

STANDARDY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

SOCIÁLNÍ REHABILITACE

Určeno pro všechny zaměstnance,
pracovníky v přímé péči.

Platnost od 30. 10. 2016,
aktualizováno 23. 08. 2018



POLOVINA NEBE

KRITÉRIUM	ZÁSADNÍ
a) Poskytovatel má písemně definováno a zveřejněno poslání, cíle a zásady poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je určena, a to v souladu se zákonem stanovenými základními zásadami poskytování sociálních služeb, druhem sociální služby a individuálně určenými potřebami osob, kterým je sociální služba poskytována.	ANO
b) Poskytovatel vytváří podmínky, aby osoby, kterým poskytuje sociální službu, mohly uplatňovat vlastní vůli při řešení své nepříznivé sociální situace.	ANO
c) Poskytovatel má písemně zpracovány pracovní postupy zaručující řádný průběh poskytování sociální služby a podle nich postupuje.	ANO
d) Poskytovatel vytváří a uplatňuje vnitřní pravidla pro ochranu osob před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo dojít v důsledku poskytování sociální služby.	NE

ZÁKLADNÍ INFORMACE

Sociální rehabilitace jsou sociální službou, která je v organizaci Polovina nebe o.p.s. cílové skupině poskytována bezplatně.

POSLÁNÍ SLUŽBY

Naším posláním je podporovat samostatnost osob, které z důvodu věku, zdravotního stavu či zdravotního postižení jsou závislé na pomoci jiné osoby takovým způsobem, aby mohly žít ve svém přirozeném sociálním prostředí srovnatelným způsobem života jako jejich vrstevníci. Podpora a pomoc vychází z individuálních potřeb jednotlivých uživatelů, respektuje a zachovává jejich důstojnost a jejich základní lidská práva. Umožňuje jim aktivní a tvůrčí život a sociální začlenění. Poslání služby naplňujeme především pomocí asistivních technologií, konkrétněji prostřednictvím výuky ovládání počítače hlasem jako součást souboru specifických činností, směřujících k dosažení samostatnosti, nezávislosti a soběstačnosti osob a to rozvojem jejich specifických schopností a dovedností.

CÍLEM SLUŽBY

Cílem poskytované služby je:

- Pomoci zajistit kvalitu života člověka, které by jinak dosáhl sám, nebýt zdravotního omezení, věku nebo jiné znevýhodňující okolnosti a tím pádem je cílem pomoci lidem s postižením získat a udržet si kvalitu života odpovídající jejich vrstevníkům,
- dopomoci uživateli v projevení své vůle, osobnosti a naplňování svých osobních cílů,
- napomoci umožnit integraci uživatelů do společnosti,
- podpořit samostatný život a rozvoj schopností a dovedností za využití nejmodernějších IT technologií, díky kterým může navazovat sociální kontakty. Specializujeme se na asistivní technologie - hlasové technologie s cílem nahrazení funkce daných pohybových orgánů (zejména rukou) pro samostatný pohyb a pro samostatné vykonávání fyzických činností konkrétně tedy ovládání počítače hlasem (místo rukou). Díky využívání hlasových technologií pro osoby s postižením jemné motoriky rukou nalzáme pro cílovou skupinu pracovní uplatnění v administrativě, v obsluze webových stránek atp., přičemž je v rámci integrace do společnosti v případě potřeby ze strany OZP doprovázíme.

CÍLE A ZPŮSOB POSKYTOVANÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

- poskytovat uživateli takovou míru podpory, aby si díky ní udržel a byl schopen navazovat dobré vztahy s rodinou, přáteli, známými, a to i prostřednictvím asistivních hlasových technologií, na které je poskytovatel ojedinělým specialistou v ČR. Díky těmto technologiím, dosahujeme u zdravotně postižených uživatelů s postižením jemné motoriky rukou toho, že nepotřebují při navazování kontaktů přítomnost druhých osob a získávají soukromí při komunikaci po internetu, kde jim tak umožňujeme navazovat jak společenské tak i pracovní vztahy. Pomocí internetu si uživatelé snáze dokážou najít i další vhodné služby či si vyhledat adekvátní pomoc v obtížné životní situaci.

CÍLOVÁ SKUPINA

Služba je poskytována osobám se zdravotním postižením a seniorům (osoby nad 65 let věku) se sníženou soběstačností, kteří z důvodu věku či zdravotního postižení potřebují pomoc jiné fyzické osoby či asistenci. Jedná se především o osoby, které díky postižení horních končetin (kvadruplegie, tetraplegie, nadměrný třes apod.) nemohou ovládat počítač klasickým způsobem myši nebo klávesnicí, proto je tento klasický způsob ovládání plně nahrazen hlasovým ovládním počítače. Tímto alternativním způsobem odpovídáme na potřeby člověka, kterému zachováváme díky službě sociální rehabilitace jeho schopnosti a kompetence snížené v důsledku zdravotního postižení.

ZÁKLADNÍ ČINNOSTI PŘI POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

- nácvik dovedností pro zvládnání péče o vlastní osobu, soběstačnosti a dalších činností vedoucích k sociálnímu začleňování
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí
- výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti - výuka hlasových technologií

ZÁKLADNÍ PRINCIPY A HODNOTY:

Věříme, že každý člověk představuje unikátní hodnotu a že lidé s postižením, stejně jako všichni, by měli mít dostatečnou osobní možnost při usilování o splnění svých přání a zaujetí vlastního místa na světě.

ZÁKLADNÍ HODNOTY, NA KTERÝCH STAVÍME NAŠI PRÁCI:

- **Lidská práva:** Uživatelé našich služeb mají stejná lidská práva, jako každý občan našeho státu.
- **Důstojnost:** Všechny služby a jejich naplňování vytvářejí podmínky zaručující a za všech okolností respektující důstojnost každého uživatele.
- **Možnost volby a sebeurčení:** Hledáme způsoby a možnosti rozvíjení samostatného rozhodování našich uživatelů o dění kolem nich. Snažíme se o to, aby způsob podpory umožňoval uživatelům v maximální možné míře uchopit rozhodování do vlastních rukou.
- **Respekt k soukromí:** Při poskytování služby dbáme na respektování soukromí.
- **Individuální přístup:** Uvědomujeme si, že uživatelé našich služeb jsou individuality a že musíme umět tvořit služby tak, aby vycházely z jejich individuálních potřeb, pružně na ně reagovaly a motivovaly uživatele k osobnostnímu rozvoji.
- **Podporujeme naše uživatele, aby mohli uplatňovat svoji vlastní vůli v co největším množství situací, zejména při:**
 - jednání o službu
 - přijímání do služby
 - formování služby, která je jim poskytována
 - běžných denních situacích (stravování, nákupy, péče o domácnost, péče o vlastní osobu....)

CÍLE A ZPŮSOB POSKYTOVANÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

- zařizování domácnosti
- navazování nových sociálních kontaktů
- výběru a hledání vhodného pracovního uplatnění
- samostatném pohybu mimo byt
- dáváme uživateli prostor pro objektivní hodnocení naší práce a toto hodnocení je pro nás základem případné další smysluplné spolupráce

• **Ochrana Uživatelu před předsudky a negativním hodnocením okolí, ke kterému by mohlo docházet při poskytování sociální služby osobní asistence:**

V souvislosti s poskytováním služby osobní asistence se běžně setkáváme s předsudky a negativním hodnocením Uživatelu naší služby ze strany veřejnosti.

Např.:

- lidé s postižením nemohou pracovat a nedá se od nich nic očekávat
- s lidmi s postižením mohou pracovat jen lidé, kteří se obětují
- pro lidi s postižením jsou dostatečné i nekvalitní služby – pro ně je to dost dobré
- lidé s postižením jsou chudáčkové, které je třeba litovat
- pro lidi s postižením je lepší, když žijí pohromadě mimo společnost
- o lidi s postižením se musí neustále někdo starat, nemohou žít samostatně
- lidé s postižením tvoří velkou skupinu neschopných lidí
- senioři už se nic nenaučí, už je nic nebaví, nemá cenu je učit nové dovednosti

Uvědomujeme si, že těmto předsudkům můžeme třeba i nechtěně přispívat tím, jakým způsobem Uživateli poskytujeme své služby. Jde především o to, jak s Uživateli mluvíme, jak s Uživateli jednáme, jak o Uživateli mluvíme a jak působí místo, kde Uživatelé bydlí.

Pro každou z těchto oblastí jsme vypracovali zásady, které by měly předsudkům a negativnímu hodnocení předcházet.

Asistenti jsou při zaškolování (na úvodním školení, poradách, supervizích a seminářích) vedeni k těmto zásadám:

1. Jak s Uživateli mluvíme

- nepoužíváme zdvořiliny
- nikdy Uživateli netykáme (i když oni nám ano), pokud si to výslovně nepřejí – každý vztah má svůj vývoj
- reflektujeme tón, výraz naší komunikace
- neprobíráme intimní, osobní, zdravotní aj. informace o Uživateli na veřejnosti – počkáme s nimi do soukromí
- nemluvíme za Uživatele, dáváme jim prostor, aby se vyjádřili
- respektujeme interakci klienta s okolím

2. Jak s Uživateli jednáme

- varujeme se úšklebkům nad Uživateli (oči v sloup)
- neopečovááme je v situacích, které zvládají sami
- svým jednáním se nesnažíme snižovat důstojnost Uživatele v očích druhých i jeho samotného, a to především na veřejnosti, případně ve společnosti jiných osob
- při pomoci Uživateli na sebe zbytečně neupozorňujeme, nezveličujeme svoji úlohu
- za všech okolností zdůrazňujeme nutnost vzájemné spolupráce a interakce

3. Jak o Uživateli mluvíme

- nikdy nemluvíme o Uživateli, jako kdyby nebyli hovorů přítomni
- nepoužíváme nevhodné termíny pro označení Uživateli (kriplíci, kvadrrouši, senilové....)
- nemluvíme o Uživateli jako o skupině („oni jsou takoví“ a nebo ve 3. osobě)
- neparodujeme Uživatele na veřejnosti, když o nich mluvíme

Standard č. 1

CÍLE A ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

• Další zásady ochrany Uživatelů před negativním pohledem veřejnosti:

- snažíme se zpochybnit myšlenku „To musí být hrozná práce s postiženými, já bych to dělat nemohl“, atd.
- nesmiřujeme se s předsudky, alespoň je zpochybňujeme
- když někomu vysvětlujeme svoje zaměstnání, říkáme svoje zkušenosti
- asistenti si automaticky sami neodemykají dveře bytu Uživatele (i když mají klíče), vždy upozorní zvoněním na zvonek, že přicházejí
- vždy při návratu s Uživatelem do jeho bytu asistenti automaticky neodemykají dveře sami, pokud je k tomu Uživatel nevyzve (to samé i při odchodu) a v jeho přítomnosti používají jeho klíče (pokud se nedohodnou předem jinak)

Předchozí zásady jsou obsaženy v Etickém kodexu.

ETICKÝ KODEX:

- respektujeme osobnost i soukromí uživatelů, jejich vůli, přání a životní styl,
- zohledňujeme potřeby, možnosti a schopnosti uživatelů,
- umožňujeme a podporujeme udržení stávajících kontaktů uživatelů a zapojení do společnosti podle jejich
- vůle, možností a schopností,
- podporujeme rozvoj dovedností uživatelů potřebných k jejich plnohodnotnému zapojení do společenského života;
- podílíme se na zprostředkování kontaktu se společenským prostředím.
- hledáme optimální řešení situace uživatelů,
- snažíme se o neustálý rozvoj našich služeb dle aktuálních potřeb klientů
- nepodporujeme svým jednáním šíření předsudků a negativního postoje veřejnosti vůči osobám s postižením a vůči seniorům

Předpokladem pro poskytování kvalitních služeb je aktivní spolupráce uživatelů.

