupuje tak, aby osoba rozuměla obsahu a účelu smlouvy</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Smlouva o poskytnutí sociální služby - SQ + obrázky Ř, SP 	<p>4</p>
<p>Poskytovatel sjednává s osobou rozsah a průběh poskytování SS s ohledem na osobní cíl závislý na možnostech, schopnostech a přání osoby</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Jednání se zájemcem o sociální službu - SQ + obrázky VP, SP • Smlouva o poskytnutí sociální služby - SQ + obrázky Ř, SP • Vedení individuálních plánů - SQ v PP + obrázky VP, SP, SZP, PPP, ISP, masér 	<p>3</p> <p>4</p> <p>39</p>

5. Individuální plánování průběhu sociální služby

<p>Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla podle druhu a poslání sociální služby, kterými se řídí plánování a způsob přehodnocování procesu poskytování služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Vedení individuálních plánů - SQ v PP + obrázky SP, SZP, PPP, ISP, masér • Harmonogramy prací - SQ v PP SP, SZP, PPP, ISP, masér • Sociální rehabilitace - SQ v PP SP, SZP, PPP, ISP, masér 	<p>39</p> <p>4</p> <p>46</p>
<p>Poskytovatel plánuje společně s osobou průběh poskytování SS s ohledem na osobní cíle a možnosti osoby</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Vedení individuálních plánů - SQ v PP + obrázky VP, SP, SZP, PPP, ISP, masér 	<p>39</p>
<p>Poskytovatel společně s osobou průběžně hodnotí, zda jsou naplňovány její osobní cíle</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Vedení individuálních plánů - SQ v PP + obrázky VP, SP, SZP, PPP, ISP, masér 	<p>39</p>
<p>Poskytovatel má pro postup dle písm. b) a c) pro každou osobu určeného zaměstnance</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Vedení individuálních plánů - SQ v PP + obrázky VP, SP, SZP, PPP, ISP, masér 	<p>39</p>
<p>Poskytovatel vytváří a uplatňuje systém získávání a předávání potřebných informací mezi zaměstnanci o průběhu poskytování SS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Vedení individuálních plánů - SQ v PP + obrázky VP, SP, SZP, PPP, ISP, masér 	<p>39</p>

6. Dokumentace o poskytování sociální služby

<p>Poskytovatel má <u>písemně</u> zpracována vnitřní pravidla pro zpracování, vedení a evidenci dokumentace o osobách, kterým je SS poskytována, včetně pravidel pro nahlížení do dokumentace; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Směrnice č. 13 O ochraně osobních údajů všichni, kdo pracují s osobními daty obyv. nebo zaměstnanců • Smlouva o poskytnutí sociální služby - SQ + obrázky Ř, SP • Ošetřovatelská dokumentace - SQ v PP SZP • Příjem obyvatele do Domova - SQ v PP SZP, PPP, ISP 	<p style="text-align: right;">13</p> <p style="text-align: right;">4</p> <p style="text-align: right;">8</p> <p style="text-align: right;">9</p>
<p>Poskytovatel vede anonymní evidenci jednotlivých osob v případech, kdy to vyžaduje charakter SS nebo na žádost osoby</p>	<p style="text-align: center;">V podmínkách DZR není možné</p>	
<p>Poskytovatel má stanovenou dobu pro uchování dokumentace o osobě po ukončení poskytování SS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Směrnice č. 34 Spisový řád PaM 	<p style="text-align: right;">34</p>