Definice aktivní spolupráce uživatelů sociálních služeb

Aktivní spoluprací se rozumí:

- schopnost uživatele vyjadřovat svoje potřeby nezpochybnitelným způsobem, a to i s využitím kompenzačních pomůcek pro komunikaci
- spoluvytváření možností a aktivit zlepšujících kvalitu života
- spoluvytváření podmínek pro efektivní poskytování osobní asistence
- sebereflexe

KRITÉRIUM	ZÁSADNÍ
a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro předcházení situacím, v nichž by v souvislosti s poskytováním sociální služby mohlo dojít k porušení základních lidských práv a svobod osob, a pro postup, pokud k porušení těchto práv osob dojde; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.	ANO
b) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla, ve kterých vymezuje situace, kdy by mohlo dojít ke střetu jeho zájmů se zájmy osob, kterým poskytuje sociální službu, včetně pravidel pro řešení těchto situací; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.	ANO
c) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro přijímání darů; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje	ANO

Při ochraně práv uživatelů jsou zaměstnanci poskytovatele povinni dbát na to, aby tato práva a svobody nebyly při poskytování sociální služby omezeny, zároveň bychom se ale rádi také odvolali na Standard č. 1, na stať o lidských právech, která zohledňuje rovnost všech subjektů, spolupracujících v rámci této sociální služby.

Základní principy ochrany práv uživatelů zakotvené ve Všeobecné deklaraci lidských práv a svobod jsou aplikovány bez omezení a bez ohledu na mentální stav, zdravotní stav, výši příjmu, sociální postavení či úroveň vzdělání:

- Uživatelé jsou svobodní a rovni v důstojnosti i právech. Základní práva a svobody jsou nezadatelné, nezciitelné, nepromlčitelné a nezrušitelné.
- Uživatel může činit, co není zákonem zakázáno, a nikdo nesmí být nucen činit, co zákon neukládá.
- Uživatel je způsobilý mít práva. Práva platí i pro klienta, který je omezen nebo zbaven způsobilosti k právním úkonům.
- Nedotknutelnost osoby a jejího soukromí je zaručena. Omezena může být jen v případech stanovených zákonem.
- Nikdo nesmí být mučen ani podroben krutému, nelidskému nebo ponižujícímu zacházení, nebo trestu.
- Osobní svoboda uživatele je zaručena.
- Každý uživatel má právo, aby byla zachována jeho lidská důstojnost, osobní čest, dobrá pověst a chráněno jeho jméno.
- Každý uživatel má právo na ochranu před neoprávněným zasahováním do soukromého a rodinného života.
- Každý uživatel má právo na ochranu před neoprávněným shromažďováním, zveřejňováním nebo jiným zneužíváním údajů o své osobě.

Výčet oblastí možného porušování práv uživatelů služby sociální rehabilitace:

- Osobní svoboda
- Nedotknutelnost osoby a soukromí
- Svobodná volba
- Ochrana osobnosti a osobních údajů
- Ochrana před zneužitím
- Důstojnost
- Odpovědnost a přiměřené riziko
- Právo na kvalifikovanou péči

Příklady a postupy řešení jednotlivých situací

1) Pracovník služby /dále PS/ vstupuje do bytu Uživatele bez zvonění či klepání.

Opatření pro předcházení situaci:

- PS si s Uživatелеm dohodne způsob, jak se bude k Uživateli do bytu dostávat - předané klíče, zvonění, klepání...
- Před vstupem do bytu, a to i v případě předaného klíče od bytu, PS vždy zvoní či klepe a počká přiměřenou dobu, než vstoupí.

2) PS se v bytě Uživatele chová „jako doma“

Opatření pro předcházení situaci:

- Dodržování pravidla, že PS nečiní nic, o co ho uživatel nepožádá či co není dohodnuto.
- Průběh služby je předem plánován, stejně jako každý úkon.

3) Nejsou zajištěny vhodné podmínky pro nácvik provádění osobní hygieny, tzn. dostatek soukromí

Opatření pro předcházení situaci:

- v individuálním plánu je přesně dohodnout způsob realizace tohoto nácviku

4) Není zajištěna intimita uživatele při nácviku výkonu fyziologické potřeby

Opatření pro předcházení situaci:

- v individuálním plánu je přesně dohodnout způsob realizace tohoto nácviku

5) PS nerespektuje přání Uživatele

Opatření pro předcházení situaci:

- v rámci plánování služby jsou zaznamenány zvyky, návyky a přání Uživatele, které jsou v souladu s možnostmi služby a neporušují důstojnost zaměstnanců služby.
- Doba a způsob poskytování služby jsou přizpůsobovány přáním Uživatele.
- V rámci plánování služby je respektován denní režim Uživatele.

6) PS rozhodne za Uživatele

Opatření pro předcházení situaci:

- Poskytování služby je důsledně plánováno.
- Veškerá rozhodnutí jsou konzultována s Uživatелеm. V případě, že Uživatel má opatrovníka, pak i spolu s ním.

7) PS upřednostňuje přání rodiny před přáním Uživatele

Opatření pro předcházení situaci:

Zásadně je dodržována zásada, že smluvním partnerem služby je Uživatel a on tedy vyjednává v rámci svých možností a schopností podmínky služby. Je-li přání Uživatele v rozporu s přáním rodiny, služba je vždy nastavena dle požadavku Uživatele. PS hraje roli nestranného pozorovatele.

8) PS se nedostaví v dohodnutý čas k Uživateli

Opatření pro předcházení situaci:

Čas je vždy předem dohodnut dle rozpisu služeb vypracovaného koordinátorem. PS má vždy u sebe telefon tak, aby mohl případně řešit ve spolupráci s koordinátorem služby nebo pověřenou osobou vzniklou situaci.

Náprava: Omluva Uživateli a vyvození pracovně právních důsledků vůči zaměstnanci.

9) Oslovování Uživatele neodpovídá vztahu Uživatel - PS

Opatření pro předcházení situaci:

Na způsobu oslovování se oba domluví, vše je zaznamenáno v individuálním plánu případně v další dokumentaci a bude stvrzeno podpisem Uživatele, přičemž se dohoda řídí běžnými pravidly chování. Za základní model se považuje vykání a oslovování slovy pane/paní a příjmením.

Standard č. 2

OCHRANA PRÁV OSOB

10) Podřízená a nadřazená pozice z titulu polohy Uživatelé na vozíku či na lůžku

Opatření pro předcházení situaci:

Při komunikaci s Uživatelé na vozíku je třeba sehnout se na úroveň jeho očí.

11) Arogantní a nadřazené chování PS vůči Uživatelé

Opatření pro předcházení situaci:

Náprava: vhodný výběr zaměstnanců

- vyjasnění situace, při které k dojmů došlo, případná omluva Uživatelé.

12) Pracovník hovoří o záležitostech uživatele na veřejnosti

Opatření pro předcházení situaci:

- PS je seznámen s nezbytností zachovávat mlčenlivost o skutečnostech, s nimiž přišel do styku, a k tomuto je i smluvně zavázán.

Náprava: pracovník se Uživatelé omluví a podle závažnosti situace jsou stanovena nápravná opatření v pracovně právní rovině.

13) Údaje o Uživatelé jsou zpracovávány bez jeho vědomí

Opatření pro předcházení situaci:

- důsledné dodržování zákona 101/2000 Sb. a směrnice GDPR

- Uživatel je informován o tom, že organizace zpracovává jeho osobní údaje a je vyzván k souhlasu s tím.

- dodržovat přání Uživatelé, pokud si nepřeje, aby údaje o něm byly publikované např. na nástěnce v kanceláři služby.

Oběcné mechanismy pro nápravu případů zjištění porušení práv Uživatelů

V případě prokázaného porušení práv Uživatelé je postupováno následovně:

1. Za poskytovatele služby se Uživatelé omluví ředitelka organizace.
2. V rámci pracovně právního vztahu mezi pracovníkem a jeho zaměstnavatelem může dojít dle závažnosti porušení práv Uživatelé k následujícím sankcím:
 - ústní napomenutí, připomenutí a vysvětlení pravidel
 - snížení či odebrání osobního ohodnocení
 - písemné napomenutí s upozorněním na možnost ukončení pracovního poměru výpovědí
 - ukončení pracovního poměru
3. Zaměstnanec se za porušení práv Uživatelé omluví.

KATALOG STŘETU ZÁJMŮ

Střet zájmu: každá situace, kdy zájmy Uživatelé mohou být v rozporu se zájmy poskytovatele služby.

Uživatel chce navázat přátelský vztah s PS nad rámec služby

• Popis situace:

Uživatel si přeje, aby mu bylo tykáno.

Řešení:

zápis do dokumentace Uživatelé, dohoda na způsobu oslovení potvrzená podpisem.

V případě, že Uživatelé automaticky tyká PS, kterému je tato situace nepříjemná, má právo PS Uživatelé upozornit a požádat jej, aby mu vykal. Při jednání o službě a o smlouvě je Uživatelé upozorněn na to, že tykáni mezi oběma aktéry služby je možné pouze po vzájemné dohodě.

Standard č. 2

OCHRANA PRÁV OSOB

- **Popis situace:**

Uživatel přemlouvá pracovníka, aby se s ním setkával i mimo svou pracovní dobu.

Řešení:

PS Uživateli vysvětlí, že jeho vtaž k němu musí být profesionální. Pokud uživateli chybí kontakt se společenským prostředím, je mu nabídnuta pomoc v rámci poskytované služby.

Uživatel přemlouvá PS, aby mu službu poskytoval neoficiálně

- **Popis situace:**

Uživatel požaduje po pracovníkovi, aby službu vykonával mimo podmínky registrace, např. Uživatel nespadá do cílové skupiny, či požaduje službu poskytovat mimo místo poskytování služby.

Řešení:

Vysvětlení situace, poukázání na zákon 108/2006 Sb., o sociálních službách, případně pracovník nabídne, že zjistí kontakty na jiného poskytovatele služby či projedná s vedením organizace otázku možnosti rozšíření registrované cílové skupiny.

Kadeřnice do bytu:

E. Begičová, tel: 607849982
M. Kantorová: tel.: 721812320

Pedikúra do bytu:

M. Kantorová: tel.: 721812320
tel: 603506300

Mytí oken, praní koberců:

Správa a údržba nemovitostí Cyril Adam,
Písnická 753, Praha 4
tel: 241716946, 775399310

Kadeřnictví Andrea Francová tel: 602606376

Střet zájmu mezi potřebami Uživatele a poskytovatelem služby

- **Popis situace:**

Uživatel je přesvědčován k většímu rozsahu základních činností, „když už tam PS jede takovou dálku.“

Řešení:

Ve smyslu zákona 108/2006 Sb. musí služba odpovídat potřebám Uživatele. Služba má povinnost podporovat samostatnost a soběstačnost Uživatele a tím i jeho nezávislost na službě.

- **Popis situace:**

Uživatel kontaktuje PS v době mimo jeho pracovní službu s dotazy a technickými záležitostmi.

Řešení situace:

Důsledné objasnění způsobu poskytování služby.

Střet zájmu v případě přijímání a poskytování služby osobám s vazbou na zaměstnance v přímé péči

- **Rodinný příslušník v pozici pracovníka v sociálních službách může službu vykonávat v případě, že bude dodržováno:**

- zásada, že všichni Uživatelé si jsou rovni a vyžadují stejnou kvalitu péče
- přítomnost kontaktní osoby při jednání o službě v případě zájmu Uživatele
- mapování zájmů Uživatele prostřednictvím doložitelného dokumentu žádost a dotazník
- důsledné plánování služby, řádné vedení dokumentace a zvýšená kontrola realizace služby

Střet zájmu při zapůjčování klíčů od bytu, domu pracovníkům služby

- Klíče od bytů klientů se přejímají pouze ve výjimečných případech, a to u osamělých klientů s výraznými poruchami hybnosti, kteří o to projevují výslovný zájem a přijmou riziko s tím spojené. V takovém případě může PS proti podpisu převzít klíč od bytu (Protokol o převzetí klíčů).

Standard č. 2

OCHRANA PRÁV OSOB

- Od jeho převzetí ručí PS za to, že klíče uloží na bezpečném místě v malém trezoru, který má k dispozici od Poloviny nebe, a použije pouze v době služby. Klíče od Uživatelů, kterým není služba poskytována pravidelně a kteří o to projeví zájem, převezme koordinátor služby a uloží je na bezpečném místě kanceláře organizace.

Pravidla pro ochranu Uživatelů před předsudky a infantilizací

Vysvětlení pojmů:

Stigmatizace: předsudek, který připisuje jedinci negativní vlastnosti, což může mít za následek, že někteří lidé se k němu budou chovat jako k člověku vyloučenému ze společnosti.

Infantilizace: sklon k jednání s Uživatelem, jako by byl malé dítě.

- Organizace v rámci svých možností podniká kroky k tomu, aby nedocházelo ke stigmatizaci jejích Uživatelů. Příklady: osvěta vůči veřejnosti, příkladné chování k Uživatelům na veřejnosti, obrana jejich práv na úřadech a institucích, pokud si je Uživatelé nejsou schopni hájit sami.
- Organizace prostřednictvím svých aktivit propaguje dobrý vztah veřejnosti k osobám, které jsou její cílovou skupinou – příklad: medializace činnosti, benefice, akce určené pro širokou veřejnost.
- O Uživatelích se nehovoří jako o těch „na vozíku“ a o těch „starých“.
- Minimalizace označení budovy, automobilů používaných organizací.
- Uživatelům není automaticky tykáno, nejsou používány bezdůvodné zdobněliny a bezdůvodné dotyky (hlazení po hlavě, poplácávání...), není prováděna žádná nevyžádaná příprava či úprava oděvu atd.

Katalog situací, ve kterých je možné přání a zájmy uživatele omezit:

Důvodem omezení práv Uživatele služby je snaha o zajištění řádného chodu služby, ochrana PS a snaha dodržovat právní, hygienické a další předpisy.

- **zanedbávání hygienických zásad, nedodržování čistoty**
Postup: upozornění Uživatele, dohodnutí pravidel
- **šíření zápachu, výskyt parazitů**
Postup: projednání záležitosti, dohodnutí pravidel, v případě výskytu parazitů provedení zásahu a jeho vyúčtování Uživateli.
- **zákaz používání drog a cigaret, zákaz požívání alkoholu v míře vyšší než běžné v době poskytování služby**
Postup: projednání záležitosti se zápisem třetí upozornění – ukončení poskytování služby
- **uživatel v době služby odmítá zajistit zabezpečení nebo zajištění svého zvířete**
Postup: projednání záležitosti, dohodnutí pravidel, v případě neochoty okamžité ukončení služby.

KRITÉRIUM	ZÁSADNÍ
a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla, podle kterých informuje zájemce o sociální službu srozumitelným způsobem o možnostech a podmínkách poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;	ANO
b) Poskytovatel projednává se zájemcem o sociální službu jeho požadavky, očekávání a osobní cíle, které by vzhledem k jeho možnostem a schopnostem bylo možné realizovat prostřednictvím sociální služby;	ANO
c) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro postup při odmítnutí zájemce o sociální službu z důvodů stanovených zákonem; rovněž podle těchto pravidel poskytovatel postupuje	ANO

Každému Uživateli zajišťujeme osobní a lidský přístup, atmosféru bezpečí. Respektujeme Uživatele v jeho rozhodování, podporujeme jeho samostatné jednání a jeho zodpovědnost za vlastní život.

První kontakt se zájemcem o poskytování služeb je možný:

- **OSOBNĚ**
v pracovních dnech v době od 8.30 do 17.00 hod. v kanceláři poskytovatele, která se nachází v budově GEMINI A, v ulici Na Pankráci 1683/127, Praha 4 – Pankrác (vchod z ulice Hvězdova)
- **E-MAILEM:** info@polovinanebe.cz
- **PROSTŘEDNÍM INTERNETU**
kontaktní formulář na <http://www.poloovinanebe.cz/nase-sluzby/socialni-sluzby/osobni-asistence/>
- **TELEFONICKY - 603 836 710 nebo 725 513 333**

V případě, že osoba se zdravotním postižením nebo senior požádá naši službu o pomoc, sociální pracovníce nebo pracovník se s tímto zájemcem dohodne na osobním setkání, které většinou probíhá formou návštěvy v domácím prostředí Uživatele. Smyslem tohoto osobního jednání je srozumitelná nabídka možností a rozsahu námi poskytovaných služeb. Důraz je kladen především na přání a očekávání ze strany zájemce, na definování jeho osobního cíle. Sociální pracovníce se zájemcem dále projednává jeho reálné požadavky a individuální očekávání, které by vzhledem k jeho možnostem a schopnostem bylo možné realizovat prostřednictvím nabízené služby. Základní informace mohou být poskytnuty prostřednictvím telefonu, písemně emailem nebo poštou. Vždy je zájemcům nabídnuto osobní jednání v kanceláři Poskytovatele nebo v domácím prostředí Zájemce. Pokud dojde k dohodě o službě, je zájemci předána žádost o poskytování služby k vyplnění jako podklad k uzavření smlouvy.

Jednání se *musí* zúčastnit:

- zájemce o službu; v případě, že zájemce má zákonného zástupce, musí být tento přítomen
- kompetentní pracovník poskytovatele

Jednání se *může* zúčastnit:

- na přání zájemce osoby blízké
- v případech, kdy se není možné se zájemcem dorozumět ústně v českém jazyce, tlumočnick
- u zájemců ve zvlášť tíživé sociální situaci sociální pracovník místně příslušného sociálního odboru, a to jak z podnětu poskytovatele nebo Uživatele (za zvlášť tíživou situaci lze považovat např. situaci osamělých zájemců o sociální služby)

Jednání se *nesmí* zúčastnit:

- osoba cizí, nijak nespojená se zájemcem či poskytovatelem, bez souhlasu obou stran
- osoba, kterou jedna ze stran označí jako nežádoucí – s výjimkou osob označených v odstavci „jednání se musí zúčastnit“

SMLOUVA O POSKYTNUTÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY - SOCIÁLNÍ REHABILITACE

Je s Uživatelem uzavírána vždy v písemné formě, s ohledem na individuální potřeby Uživatele a možnosti poskytovatele. Smlouva upravuje vztahy mezi poskytovatelem a Uživatelem. Obsah vzorové smlouvy lze měnit tak, aby co nejvíce vyhovovala aktuálním požadavkům Uživatele, v závislosti na možnostech poskytovatele.

Základní informace obsažené ve smlouvě:

- identifikační údaje smluvních stran
- výčet služeb, které budou poskytovány
- způsob poskytování služeb
- četnost poskytování služeb
- výčet fakultativních služeb – budou-li sjednány
- výpovědní důvody a lhůty
- zvláštní ustanovení smlouvy např.

1. V případě, že má Uživatel psa, kočku, papouška nebo jiné zvíře, bude uvázáno nebo uzavřeno v jiné místnosti, než je poskytována služba.
2. Uživatel nebude během poskytované služby pod vlivem alkoholu ani jiných návykových látek, v době poskytované služby nebude kouřit (dle dohody s PS).
3. Uživatel zajistí takové prostředí, které neohrozí zaměstnancovo zdraví, bezpečnost a dále důstojnost viz ústavní Listina základních práv a svobod.

Postup pro uzavírání smlouvy je podrobně popsán v pracovních postupech. Přílohou smlouvy musí být vnitřní pravidla služby.

Smlouva je vyhotovena ve dvou originálech. Jeden originál si ponechá Uživatel, druhý je založen do jeho dokumentace. Smlouvu za organizaci podepisuje ředitel nebo určený pracovník.

Poskytovatel eviduje všechny uzavřené smlouvy tak, aby bylo zabráněno nakládat s nimi neoprávněným osobám, stejné pravidlo platí i pro dílčí údaje ze smluv, především tak pro osobní a citlivé údaje.

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY SOCIÁLNÍ REHABILITACE

Jméno a příjmení:
Datum narození:
Adresa trvalého bydliště:

(dále jen "Uživatel")

a

Polovina nebe, o. p. s.
se sídlem K dolům 73/65, Praha 4 - Modřany, PSČ 14300
IČO: 27035271
Zapsaná v rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl O, vložka 1428

zastoupená PhDr. Danielou Rázkovou, ředitelkou

(dále jen "Poskytovatel")

Uzavírají v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, vyhláškou MPSV ČR č. 505/2006., kterou se provádí zákon o sociálních službách a zákonem č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů.

I. Rozsah poskytování sociální služby

1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Uživateli úkony z těchto základních činností při poskytování sociální služby „SOCIÁLNÍ REHABILITACE“ podle § 70 zákona o sociálních službách a to v následujícím rozsahu a četnosti:

Úkony:
Četnost:

II. Místo a čas poskytování sociální služby

1. Služby sjednané v čl. I smlouvy budou poskytovány na adrese,
v čase Upřesňující informace o využití služeb Uživatелеm v jednotlivých dnech budou uvedeny v individuálním plánu služeb.

2. Uživatel souhlasí/nesouhlasí s poskytnutím klíčů od místa poskytování služby.

III. Výše úhrady za sociální službu a způsoby placení

Služba sociální rehabilitace je poskytována bez úhrady.

IV. Ujednání o dodržování vnitřních pravidel stanovených Poskytovatelem pro poskytování sociální služby

Uživatel prohlašuje, že byl seznámen s vnitřními pravidly Poskytovatele pro poskytování sociální služby „SOCIÁLNÍ REHABILITACE, že vnitřní pravidla obdržel v písemné podobě, že tato pravidla přečetl a že jim plně porozuměl. Uživatel se zavazuje tato pravidla dodržovat. Vnitřní pravidla jsou nedílnou součástí smlouvy o poskytování sociální služby.

V. Zvláštní ustanovení

1. Poskytovatel je povinen zajistit bezpečnost a ochranu zdraví při práci (BOZP) zaměstnancům, proto Uživatel musí dodržovat zejména tato pravidla:

1.1 případně, že Uživatel chová psa, kočku, papouška nebo jiné zvíře, bude uvázáno nebo uzavřeno v jiné místnosti, než kde je poskytována služba

1.2 Uživatel nebude během poskytované služby pod vlivem alkoholu nebo jiných návykových látek

1.3 Uživatel zajistí takové prostředí, které neohrozí zaměstnancovo zdraví, bezpečnost a dále důstojnost ve smyslu Listiny základních práv a svobod.

VI. Výpovědní důvody a výpovědní lhůty

1. Uživatel může smlouvu vypovědět bez udání důvodu. Výpovědní lhůta pro výpověď danou Uživatelem činí 7 dnů.

2. Poskytovatel může smlouvu vypovědět pouze z těchto důvodů:

a) jestliže Uživatel hrubě porušuje své povinnosti vyplývající ze smlouvy (např. nedodržování sjednané doby poskytování služby),

b) jestliže Uživatel i po písemném napomenutí poruší povinnosti, které pro něho vyplývají z vnitřních pravidel poskytování služby, anebo významným způsobem ztěžuje Poskytovateli výkon jeho povinností při zajišťování služby.

c) jestliže se Uživatel chová k asistentovi způsobem, jehož záměr nebo důsledek vede ke snížení důstojnosti fyzické osoby nebo k vytváření nepřátelského, ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí (např. opakované slovní napadání jiného uživatele nebo zaměstnance poskytovatele, akutní intoxikace).

d) Jestliže nebyla sociální služba bez řádného ohlášení využívána po dobu tří po sobě jdoucích měsíců.

3. Výpovědní lhůta pro výpověď danou Poskytovatelem z důvodů uvedených v odst. 2 písm. a) a d) tohoto článku činí 30 dnů a počíná běžet prvním dnem následujících po dni, v němž byla tato výpověď Uživateli doručena.