7. Stížnosti na poskytování sociální služby

<p>Poskytovatel informuje srozumitelnou formou osoby o možnosti podat stížnost, jakou formou stížnost podat, na koho je možno se obracet, kdo bude stížnost vyřizovat a jakým způsobem a o možnosti zmocnit k podání stížnosti jinou osobu; s těmito postupy jsou rovněž prokazatelně seznámeni zaměstnanci poskytovatele</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Směrnice č. 25 O způsobu podávání, evidenci a vyřizování stížností + obrázky <p>všichni zaměstnanci</p>	<p>25</p>
<p>Poskytovatel informuje osoby o možnosti a podmínkách prověření vyřízení stížnosti ministerstvem, a to v případě nesouhlasu osoby s vyřízením stížnosti nebo v případě, kdy stížnost nebyla vyřízena ve stanovené lhůtě.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Směrnice č. 25 O způsobu podávání, evidenci a vyřizování stížností + obrázky <p>všichni zaměstnanci</p>	<p>25</p>
<p>Poskytovatel informuje osoby o dalších možnostech podat stížnost na jeho zřizovatele, popřípadě zakladatele nebo na instituci sledující dodržování lidských práv a základních svobod osob a to včetně jejich označení.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Směrnice č. 25 O způsobu podávání, evidenci a vyřizování stížností + obrázky <p>všichni zaměstnanci</p>	<p>25</p>

8. Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje

Poskytovatel nenahrazuje běžně dostupné veřejné služby a vytváří příležitosti, aby osoba mohla takové služby využívat	<ul style="list-style-type: none"> • Sociální rehabilitace - SQ v PP SP, SZP, PPP, ISP, masér 	46
Poskytovatel spolupracuje s právníckými a fyzickými osobami , které osoba označí, v zájmu dosahování jejích osobních cílů	<ul style="list-style-type: none"> • Sociální rehabilitace - SQ v PP SP, SZP, PPP, ISP, masér 	46
Poskytovatel zprostředkovává osobě služby jiných fyzických a právnických osob podle jejich individuálně určených potřeb	<ul style="list-style-type: none"> • Sociální rehabilitace - SQ v PP SP, SZP, PPP, ISP, masér 	46
Poskytovatel podporuje osoby v kontaktech a vztazích s přirozeným sociálním prostředím	<ul style="list-style-type: none"> • Sociální rehabilitace - SQ v PP SP, SZP, PPP, ISP, masér 	46

9. Personální a organizační zajištění sociální služby

<p>Poskytovatel má <u>písemně</u> stanovenou strukturu a počet pracovních míst, pracovní profily, kvalifikační požadavky a osobnostní předpoklady zaměstnanců; organizační struktura a počty zaměstnanců jsou přiměřené druhu poskytované SS, její kapacitě a počtu a potřebám osob, kterým je poskytována</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Směrnice č. 9 Organizační řád Příl.: ✓ organizační schéma všichni zaměstnanci • Personální a organizační zajištění sociální služby - SQ VP, PaM 	<p style="text-align: center;">9</p> <p style="text-align: center;">9</p>
<p>Poskytovatel má <u>písemně</u> zpracovanu vnitřní organizační strukturu, ve které jsou stanovena oprávnění a povinnosti jednotlivých zaměstnanců</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Směrnice č. 9 Organizační řád Příl.: ✓ organizační schéma všichni zaměstnanci • Směrnice č. 2 Pracovní řád všichni zaměstnanci 	<p style="text-align: center;">9</p> <p style="text-align: center;">2</p>
<p>Poskytovatel má <u>písemně</u> zpracována vnitřní pravidla pro přijímání a zaškolování nových zaměstnanců a fyzických osob při poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Personální a organizační zajištění sociální služby - SQ VP, PaM 	<p style="text-align: center;">9</p>
<p>Poskytovatel, pro kterého vykonávají činnost fyzické osoby, které nejsou s poskytovatelem v pracovně právním vztahu, má <u>písemně</u> zpracována vnitřní pravidla pro působení těchto osob při poskytování sociální služby, podle těchto pravidel poskytovatel postupuje</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Personální a organizační zajištění sociální služby - SQ VP, PaM 	<p style="text-align: center;">9</p>