Důvody uvedené v odst. 2 písm. b) a c) tohoto článku jsou důvody k okamžitému zrušení smlouvy bez výpovědní lhůty.

4. Výpověď smlouvy musí být provedena písemnou formou.

VII. Podávání stížností

1. Uživatel má právo stěžovat si na kvalitu či způsob provedení služby nebo na nedostatečnou ochranu svých osobních údajů u příslušného koordinátora služby, vedoucího služby či u ředitelky Poloviny nebe o.p.s. na výše uvedené adrese nebo telefonním čísle. Pokud nebude Uživatel s vyřízením své stížnosti spokojen, může se obrátit na správní radu společnosti Polovina nebe o.p.s., na MHMP, Charvátova 145, Praha 1 nebo Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, Na poříčním právu 1, Praha 2.

VIII. Doba platnosti smlouvy

1. Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem
2. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou/ určitou do.....

IX. Souhlas se zpracováním osobních a citlivých údajů

1. Uživatel souhlasí s tím, aby poskytovatel zpracovával jeho osobní údaje včetně citlivých údajů ve smyslu zákona č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů ve znění pozdějších předpisů, a to v rozsahu nezbytném pro poskytování sociální služby sociální rehabilitace, sjednané touto smlouvou. Uživatel rovněž souhlasí s pořizováním kopií předložených listin a dokladů, které se vztahují k sjednané sociální službě a se zařazením těchto kopií do spisové dokumentace.

X. Závěrečná ustanovení

1. Smlouva je vyhotovena ve dvou výtiscích s platností originálu. Každá smluvní strana obdrží jedno vyhotovení.
2. Smlouva může být měněna pouze písemně formou číslovaných dodatků
3. Uživatel si stanovil jako kontaktní osobu, na níž se Poskytovatel může obracet při realizaci úkonů:
..... adresa
telefon e-mail
4. Smluvní strany prohlašují, že smlouva vyjadřuje jejich pravou a svobodnou vůli a že smlouvu neuzavřely v tísní za nápadně nevýhodných podmínek.
5. Smluvní strany prohlašují, že smlouvu přečetly, jejímu obsahu rozumí. S jejím obsahem úplně a bezvýhradně souhlasí, což stvrzují svými vlastnoručními podpisy.

V Praze dne

.....
Podpis Uživatele

.....
Podpis Poskytovatele

KRITÉRIUM	ZÁSADNÍ
a) Pracovníci sociální služby s každým Uživatelem plánují průběh služby a vyhotovují o něm záznam, tzv. Individuální plán.	ANO
b) Individuální plán vychází z potřeb a cílů, kterých chce Uživatel pomocí využívané služby dosáhnout.	ANO
c) Každý Uživatel má k dispozici určeného, tzv. klíčového pracovníka, se kterým může probírat změny svých potřeb a přání.	ANO

Individuální plánování v průběhu sociální služby

Individuální plánování průběhu poskytování služby sociální rehabilitace vychází z cílů a přání Uživatele služby, jeho požadavků a potřeb a je závislé především na jeho schopnostech, možnostech a zdravotním stavu. Plánování průběhu poskytování služby odpovídá jeho požadavkům, přáním, představám, očekáváním a možnostem především vzhledem k jeho zdravotnímu stavu. Individuální plánování je podstatnou zásadou a povinností sociální služby. Poskytování sociální služby vychází z individuálně určených potřeb a osobních cílů Uživatelů. Jde o proces sbližování představ a ujednání mezi Uživatelem a poskytovatelem služby. V závislosti na dohodnutém cíli je pak naplánován postup, jakými způsoby bude cíle dosaženo. Osobní cíl stanovuje vždy její Uživatel na základě svého vlastního rozhodnutí řešit svou sociální situaci prostřednictvím sociální služby.

Hlavní zásady individuálního plánování služby a popisu průběhu plánování

- Proces individuálního plánování začíná již v jednání se zájemcem o sociální službu, kdy jsou zjišťovány potřeby a osobní cíle Uživatele - viz. Standard č. 3, 4 - Smlouva o poskytování sociální služby, Žádost a vstupní dotazník pro zájemce o službu.
- Při plánování jsou zohledňovány schopnosti a potřeby Uživatele.
- Konečnou podobou výsledku procesu plánování je „INDIVIDUÁLNÍ PLÁN“.

Organizace plánování

- Základní podmínkou individuálního plánování je vzájemné působení a komunikace mezi Uživatelem, klíčovým pracovníkem a dalšími účastníky plánování. Plánuje se průběh poskytování služby, který vede k naplňování osobních cílů Uživatele a řešení jeho nepříznivé situace.
- Klíčový pracovník je buď sociální pracovník, koordinátor nebo příslušný osobní asistent. Jedná se o osoby, které Uživatele služby znají, jsou do služeb pro Uživatele zapojeni a odpovídají za vytvoření, realizaci, hodnocení naplňování individuálního plánu a jeho aktualizaci (přehodnocení) pro další období.
- Účastníci plánování jsou: vedoucí sociální služby, sociální pracovník, koordinátor nebo příslušný osobní asistent a další fyzické osoby, které vstupují do plánování - např. zákonní zástupci, opatrovníci u Uživatelů služby, kteří jsou ve svých právech omezeni. Uživatel služby projednává své požadavky k jejímu výkonu, její změny (např. rozšíření, zúžení služby), možnosti naplnění svých očekávání a představ v budoucnu včetně hledání nových cest k vytýčenému osobnímu cíli této sociální služby.
- Místo plánování je kancelář poskytovatele nebo byt Uživatele. Probíhá v čase, na kterém se dohodne Uživatel a vedoucí sociální služby.

Struktura plánování

- **Zkoumání situace** - zahájení poskytování služeb probíhá během 1. měsíce tzv. mapování. Tato část je nutná, aby všichni účastníci plánování porozuměli stávající situaci Uživatele. Mapování zahrnuje sběr informací a jejich aplikaci v individuálním plánování. Používají se následující metody: pozorování, rozhovor, naslouchání, seznámení s dokumentací. Součástí mapování je vypracování osobního profilu Uživatele a analýza míry potřeb.
- **Osobní profil** zahrnuje seznam důležitých mezníků a událostí v životě Uživatele. Jde o popis současného vztahu a představ Uživatele o jeho budoucnosti v oblastech: život doma, společenský život, vzdělávání, pracovní uplatnění, zdraví a bezpečnost, chování, vztahy, ochrana a práva.
- **Analýza potřeb** zahrnuje to, co Uživatel potřebuje ke zvýšení míry sociálního začlenění, k osobnímu rozvoji a spokojenosti v běžném životě. Zjišťuje se a provádí se hodnocení míry potřebné podpory v návaznosti na zkoumané oblasti v osobním profilu. Osobní profil a analýza potřeb Uživatele jsou zdrojem informací pro plánování. Sestavování individuálního plánu probíhá v týmu, Uživatel se účastní plánování. Individuální plán je vyhodnocován min. 1x za rok.
- **Klíčový pracovník** přehodnocuje společně s Uživatelem postupy k dosažení plánovaného osobního cíle Uživatele služby a stanoví se nové postupy k jeho dosažení. Při hodnocení nutno vzít v úvahu konkrétní poznatky při zajišťování péče o Uživatele, jeho vlastní možnosti a schopnosti a možnosti poskytovatele sociálních služeb. Zapojení zaměstnanců do hodnocení průběhu poskytování sociální služby zajišťuje uplatnění poznatků z poskytnuté péče při hodnocení procesu poskytování služby a naplňování osobního cíle Uživatele služby.
- **Cílem je stanovit prioritní oblasti řešení** = osobní cíl (vize) vzhledem k životním zkušenostem a cílům Uživatele, formulovat cíle a představy Uživatele, čeho chce dosáhnout prostřednictvím služby, jak jeho představy naplnit. Individuální plán je realizovaný prostřednictvím plánu péče a plánu rizik viz níže.
- **Plán rizik** je součástí individuálního plánu. Je určen pro zvládnutí rizikových situací. Stanovení míry rizika spočívá v definování nebezpečných situací, které mohou v případě Uživatele nastat. Zpracují se postupy, jak riziko minimalizovat, jak rizikovým situacím předcházet s popisem jednotlivých kroků.
- **Individuální plán** je zpracován v elektronické podobě a jeho aktuální verze je vždy vytištěna formou papírového dokumentu a uložena ve složce Uživatele.
- **Pokud má Uživatel přání** (např. tykání), je pořízen zápis do dokumentace Uživatele a zaznamenána dohoda např. na způsobu oslovování.

Poskytovatel plánuje společně s Uživatelem průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíle a možnosti Uživatele.

a) Plánování s ohledem na cíle a možnosti Uživatele

Při plánování vnímáme Uživatele jako partnera a v co nejvyšší možné míře ho podporujeme při získávání samostatnosti a nezávislosti na poskytovaných službách, podporujeme ho ve využívání dostupných veřejných služeb.

Osobní cíl musí být konkrétní, dosažitelný, měřitelný, akceptovatelný a termínovaný. V závislosti na tom jsou cíle dlouhodobé, střednědobé, krátkodobé. Určení osobního cíle Uživatele je doloženo způsobem zjištění (rozhovor s Uživatelem, pozorování, naslouchání, rozhovor s blízkou osobou, kresba Uživatele).

Důležité je stanovení překážek při naplňování cílů. Jsou stanovena měřitelná kritéria k naplňování cílů. K dosažení cílů je třeba vymezit zdroje: využívat vnitřní možnosti Uživatele - co může udělat sám, s podporou, možné překážky. Jsou stanoveny dílčí kroky k cíli s určením termínů plnění a osoby zodpovědné za plnění těchto dílčích kroků.

b) Poskytovatel společně s Uživatelem průběžně hodnotí, zda jsou naplňovány jeho osobní cíle

Stanovení přehodnocení individuálního plánu - osobního cíle - je 1x za 12 měsíců. V jeho rámci dojde ke zhodnocení naplňování cílů osobní asistence a osobních cílů Uživatele. 1x za 12 měsíců je sledováno hodnocení kvality služby ze strany jejích Uživatelů prostřednictvím ankety spokojenosti. V tomto přesně určeném termínu se přehodnocují jednotlivé dílčí kroky k cíli. Výstupem je pokračování individuálního plánu nebo dílčí změny formou „Přehodnocení individuálního plánu“.

Anketa spokojenosti klienta se službou

Vážená paní, vážený pane,

o obracím se na Vás se žádostí o vyplnění několika následujících otázek, které sledují míru Vaší spokojenosti se službou, kterou Vám zajišťujeme. Při vyplňování označte, prosím, kroužkem tu odpověď, která nejvíce odpovídá Vašemu názoru. Anketu, prosím, vraťte zpět na ředitelství organizace v termínu do 2018.

Děkuji za čas a úsilí, které jste vyplnění ankety věnoval/a.

.....
ředitelka organizace

- 1) Služba služba sociální rehabilitace je pro Vás:.....
- 2) Nejvíce na službě oceňuji:
- 3) V sociální rehabilitaci nejsem spokojen/a s
- 4) Přál/a bych si, aby služba sociální rehabilitace
- 5) Na službě sociální rehabilitace bych vylepšil/a ...
- 6) Doporučil/a byste naši službu sociální rehabilitace ostatním osobám s postižením?

Ano

Ne

Proč?

Anketa hodnocení služby

Vážená paní, vážený pane,

obracím se na Vás se žádostí o vyplnění několika následujících otázek, které sledují míru Vaší spokojenosti se službou, kterou Vám zajišťujeme. Při vyplňování označte, prosím, kroužkem tu odpověď, která nejvíce odpovídá Vašemu názoru. Výsledky ankety budou po zpracování zveřejněny a budou využity pro další zkvalitnění služeb. Děkuji Vám za čas a úsilí, které jste vyplnění ankety věnoval/a.