10. Profesní rozvoj zaměstnanců

<p>Poskytovatel má <u>písemně</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Profesní rozvoj 	<p style="text-align: center;">10</p>
---------------------------------------	--	--

zpracován postup pro pravidelné hodnocení zaměstnanců, který obsahuje zejména stanovení, vývoj a naplňování osobních profesních cílů a potřeby další odborné kvalifikace	zaměstnanců - SQ Příl.: ✓ Vzdělávací plán organizace ✓ Záznamový arch hodnocení zaměstnance – vzor PPP, ISP všichni zaměstnanci	
Poskytovatel má <u>písemně</u> zpracován program dalšího vzdělávání zaměstnanců	<ul style="list-style-type: none"> • Profesní rozvoj zaměstnanců - SQ Příl.: ✓ Vzdělávací plán organizace ✓ Záznamový arch hodnocení zaměstnance – vzor PPP, ISP všichni zaměstnanci	10
Poskytovatel má <u>písemně</u> zpracován system finančního a morálního oceňování zaměstnanců Poskytovatel zajišťuje pro zaměstnance podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka	<ul style="list-style-type: none"> • Profesní rozvoj zaměstnanců – SQ Příl.: ✓ Vzdělávací plán organizace ✓ Záznamový arch hodnocení zaměstnance – vzor PPP, ISP všichni zaměstnanci <hr/> <ul style="list-style-type: none"> • Profesní rozvoj zaměstnanců – SQ Příl.: ✓ Vzdělávací plán organizace ✓ Záznamový arch hodnocení zaměstnance – vzor PPP, ISP všichni zaměstnanci	10

11. Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby

Poskytovatel určuje místo a	<ul style="list-style-type: none"> • Cíle a způsoby poskytování 	1
------------------------------------	---	----------

dobu poskytování SS podle druhu SS, okruhu osob, kterým je poskytována, a podle jejich potřeb	sociálních služeb - SQ + obrázky všichni zaměstnanci	
	<ul style="list-style-type: none"> • Smlouva o poskytnutí sociální služby - SQ + obrázky Ř, SP 	4
	<ul style="list-style-type: none"> • Jednání se zájemcem o sociální službu - SQ + obrázky Ř, SP 	3

12. Informovanost o poskytované sociální službě

Poskytovatel má zpracován	• Informační brožurka	
---------------------------	------------------------------	--

<p>soubor informací o poskytované SS, a to ve formě srozumitelné okruhu osob, kterým je služba určena</p>	<p>Informační brožura ve zjednodušené formě</p> <ul style="list-style-type: none"> • letáky • webové str.: www.ddnejdek.cz 	
--	--	--

13. Prostředí a podmínky

<p>Poskytovatel zajišťuje materiální,</p>	<p>• Směrnice č. 7 Provozní řád</p>	<p>7</p>
--	--	-----------------

<p>technické a hygienické podmínky přiměřené druhu poskytované SS a její kapacitě, okruhu osob a individuálně určeným potřebám osob</p>	<p>všichni zaměstnanci</p> <ul style="list-style-type: none"> • Stravovací provoz - PSQ Příl.: ✓ Stanovení kritických bodů (HACCP) ✓ Harmonogram úklidu stravovacího úseku ✓ vyhl. č. 195/2005 Sb. ✓ vyhl. č. 137/2004 Sb. <p>NT, skladník, zaměstnanci kuchyně</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manipulace s ložním prádlem Domova a osobním prádlem obyvatele - PSQ Příl.: ✓ vyhl. č. 195/2005 Sb. – příloha č. 4 <p>PPP, prádelna</p> <ul style="list-style-type: none"> • Provoz prádelny - PSQ prádelna • Úklidové práce - PSQ Příl.: ✓ Harmonogram úklidu <p>úklid</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>
<p>Poskytovatel poskytuje pobytové nebo ambulantní SS v takovém prostředí, které je důstojné a odpovídá okruhu osob a jejich individuálně určeným potřebám</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Směrnice č. 45 - Domovní a Domáci řád všichni zaměstnanci 	<p>45</p>

14. Nouzové a havarijní situace

<p>Poskytovatel má <u>písemně</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nouzové a havarijní situace - SQ 	<p>14</p>
---------------------------------------	---	------------------