.....
ředitelka organizace

1) Kvalitu služby, která je mi poskytována, bych celkově ohodnotil/a školní známkou:

1 2 3 4 5 nevím

2) Poskytovaná služba přispívá k tomu, aby můj život byl důstojný především tím, že

3) Přístup a chování osobního asistenta hodnotím školní známkou:

1 2 3 4 5 nevím

4) Můj názor a požadavky jsou při poskytování služby

a) zcela respektovány

b) respektovány jen někdy

c) nejsou respektovány vůbec: jde zejména o tyto požadavky (prosím, doplňte)

.....

5) Mám zájem o úpravu rozsahu péče, která je mi poskytována

a) Ano, konkrétně o:

b) ne

6) Pro zkvalitnění poskytované služby bych přivítal/a (prosím popište)

.....

c) Poskytovatel má pro postup podle písmene b) a c) pro každého Uživatele určeného zaměstnance

Klíčový pracovník, který je pro každého Uživatele ustanoven, hájí zájmy Uživatele, všímá si jeho potřeb, cílů. Uživatel se na něj obrací se svými potřebami a problémy. Je s Uživatelem v blízkém kontaktu, podporuje ho v samostatném rozhodování a uplatňování vlastní vůle v souvislosti s řešením jeho nepříznivé životní situace. Plánuje s Uživatelem individuální průběh poskytování sociální služby a je za individuální plánování zodpovědný.

Výběr klíčových pracovníků probíhá se zohledněním následujících kritérií:

- Očekávaná četnost intervencí osobního asistenta u Uživatele služby
- Bydliště osobního asistenta a Uživatele služby
- Osobnost Uživatele a osobnost asistenta (vhodnost pro konkrétního Uživatele)
- Vytíženost osobních asistentů

Uživatel může požádat o změnu klíčového pracovníka. O její realizaci rozhodne poskytovatel podle svých podmínek.

Forma individuálního plánování viz Používaný informační systém
Plán rizik viz používaný informační systém

Standard č. 6

DOKUMENTACE O POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

KRITÉRIUM	ZÁSADNÍ
a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro zpracování, vedení a evidenci dokumentace o osobách, kterým je sociální služba poskytována, včetně pravidel pro nahlížení do dokumentace; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.	ANO
b) Poskytovatel vede anonymní evidenci jednotlivých osob v případech, kdy to vyžaduje charakter sociální služby nebo na žádost osoby.	NE
c) Poskytovatel má stanovenou dobu pro uchování dokumentace o osobě po ukončení poskytování sociální služby.	NE

Poskytovatel sociální služby vede následující evidenci:

- Evidence žadatelů o poskytnutí služby
- Evidence Uživatelů
- Osobní spisy Uživatele - složka obsahuje formulář Žádost o poskytnutí sociální služby, Smlouvu o poskytování sociální služby, Individuální plán služby, Vyúčtování poskytované služby, Zápisy z jednání s Uživatelem apod.
- Evidence odmítnutých žadatelů

DOKUMENTACE UŽIVATELE

Dokument	Kdo zpracovává	Uloženo	Přístup	Archivace
Žádost a vstupní dotazník pro zájemce o službu	Sociální pracovník a koordinátor	Spis Uživatele	Uživatel, kontakt. osoba, pracovníci přímé péče, ředitelka o.p.s.	5 let
Smlouva o službě + dodatky	Sociální pracovník	Spis Uživatele	Uživatel, kontakt. osoba, pracovníci přímé péče, ředitelka o.p.s.	5 let
Individuální plán služby	Sociální pracovník, klíčový pracovník, koordinátor	Spis Uživatele	Uživatel, kontakt. osoba, pracovníci přímé péče, ředitelka o.p.s.	5 let
Záznam o službě	Sociální pracovník, koordinátor	Spis Uživatele	Uživatel, kontakt. osoba, pracovníci přímé péče, ředitelka o.p.s.	5 let
Výkaz práce OA + faktura úhrady za službu	Osobní asistent, koordinátor, ekonom	Spis Uživatele	Uživatel, kontakt. osoba, pracovníci přímé péče, ředitelka o.p.s., ekonom	10 let

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 zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a směrnice GDPR. Zaměstnanci, přicházející do styku s osobními údaji Uživatelů jsou povinni zachovávat mlčenlivost.

Dokumentace o poskytování sociální služby je uložena v uzamykatelné skříni na zabezpečeném místě v sídle poskytovatele, Uživatel může na požádání do této dokumentace nahlížet. Dokumenty vedené v elektronické podobě jsou uchovávány v zabezpečeném počítači v sídle poskytovatele, přístup do něj má vedoucí sociální služby, koordinátor služby, sociální pracovník a statutární zástupce poskytovatele.

Východiskem pro práci s Uživatelem je osobní cíl, který si Uživatel stanoví při uzavírání a podpisu Smlouvy o poskytování služby. Další plánování služby je zachyceno v Individuálním plánu služby.

PRÁCE S DOKUMENTACÍ UŽIVATELŮ

Všichni Uživatelé jsou následujícím způsobem informováni o zpracování svých osobních údajů. Skutečnost, že jsou se způsobem zpracování svých údajů srozuměni, stvrdí podpisem „Souhlasu se zpracováním osobních údajů“:

1) Informace o zpracování osobních údajů podle zákona č. 101/2000 Sb. a směrnice GDPR

V souladu s § 11 odst. 1 – 4 a § 12 zákona č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, je Poskytovatel - Polovina Nebe, o. p. s., se sídlem K dolům 73/65, Praha 4 - Modřany, zároveň Správcem osobních údajů Uživatelů, a že v souladu s uzavřenou Smlouvou o poskytování sociální služby zpracovává osobní údaje Uživatelů, tj. jméno, příjmení a datum narození, včetně tzv. citlivých a nepovinných údajů atd. Tyto údaje jsou obsaženy v uvedené uzavřené smlouvě, uložené na zabezpečeném místě v sídle poskytovatele, v podobě písemné i elektronické. Zpracování údajů spočívá v jejich shromažďování, ukládání, vyhledávání, používání a třídění za účelem evidence správce, kterému jsou tyto údaje určeny.

Správce je povinen shromažďovat jen pravdivé a přesné údaje (legálně získané), údaje ověřovat, nejlépe blokovat a nepravdivé likvidovat, údaje shromažďovat jen v nezbytném rozsahu a po nezbytnou dobu, dbát na to, aby Uživatel neutrpěl újmu, zabránit ztrátě a zneužití údajů a zachovávat mlčenlivost, což se vztahuje na všechny zaměstnance poskytovatele. Poskytnutí osobních údajů Uživatelem je dobrovolné. Uživatel má právo na zpřístupnění svých osobních údajů obsažených v databázi správce a na ochranu údajů dle § 21 zákona č. 101/2000 Sb. a směrnice GDPR.

Po skončení poskytování služby uchovává Poskytovatel dokumentaci Uživatelů tímto způsobem:

- Smlouva o poskytování služby osobní asistence 5 let
- Ostatní dokumentace 3 roky

2) Souhlas se zpracováním osobních údajů

Viz. Smlouva o poskytnutí služby

3) Poskytovatel sociální služby má zavedenu Knihu pošty

Písemnost doručená - došlá pošta

- je zapsána a označena datem doručení
- je zapsána do Knihy pošty pod číslem jednacím/rok/OA, adresou odesílatele, stručným popisem obsahu a jménem pracovníka, kterému bude přidělena k vyřízení
- přidělené číslo jednacím je vepsáno do pravého horního rohu písemnosti/rok ve tvaru: DOŠLÁ.../rok
- je zhotovena kopie takto evidované písemnosti
- originál písemnosti je předán dotyčnému pracovníkovi
- kopie písemnosti je založena do pořadače Došlá pošta/rok (podle potřeby zde může být založen i originál)
- pořadač došlé pošty je uložen v uzamčené skříni organizace (kromě citlivých písemností)

Standard č. 6

DOKUMENTACE O POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Písemnost odeslaná - pošta odeslaná

- kniha pošty odeslané je uložena v provozovně organizace
- zaměstnanec do Knihy pošty zapíše číslo jednacím pro písemnost, kterou chce odeslat, pod číslem jednacím/rok, adresou příjemce, stručným popisem obsahu a jménem pracovníka, který ji vyřizuje, přidělené číslo jednacím je zapsáno na originál písemnosti ve tvaru: .../rok kopie písemnosti je založena do pořadače Odeslaná pošta/rok
- pořadač odeslané pošty je uložen v uzamčené skříni (kromě citlivých písemností)

Písemnosti doručené i odeslané, obsahující osobní a citlivé údaje

Jsou zaevidovány výše popsáním způsobem do Knihy pošty. Originály nebo kopie písemností jsou uloženy ve zvláštních pořadačích v uzamčené skříni (písemnosti s osobními údaji o zaměstnancích a písemnosti s údaji o uživatelích). Klíče má pověřený pracovník.

Archivace a skartace písemností doručených a odeslaných

Písemnosti doručené a odeslané se archivují zvlášť v pořadačích /rok, ve skladu účetních dokumentů a skartují se podle platného Archivačního řádu (organizační směrnice S05/2012).

Standard č. 7

STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

KRITÉRIUM	ZÁSADNÍ
a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby, a to ve formě srozumitelné všem; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.	ANO
b) Poskytovatel informuje osoby o možnosti podat stížnost, jakou formou stížnost podat, na koho je možno se obracet, kdo bude stížnost vyřizovat a jakým způsobem. Dále poskytovatel informuje o možnosti zvolit si zástupce pro podání a vyřizování stížnosti; s těmito postupy jsou rovněž prokazatelně seznámeni zaměstnanci poskytovatele.	ANO
c) Poskytovatel stížnosti eviduje a vyřizuje písemně ve lhůtě stanovené zákonem.	ANO
d) Poskytovatel informuje osoby o možnosti obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti na nadřízený orgán poskytovatele nebo na instituci, sledující dodržování lidských práv, s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti.	NE

Uživatelé, případně zájemci o poskytování sociální služby, si mohou stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb, poskytovaných poskytovatelem, aniž by tím riskovali jakýkoli postih či způsob ohrožení.

Kdo si může stěžovat

Právo podat stížnost má každý Uživatel o sociální službu. Stížnost může podat i další osoba, která se domnívá, že sociální služby jsou vykonávány v rozporu s předpisy či v nízké kvalitě. Uživatel nebo zájemce mají možno zvolit si zástupce pro podání nebo vyřizování stížnosti.

Na co si lze stěžovat

Stížnost ze strany Uživatele nebo zájemce může být podána na kteroukoliv fázi procesu poskytování sociálních služeb. Stěžovat si tedy lze již např. na jednání se zájemcem o poskytování sociální služby, případně na způsob jejího ukončení.

Jakou formou jsou přijímány stížnosti

Forma stížnosti:

- ústně v sídle nebo v provozovně poskytovatele.
O této stížnosti však musí být vyhotoven zápis.
- e-mailem
- písemně dopisem na adresu sídla poskytovatele nebo provozovny.
- anonymně – poštou, telefonem bez udání jména

Stížnost bude zařazena do „Knihy stížností“, uložené v sídle poskytovatele. Ke každé stížnosti bude přiřazena její evidenční karta.

EVIDENČNÍ KARTA STÍŽNOSTI

Stěžovatel/ka:

Datum a způsob podání:

Předmět stížnosti:

Stížnost první - opakovaná

Osoba pověřená vyřízením:

Lhůta na vyřízení:

Způsob vyřízení:

Přijatá opatření:

Vyhodnocení stížnosti: oprávněná - neoprávněná

STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Kdo je oprávněn stížnost přijmout

Stížnosti ve všech formách přijímá ředitelka, v případě jeho nepřítomnosti nebo nedostupnosti každý zaměstnanec organizace.

Kdo stížnost vyřizuje

Všechny stížnosti vyřizuje ředitelka, nebo jí pověřený pracovník, v případě komplikovanější stížnosti řeší určený tým. V případě, kdy je podána stížnost na ředitelku organizace, řeší tuto stížnost předseda správní rady. Osoba, která stížnost bude řešit, vyhotoví zápis o stanovisku a s jeho závěrem stěžovatele seznámí.