<p>definovány nouzové a havarijní situace, které mohou nastat v souvislosti s poskytováním SS, a postup při jejich řešení</p>	<p>+ obrázky všichni zaměstnanci</p> <ul style="list-style-type: none"> • Smětnice PO • Směrnice BOZP • Směrnice pro kuchyni DZR <p>všichni zaměstnanci</p> <ul style="list-style-type: none"> • Směrnice č. 10 Postup při pohřešování obyvatel Příl.: ✓ Formulář pro PČR, MP SP, SZP, PPP, ISP 	<p>šanon č. 5</p> <p>10</p>
<p>Poskytovatel prokazatelně seznámí zaměstnance a osoby , kterým poskytuje sociální službu, s postupem při nouzových a havarijních situacích a vytváří podmínky, aby zaměstnanci a osoby byli schopni stanovené postupy použít</p>	<p>V podmínkách DZR lze v případě <u>obyvatel</u> jen do určité míry s ohledem na cílovou skupinu, <u>personál</u> seznámen v rámci provozních porad - viz zápisy z provozních porad</p>	
<p>Poskytovatel vede dokumentaci o průběhu a řešení nouzových a havarijních situací</p>	<p>ano</p>	

15. Zvyšování kvality sociální služby

<p>Poskytovatel má <u>písemně</u> zpracovaná pravidla pro</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Zvyšování kvality sociální služby – SQ 	<p>15</p>
--	---	------------------

<p>průběžné sledování a hodnocení souladu poskytování SS se základními zásadami SS stanoveným ZoSS a jím definovaným posláním, cíli a zásadami poskytované SS a podle těchto pravidel postupuje; pravidla zahrnují obsah, metody, způsob a četnost průběžného sledování a hodnocení a postup poskytovatele podle kritérií uvedených dále;</p>	<p>všichni zaměstnanci</p> <ul style="list-style-type: none"> • Střety zájmů obyvatele se zájmy poskytovatele sociální služby - SQ v PP <p>Příl.: ✓ Možné zdroje problémového chování uživatelů</p>	<p>3</p>
<p>Poskytovatel průběžně sleduje a hodnotí, zda poskytování SS vychází z individuálně určených potřeb a cílů osob, kterým poskytuje SS;</p>	<p>všichni zaměstnanci</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ochrana práv obyvatele – SQ v PP Ochrana práv obyvatele zjednod. forma, piktogramy <p>všichni zaměstnanci</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vedení individuálních plánů - SQ v PP + obrázky <p>SP, SZP, PPP, ISP, masér</p>	<p>31</p> <p>39</p>
<p>Poskytovatel průběžně sleduje a hodnotí, zda vytváří podmínky pro zachování a rozvoj individuálních schopností a pro uplatnění vlastní vůle osob, kterým poskytuje SS;</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Střety zájmů obyvatele se zájmy poskytovatele sociální služby - SQ v PP <p>Příl.: ✓ Možné zdroje problémového chování uživatelů</p> <p>všichni zaměstnanci</p>	<p>31</p>
<p>Poskytovatel průběžně sleduje a hodnotí soulad poskytování SS se základní zásadou SS zachovávat důstojnost a dodržovat lidská práva a základní svobody osob, kterým poskytuje SS včetně sledování a hodnocení rizik a možných pochybení poskytovatele , která vedou k porušování této zásady;</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ochrana práv obyvatele – SQ v PP Ochrana práv obyvatele zjednod. forma, piktogramy <p>všichni zaměstnanci</p>	<p>31</p>

Poskytovatel využívá získané poznatky z průběžného sledování a hodnocení pro rozvoj a zvyšování kvality poskytované SS.		
Poskytovatel má <u>písemně</u> zpracovaná vnitřní pravidla pro zjišťování spokojenosti osob s poskytováním SS; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.	<ul style="list-style-type: none"> • Zvyšování kvality sociální služby – SQ všichni zaměstnanci 	
Poskytovatel zapojuje do hodnocení poskytované SS také zaměstnance a další zainteresované fyzické a právnické osoby.	<ul style="list-style-type: none"> • Zvyšování kvality sociální služby – SQ všichni zaměstnanci Příl.: ✓ Dotazník spokojenosti jako jednoho z nástrojů zjišťování spokojenosti (pro obyvatele, rodiny/3.osoby, zam.) 	15
Poskytovatel využívá stížnosti jako podnět pro rozvoj a zvyšování kvality SS.	<ul style="list-style-type: none"> • Směrnice č. 25 O způsobu podávání, evidenci a vyřizování stížností + obrázky všichni zaměstnanci 	25