Odvolání, další řešení

Uživatel má právo nesouhlasit s vyřešením stížnosti a v rámci obecně platných právních předpisů může stížnost postoupit dále (např. správní nebo dozorčí radě společnosti, Magistrátu HMP, Ministerstvu práce a sociálních věcí ČR, Českému helsinskému výboru, kanceláři ombudsmana/ky České republiky apod.).

Postup a procedura vyjadřování připomínek a podávání stížností

OBECNĚ:

- Všechny připomínky nebo stížnosti jsou brány jako podnět k možnému zlepšování našich služeb. Takovéto podněty jsou vítány a naše společnost o ně stojí.
- V souvislosti s poskytováním naší služby rozlišujeme dle závažnosti mezi připomínkami a stížnostmi, a to především proto, abychom nepřišli o žádné podněty.
- Při řešení připomínek a stížností se obecně držíme pravidla, že pokud je to možné, snažíme se okolnosti, vedoucí ke stížnosti či připomínce, řešit co možná nejrychleji a na úrovni, na které vznikly.
- Zavedení těchto procedur by nemělo vést k tomu, že se okolnosti, které k připomínkám a stížnostem vedou, přestanou řešit běžnými cestami. Tyto procedury nemají omezit možnosti řešení problémů neformálními způsoby - měly by být používány v případech, kdy byly možnosti řešení problému „běžnými cestami“ vyčerpány.
- Tuto proceduru mohou využít Uživatelé, jejich příbuzní, přátelé i kdokoli „zvenčí“, kdo má zájem o naši práci.

POSTUP PRO VYŘÍZOVÁNÍ PŘIPOMÍNEK A STÍŽNOSTÍ

- Stížnost a připomínku, která může být vyřízena přímo pracovníkem, který ji přijal, bude vyřízena okamžitě.
- O vyřízení bude daný pracovník informovat nadřízeného vedoucího zaměstnance.
- Stížnost či připomínka, která nemůže být vyřízena okamžitě, bude zapsána do Knihy stížností a předána k řešení ředitelce nebo jí pověřenému zaměstnanci.
- Termín vyřízení stížnosti je do 30 dnů. V případě, že si řešení vyžádá delší dobu, bude stěžovatel vyrozuměn o prodloužení této lhůty.
- Vyrozumění stěžovatele bude provedeno písemně (email, dopis).
- Odpověď anonymnímu stěžovateli bude zveřejněna na webových stránkách poskytovatele.
- Všechny stížnosti jsou archivovány v místě provozovny služby Na Pankráci 1683/127, Praha 4.
- Pokud se stížnost nevyřeší ke spokojenosti stěžovatele, má stěžovatel možnost dále

kontaktovat například:

Správní radu organizace: Na Pankráci 1683/127, Praha 4.

Ministerstvo práce a sociálních věcí: Ministerstvo práce a sociálních věcí, Na Poříčnickém právu 1, Praha 2, 128 00.

Magistrát hlavního města Prahy odbor sociální péče a zdravotnictví, oddělení sociální: Charvátova 9, Praha 1, 110 00.

Policii České republiky na adrese: Policie ČR, Kongresová 2, Praha 4, 140 00.

Veřejného ochránce práv - OMBUDSMANA: Údolní 39, Brno, 602 00, e-mail: podatelna@ochrance.cz, tel.: 542 542 888.

STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB
POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

FORMULÁŘ PRO VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Program sociálních služeb organizace Polovina Nebe

Kdo stížnost podává (jméno, adresa, telefon):

Předmět stížnosti:

Obsah stížnosti:

Důvod stížnosti, popis situace:

Kdo byl situaci přítomen, koho se týká:

Kde se to odehrálo:

Kdy se to odehrálo:

Stalo se to už někdy předtím?

Komu bude stížnost předána:

Koordinátorovi sociální služby (jméno Koordinátora):

Stížnost sepsal:

Podpis toho, kdo si stěžuje:

Práce se stížností:

Datum přijetí stížnosti:

**Výsledek informačního telefonického rozhovoru s tím, kdo stížnost podával
(návrh způsobu řešení, případně dohoda termínu schůzky stěžovatele s odpovědným pracovníkem):**

Další postup (výsledek schůzky, hledání způsobu řešení):

Vyjádření zúčastněných k průběhu a řešení stížnosti:

Datum ukončení práce se stížností:

Podpisy zúčastněných osob:

Standard č. 8

NÁVAZNOST POSKYTOVANÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBY NA DALŠÍ DOSTUPNÉ ZDROJE

KRITÉRIUM	ZÁSADNÍ
a) Poskytovatel nenahrazuje běžně dostupné veřejné služby a vytváří příležitosti, aby osoba mohla takové služby využívat.	ANO
b) Poskytovatel zprostředkovává osobě služby jiných fyzických a právnických osob podle jejich individuálně určených potřeb.	NE
c) Poskytovatel podporuje osoby v kontaktech a vztazích s přirozeným sociálním prostředím; v případě konfliktu osoby v těchto vztazích poskytovatel zachovává neutrální postoj	NE

Podporujeme kontakt uživatele s přirozeným sociálním prostředím (s rodinou, přáteli a blízkými). Pomáháme uživatelům využívat veřejné služby dostupné v daném místě podle potřeb a přání (obchodů, MHD, kulturních a společenských akcí, vzdělávacích institucí) a tak podporujeme samostatnost a nezávislost uživatelů na sociální službě.

Nenahrazujeme instituce, poskytující veřejnosti běžné služby, ale s těmito institucemi spolupracujeme, dále zajišťujeme doprovod nebo fakultativně poskytujeme odvoz bezbariérovým vozidlem.

Spolupracujeme s návaznými službami, které podporují Uživatele v různých oblastech tak, aby mohli žít běžným způsobem života, např.:

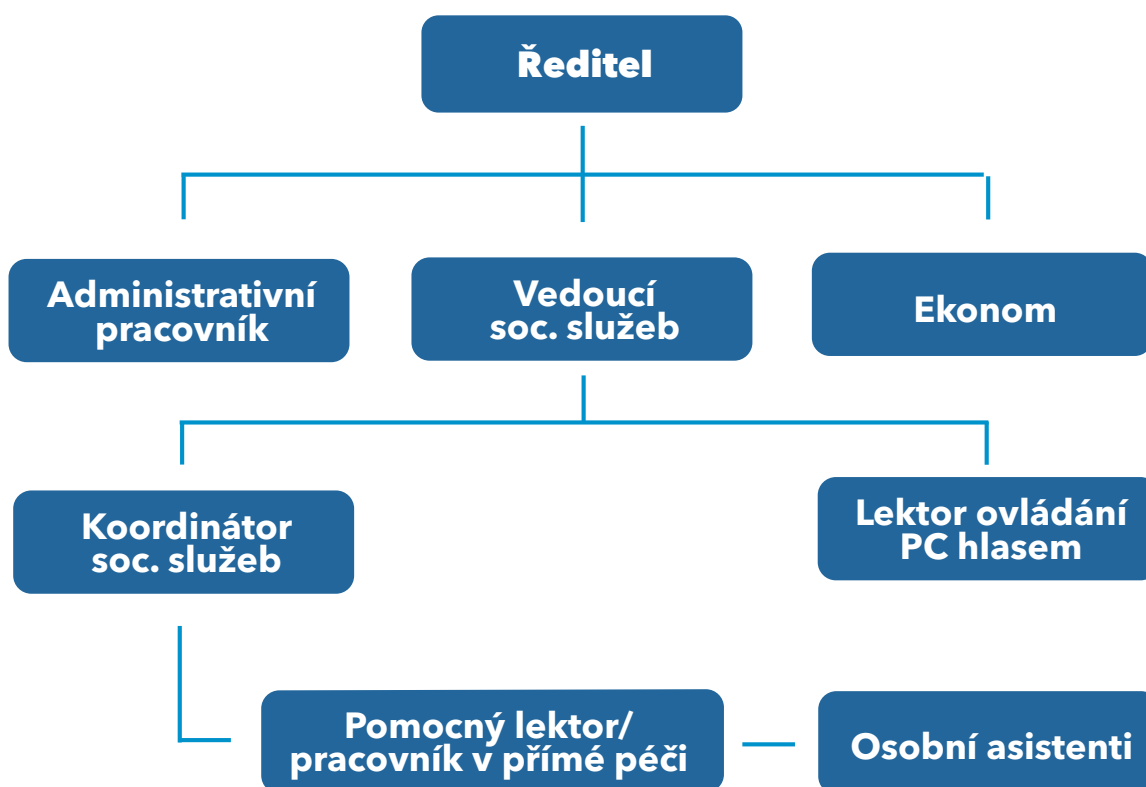
- Sociální rehabilitace - chráněné a terapeutické dílny, stacionáře
- Zajišťování rekreací a jiných aktivit pro občany s postižením (Společnost „E“, Elpida, Svaz tělesně postižených, Pražská organizace vozíčkářů, Okamžik, Sjednocená organizace nevidomých a slabozrakých, NAUTIS - Národní ústav pro autismus, Raná péče, Už ti rozumím)
- Zajišťování zdravotní péče v bytě uživatele (Domácí péče, v případě potřeby Domácí Hospic apod.)
- Prosazování zájmů a práv klientů (právní poradna, občanská poradna)
- Uživatele podporujeme v sebeurčujících a zplnomocňujících aktivitách v nejširším smyslu slova, především pak: volba ošetřujícího lékaře, léčebného postupu, výběr zaměstnání, způsob vzdělávání, využití volného času apod.
- Organizace poskytující službu „Podporované zaměstnávání“

V kanceláři poskytovatele může pracovník pomoci klientovi vyhledat informace o rámcové nabídce služeb pro uživatele (nabídka dovolených, zájmových kroužků a volnočasových aktivit, adresář organizací poskytujících návazné sociální služby, podporované zaměstnávání, chráněné dílny, stacionáře apod.). S doporučeními mohou přispět i asistenti nebo kdokoli, kdo má kontakt na nějakou službu, kterou by uživatelé mohli využít. Především pomocí internetového vyhledávání zajišťujeme spolupráci stran při hledání vhodné návazné služby.

KRITÉRIUM	ZÁSADNÍ
a) Poskytovatel má písemně stanovenou strukturu a počet pracovních míst, pracovní profily, kvalifikační požadavky a osobnostní předpoklady zaměstnanců; organizační struktura a počty zaměstnanců jsou přiměřené druhu poskytované sociální služby, její kapacitě a počtu potřebám osob, kterým je poskytována	ANO
b) Poskytovatel má písemně zpracovány vnitřní organizační strukturu, ve které jsou stanovena oprávnění a povinnosti jednotlivých zaměstnanců	ANO
c) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro přijímání a zaškolování nových zaměstnanců a fyzických osob, které nejsou v pracovním právním vztahu s poskytovatelem	ANO
d) Poskytovatel, pro kterého vykonávají činnost fyzické osoby, které nejsou s poskytovatelem v pracovním právním vztahu, má písemně zpracována vnitřní pravidla pro působení těchto osob při poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.	NE

Cílem personální politiky organizace je zajištění kvalifikovaného personálu v souladu s požadavky a potřebami Uživatelů. Vytvořili jsme organizační strukturu, odpovídající požadavkům daných sociálních služeb, a v návaznosti na požadavky konkrétních uživatelů a v souladu s pověřením hlavního města Prahy k poskytování služby obecného hospodářského zájmu.

ORGANIZAČNÍ STRUKTURA



PERSONÁLNÍ A ORGANIZAČNÍ ZAJIŠTĚNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Ředitel organizace, statutární zástupce organizace

Ředitel organizace řídí a koordinuje veškeré činnosti uvnitř organizace, zodpovídá za tvorbu a implementaci celkové strategie, směřující k naplnění cílů organizace, a udržuje vztahy s klíčovými partnery.

Profil

- Má přehled o subjektech, které poskytují sociální služby na území Prahy.
- Zná zákon 108/2006 Sb., o sociálních službách, a vyhlášku 505/2006 v platném znění a umí je aplikovat na jednotlivé druhy poskytovaných služeb.
- Umí navázat kontakt s klientem a zná zásady komunikace s ním.
- Zná zásady komunikace s agresivním klientem, klienty se zvláštními projevy chování.
- Zná a dodržuje interní směrnice organizace.
- Zná a dodržuje zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a směrnici GDPR.
- Respektuje lidská práva a důstojnost klientů.
- Pracuje bez problémů s výpočetní technikou.
- Formulování vize, tvorba a implementace celkové strategie organizace.
- Plánování, koordinace a kontrola všech procesů organizace s cílem dosažení plánovaných záměrů.
- Řízení finančních operací organizace s ohledem na stanovený plán.
- Operativní řízení organizace.
- Rozhodování o portfoliu služeb.
- Tvorba a implementace obchodní a marketingové strategie organizace.
- Rozvoj vztahů s klíčovými partnery.
- Tvorba a implementace personální strategie.
- Reprezentování organizace u odborné i laické veřejnosti, v médiích, na jednáních se stálými partnery, potenciálními zákazníky, státními institucemi a dalšími subjekty.
- Vedení, motivace, hodnocení a kontrola výkonu pracovníků.

Kvalifikace

- vysoká škola, řídicí praxe

Kompetence

Vedení personální agendy:

- vypisování výběrových řízení na vedoucí pozice
- přijímání nových zaměstnanců
- vedení personální agendy
- hodnocení vedoucích zaměstnanců
- přímé řízení pracovníků

Kvalita služeb:

- schvalování pravidel služby a pracovních postupů
- přijímání a vyřizování stížností klientů na kvalitu služby
- vyřizování odvolání proti vyřízení stížností
- hodnocení kvality služby spokojenosti klientů – zadávání a vyhodnocení spokojenosti, rozhovor s klienty

Ekonomické záležitosti:

- tvorba, kontrola čerpání rozpočtu
- získávání dotací a grantů

Standard č. 9

PERSONÁLNÍ A ORGANIZAČNÍ ZAJIŠTĚNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Ostatní:

- tvorba koncepce
- zastupování organizace navenek
- podepisování všech smluv
- uzavírání všech smluv

Povinnosti

- personální:

dodržování pracovní doby, zapisování začátku a konce pracovní doby a jejího přerušení do Knihy příchodů, stanovených termínů, dodržování bezpečnostních předpisů a předpisů pro ochranu zdraví, vedení provozních porad, dodržování etického kodexu a mlčenlivosti, která se týká především všech skutečností spojených s přímou prací s klienty, záležitostí celé organizace a dalších skutečností, průběžné sebevzdělávání.

- dodržování kvality služeb:

řídí se a dodržuje vnitřní směrnice a pracovní postupy vztahující se k příslušné službě, výše uvedené dokumenty zná a podílí se na jejich zdokonalování.

- ostatní:

zpracovává statistiky služby dle pokynů zřizovatele, odevzdává výkazy v termínech stanovených zřizovatelem a orgány státní správy, spolupracuje s odbory Úřadů MČ v Praze, řádně pečuje a využívá majetek organizace

Osobnostní předpoklady pro práci ředitele v sociálních službách:

- odpovědnost
- schopnost empatie
- fyzická a psychická odolnost
- tolerance
- vysoké pracovní nasazení
- schopnost řídit a motivovat velký pracovní kolektiv

Ekonom

Ekonom má na starost odborné činnosti v oblasti účetnictví, rozpočtování, financování a odměňování.

Rozsah pracovních činností

- Zodpovídá za vedení hospodářské agendy v souladu s platnými předpisy pro účetní evidenci.
- Vede pokladnu organizace.
- Je zodpovědný za svěřenou finanční hotovost a za její řádné a bezpečné uložení předepsaným způsobem (zamčený a zajištěný trezor).
- Je zodpovědný za to, že hotovost v pokladně odpovídá údajům o zůstatku v pokladní knize.
- Sleduje a zaznamenává pohyby na „účtu organizace“ a informuje vedení organizace.
- Kontroluje měsíční výkazy práce asistentů a koordinátora (fond pracovní doby).
- Vede evidenci čerpané dovolené pracovníků.
- Vede dokumentaci (elektřina, plyn, nájem, služby, pojištění organizace).
- Kontroluje a předává ke zpracování SIPO.
- Plní další úkoly nařízené vedením organizace PN.
- Zasílá pravidelných hlášení na FÚ a další instituce.

PERSONÁLNÍ A ORGANIZAČNÍ ZAJIŠTĚNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Administrativní pracovník

Administrativní pracovník vykonává administrativní činnosti v rámci svěřené agendy a plní úkoly mu zadané vedoucím pracovníkem.

Rozsah pracovních činností

- Vykonávání dílčích administrativních prací, archivace dokumentů.
 - Vystavování a evidence faktur.
 - Příprava podkladů, formálních dokumentů pro jednání a porady, zpracování zápisů.
 - Zajišťování kancelářských potřeb.
 - Péče o firemní prostory (zasedací místnosti, kuchyňky).
 - Péče o návštěvy.
 - Komunikace s partnery.
 - Aktualizace obchodních dat společnosti, údajů v Obchodním rejstříku, profesních sdruženích, asociacích atd.
 - Zajišťování ověření písemností u orgánů státní správy.
 - Správa vstupních karet.
 - Správa firemních vozidel.
 - Vedení pokladny.
 - Kontroluje denně datovou schránku a přeposílá korespondenci vedení organizace.
 - Příprava pravidelných zpráv (hlášení), měsíčních výkazů apod.
-

Vedoucí sociálních služeb

Rozsah pracovních činností

- Zajišťuje, aby sociální služby byly poskytovány v souladu se zpracovanými Standardy kvality sociálních služeb.
- Zodpovídá za dodržování procedurálních, provozních a personálních standardů v rámci organizace.
- Vytváří organizační rámec (pravidla) pro realizaci programu sociálních služeb
- Spolupracuje s ostatními zaměstnanci.
- Je zodpovědný za splnění kvalifikační předpoklady pracovníků v sociálních službách a roční plnění vzdělávání pracovníků v sociálních službách.
- Stanovuje a monitoruje základní zásady při poskytování služby na základě potřeb, schopností a preferencí Uživatelů a dohlíží na její kvalitu.
- Spolupracuje při vytváření individuálních plánů a strategie práce s Uživateli služeb.
- Spolupracuje s formálními i neformálními zdroji Uživatelů služeb (rodina, opatrovník, pracovníci organizace, zaměstnavatelé apod.)
- *Metodicky vede pracovníky služby, zajišťuje jejich zaškolování a průběžné vzdělávání a supervize.*
- Vykonává sociální šetření dle potřeby, Zabezpečuje agendu sociální rehabilitace včetně řešení sociálně-právních problémů.
- Zúčastňuje se konferencí, seminářů a všech ostatních akcí týkajících se práce v oboru.
- Věnuje se po odborné stránce růstu a reprezentaci organizace PN, zabezpečuje odbornou literaturu a odborné časopisy, je zdrojem inspirace při sebevzdělávání osobních asistentů.
- Pravidelně konzultuje problematiku sociálních služeb s koordinátorem a sociálním pracovníkem a účastní se pravidelných porad koordinátora s pracovníky v sociálních službách.
- Zajišťuje zpracovávání povinných hlášení a statistik ve smyslu zákona o sociálních službách.
- Přijímá a připravuje podklady pro vyřízení stížností.

PERSONÁLNÍ A ORGANIZAČNÍ ZAJIŠTĚNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Koordinátor sociálních služeb

Vede tým pracovníků služby tak, aby tým zajišťoval kvalitní poskytování sociálních služeb v souladu s posláním organizace a posláním sociálních služeb jako takových. Vystupuje v zájmu organizace.

Rozsah pracovních činností

- Kontroluje a koordinuje práci PS
- Zúčastňuje se pravidelných porad úžšího vedení organizace (ředitelka organizace, vedoucí sociálních služeb, sociální pracovník).
- Řídí a organizuje porady PS.
- Vede individuální konzultace s PS.
- Zjišťuje vzdělávací potřeby PS.
- Provádí zaškolení nových PS.
- Připravuje a vede ve svém týmu hodnocení roku.
- Operativně řeší absence PS.
- Zajišťuje výběr nových PS.
- Řídí se Pracovním řádem a Standardy kvality organizace PN.
- Kontroluje a podepisuje výkazy práce a zpracovává rozpis služby, spolupracuje při řízení týmu s vedoucím sociálních služeb a ekonomem organizace PN.
- Dle aktuální situace koordinuje a vede práci s dobrovolníky a výpomocnými silami.
- Aktivně se zapojuje a monitoruje kvalitu poskytování sociálních služeb a dohlíží, aby byly naplňovány cíle a poslání organizace.
- Kontroluje řádnou spolupráci PS a Uživatele (IP Uživatele, jedná s Uživateli, jejich rodinami a přáteli o poskytování sociálních služeb).
- Provádí pravidelné kontroly práce PS.
- Vytváří plán přímé péče a eviduje realizovanou službu u Uživatelů a toto zadává do informačního systému.

Sociální pracovník

Sociální pracovník vykonává sociální šetření, zabezpečuje agendu sociální rehabilitace včetně řešení sociálněprávních problémů.

Rozsah pracovních činností

- Poskytuje základní poradenství osobám, které se na organizaci PN obrátí a vede o poradenství evidenci.
- Eviduje zájemce o službu v informačním systému sociálních služeb, vede úvodní rozhovory se zájemcem o služby, realizuje sociální šetření, zaštiťuje uzavření smlouvy s Uživatelem služby.
- Poskytuje rady i praktickou pomoc při vyřizování sociálních dávek a příspěvků (kompenzační pomůcky, slevy na telefon, příspěvek na péči atd.).
- Spolupracuje s rodinou, případně širokým okolím Uživatele.
- Vede a pravidelně aktualizuje dokumentaci Uživatelů a OA v informačním systému sociálních služeb.
- Spolupracuje s ostatními organizacemi a úřady.
- Ve spolupráci s Uživatelem, koordinátorem a OA zpracovává, kontroluje a vyhodnocuje individuální plán a plán péče.
- Spolupracuje při výběru nových OA.

Profil

- Účastní se pracovních setkání s OA a referuje o změnách vnitřních pravidel, pracovních postupů a standardech kvality.
- Má základní přehled o subjektech, které poskytují sociální služby na území Prahy.

PERSONÁLNÍ A ORGANIZAČNÍ ZAJIŠTĚNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

- Zná zákon 108/2006 Sb., o sociálních službách, a vyhlášku 505/2006 v platném znění a umí je aplikovat na jednotlivé druhy poskytovaných služeb.
- Umí navázat kontakt s klientem a zná zásady komunikace s ním.
- Zná zásady komunikace s agresivním klientem, klienty se zvláštními projevy chování.
- Zná a dodržuje pracovní postupy pro jednání s klientem o službě, jednání s klientem při uzavírání smlouvy, jednání o podpisu smlouvy.
- Zná a dodržuje interní směrnice organizace.
- Orientuje se v individuálních plánech klienta.
- Zná a dodržuje zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a směrnici GDPR.
- Respektuje lidská práva a důstojnost klientů.
- Pracuje bez problémů s výpočetní technikou.

Kvalifikace

- vyšší odborné vzdělání získané absolvováním vzdělávacího programu akreditovaného v oborech vzdělání zaměřených na sociální práci
- vysokoškolské vzdělání získané studiem bakalářského nebo magisterského programu zaměřeného na sociální práci

Kompetence

- koordinace poskytování služeb (procedurální záležitosti – projednání a podpis smlouvy)
- koordinace participujících odborníků (sociální pracovníci jiných zařízení, lékaři)
- komunikace s Odbory sociálních věcí úřadů a jinými orgány
- spolu podíl na tvorbě koncepce organizace
- zastupování pracovníků v případě dovolených a nemocí
- přijímání a vyřizování stížností klientů na kvalitě služby
- hodnocení kvality a spokojenosti klientů
- realizuje jednání se zájemce o smlouvě, o podpisu smlouvy, dodatku
- plní úkoly kontaktní osoby pro opuštěné klienty
- jedná s Úřady MČ ve věci zastupování klientů

Povinnosti

- personální:

dodržování pracovní doby, zapisování začátku a konce pracovní doby a jejího přerušení do Knihy příchodů, stanovených termínů, dodržování bezpečnostních předpisů a předpisů pro ochranu zdraví, účast na provozních poradách, dodržování etického kodexu a mlčenlivosti, která se týká především všech skutečností spojených s přímou prací s klienty, záležitostí celé organizace a dalších skutečností, na které je upozorněn ředitelkou organizace, průběžné sebevzdělávání

- dodržování kvality služeb:

řídí se a dodržuje vnitřní směrnice a pracovní postupy vztahující se k příslušné službě, výše uvedené dokumenty zná a podílí se na jejich zdokonalování

- ostatní:

zpracovává statistiky služby dle pokynů ředitelky organizace, spolupracuje s ostatními zaměstnanci, především s koordinátorem služeb a osobními asistenty, řádně pečuje a využívá majetek organizace

Standard č. 9

PERSONÁLNÍ A ORGANIZAČNÍ ZAJIŠTĚNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Osobnostní předpoklady pro práci sociálního pracovníka:

- smysl pro odpovědnost
- schopnost empatie
- fyzická a psychická odolnost
- tolerance

Pracovník v sociálních službách

Profil:

- má základní přehled o poskytované pobytové sociální službě, umí poskytnout informace týkající se této služby, to je jejího poslání, cílů, zaměření na cílovou skupinu, základních činnostech,...
- zná základní pracovní postupy a vnitřní pravidla této služby
- má základní přehled o zákoně 108/2006 Sb., o sociálních službách, a vyhlášce 505/2006
- umí navázat kontakt s klientem, zná zásady komunikace s klientem
- zná zásady poskytování péče agresivnímu klientovi, klientům se zvláštními projevy chování
- umí sestavit a spolu s klientem naplňovat individuální plán poskytované služby
- uplatňuje své znalosti související s uspokojováním potřeb klienta. Orientuje se v psychologii stáří a zvláštěnostech chování klienta
- uplatňuje své znalosti z péče o zdraví, znalosti z hygienických zásad, znalosti zdravého způsobu života, správné výživy a diet, zásad poskytování první pomoci
- dokáže zvládnout jednání uživatele, které ohrožuje jeho zdraví a život, případně zdraví a život jiných lidí
- respektuje lidská práva a důstojnost klientů
- má základní orientaci v chorobných stavech, které ovlivňují stav klientů

Kvalifikace:

- Základní vzdělání + absolvování akreditovaného kurzu se 150 hodinovou dotací
- Vyučení v oboru + absolvování akreditovaného kurzu se 150 hodinovou dotací
- Maturita + absolvování akreditovaného kurzu se 150 hodinovou dotací
- Střední zdravotnická škola - 2 roky bez maturity

Kompetence:

- dohled, pomoc, péče o hygienu klienta, jeho stravování, péče o domácnost
- pomoc při chůzi a prostorové orientaci klienta
- orientační sledování stavu klienta
- přijímání a vyřizování stížností klientů na kvalitu služby
- vykonávání činností dle pokynů koordinátora
- vykonávání práce klíčového pracovníka
- zpracovávání dokumentace o klientovi

Osobnostní předpoklady pro práci pracovníka v sociálních službách:

- manuální zručnost
- fyzická zdatnost
- schopnost empatie - vcítění se do starostí druhého člověka
- zodpovědnost
- schopnost tolerance
- psychická odolnost

Standard č. 9

PERSONÁLNÍ A ORGANIZAČNÍ ZAJIŠTĚNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Povinnosti:

- personální:

dodržování pracovní doby, zapisování začátku a konce pracovní doby a jejího přerušení do Knihy příchodů, dodržování bezpečnostních předpisů a předpisů pro ochranu zdraví, účast na provozních poradách, dodržování etického kodexu a mlčenlivosti, která se týká především všech skutečností spojených s přímou prací s klienty, záležitostí celé organizace a dalších skutečností, na které je upozorněn koordinátorem, průběžné sebevzdělávání

- dodržování kvality služeb:

řídí se a dodržuje vnitřní směrnice a pracovní postupy vztahující se k příslušné službě, výše uvedené dokumenty zná a podílí se na jejich zdokonalování

- ostatní:

řádně zpracovává dokumentaci klienta dle pokynů koordinátora, spolupracuje s ostatními asistenty

Pracovník služby

Pracovník služby poskytuje pomoc při každodenních úkonech, zprostředkovává společenskou aktivitu a pečuje o zdraví svěřené osoby. Jeho cílem je zvyšování kvality života lidí především v důchodovém věku a osob se zdravotním postižením.

Rozsah pracovních činností:

- Podpora, pomoc a nácvik zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu (např. podávání jídla a pití, oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek, pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním i vnějším prostoru, pomoc při přesunu na lůžko nebo na vozík apod.).
- Podpora, pomoc a nácvik zvládnutí úkonů osobní hygieny.
- Podpora, pomoc a nácvik stravování nebo přípravy stravy.
- Pomoc s nácvikem a upevňováním motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností.
- Pomoc, podpora a nácvik provádění běžných denních činností popř. zajištění chodu domácnosti.
- Zprostředkování a nácvik kontaktu se společenským prostředím (např. lékař, volnočasové aktivity, škola, zaměstnání, orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby apod.).
- Nácvik ve využívání asistivních technologií, zejména používání počítače případně ovládnutí hlasem

Popis výběrového řízení na zaměstnance organizace

Nové zaměstnance organizace vyhledává prostřednictvím několika distribučních kanálů. Mezi základní lze uvést.

- Inzerce na specializovaných internetových portálech (prace.cz, jobs.cz aj)
- Inzerce na vlastních webových stránkách, sociálních sítí
- Doporučení od zaměstnanců či partnerů
- Inzerce na úřadu práce
- Inzerce v odborných středních a vysokých školách

PERSONÁLNÍ A ORGANIZAČNÍ ZAJIŠTĚNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Požadavky na přijetí nových zaměstnanců

Požadavky na kvalifikační i osobní předpoklady nového zaměstnance se liší dle typu aktuální volné pracovní pozice. Obecně lze ale označit společné znaky dovedností, které by měl nový zaměstnanec splňovat:

Kvalifikační/odborné

- vzdělání dle konkrétní pracovní pozice, výhodou vzdělání v sociální oblasti
- praxe v oboru (výhodou)
- čistý trestní rejstřík
- kvalifikační osvědčení pracovníka v sociálních službách
- min. 1 rok na vedoucích pozicích či pozici koordinátora (u vedoucích pozic a koordinátora)

Osobní předpoklady

- Spolehlivost, flexibilita, důslednost, vlastní iniciativa
- Schopnost pracovat samostatně i v týmu
- Schopnost přijmout odpovědnost
- Psychická odolnost, empatie
- Vedoucí schopnosti, logické myšlení (u vedoucích pracovníků a koordinátora)

CYKLUS VÝBĚROVÉHO ŘÍZENÍ NA NOVÉ ZAMĚSTNANCE

Hledání uchazečů

- Oslovení potenciálních uchazečů formou inzerce.

Výběrové řízení

- Nové zaměstnance organizace vyhledává prostřednictvím několika distribučních kanálů. Mezi základní lze uvést: inzerce na specializovaných internetových portálech (prace.cz, jobs.cz aj.). Inzerce na vlastních webových stránkách, sociálních sítích, doporučení od zaměstnanců či partnerů, inzerce na Úřadu práce, inzerce na odborných středních a vysokých školách.
- Získání informací o vhodných uchazečích, kteří budou splňovat kvalifikační předpoklady (zaslání životopisů a motivačních dopisů).
- Realizace výběrového řízení (formou osobního pohovoru), jehož cílem je seznámit zaměstnance s pracovní náplní a specifikami fungování organizace.

Výběr zaměstnance

- Zapracování zaměstnance na svěřené pracovní místo.
- Proškolení zaměstnance na BOZP a PO a práce s technologickým vybavením.
- Sestavení individuálního rozvojového plánu.

PERSONÁLNÍ A ORGANIZAČNÍ ZAJIŠTĚNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Nástup nového pracovníka

Po nástupu zažívá zaměstnanec mnoho změn a dostává mnoho nových informací, které musí být schopen absorbovat. Musí si zvyknout na novou kulturu, nová pravidla (směrnice) a nové kolegy. Proto je nezbytné, aby proces nástupu, adaptace a celkové socializace člověka proběhl hladce. V takovém případě najde nový zaměstnanec požadovaný vztah k práci a svoji výkonnost mnohem rychleji. Aby byl proces nástupu úspěšný, jsou postupně absolvovány níže uvedené aktivity:

- Podepsání pracovní smlouvy
- Pořízení a podpis formálních náležitostí, plynoucích z platné legislativy
- Pořízení dalších informací k zaměstnanci, plynoucích ze zvyklostí evidence zaměstnance v organizaci
- Informace o organizaci, základních pravidlech, o kultuře organizace
- Informace o strategii organizace a jejích cílů
- Detailní informace o pracovní náplni zaměstnance
- Informace o způsobu hodnocení osobní výkonnosti
- Informace o běžných provozních procesech (nemoc, dovolená)
- Informace o základních povinnostech
- Informace o zaměstnaneckých benefitech
- Socializace a začlenění do kolektivu, seznámení s nejbližšími spolupracovníky a nadřízenými
- Další pracovní kontakty
- Nastavení základních pracovních podmínek - předání pracovního místa, pomůcek, vybavení, případně dalších oprávnění (např. hesla, klíče)
- Absolvování dalších zákonných, bezpečnostních nebo odborných školení

Práce s dobrovolníky

- Zodpovědnost za dobrovolníky přebírá vedoucí sociální služby nebo koordinátor. Vedoucí sociální služby zajistí podepsání příslušné smlouvy s dobrovolníkem.
- Dobrovolníci prokazují čistý trestní rejstřík, což doloží výpisem z rejstříku trestů.
- Dobrovolník si zajistí pojištění odpovědnosti za škodu.
- Dobrovolníci procházejí stejným školením jako osobní asistenti.
- Dobrovolník odevzdává koordinátorovi výkaz práce jako každý zaměstnanec.
- Dobrovolníkovi je nabídnuta možnost účasti na poradách týmu - jako každému jinému členovi týmu.

KRITÉRIUM	ZÁSADNÍ
a) Poskytovatel má písemně zpracován postup pro pravidelné hodnocení zaměstnanců, který obsahuje zejména stanovení, vývoj a naplňování osobních profesních cílů a potřeby další odborné kvalifikace zaměstnanců;	ANO
b) Poskytovatel má písemně zpracován program dalšího vzdělávání zaměstnanců;	ANO
c) Poskytovatel má písemně zpracován systém výměny informací mezi zaměstnanci o poskytované sociální službě;	ANO
d) Poskytovatel má písemně zpracován systém finančního a morálního oceňování zaměstnanců;	ANO
e) Poskytovatel zajišťuje pro zaměstnance podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka.	ANO

Hodnocení zaměstnanců:

Hodnocení zaměstnanců je prováděno průběžně a pravidelně jako přirozená součást celého souboru personálních činností organizace. Výsledkem hodnocení je nejen aktuální ocenění zaměstnance (morální i finanční), ale slouží i jako nástroj k motivaci pracovníka k poskytování kvalitní individuální sociální služby, naplňování osobních profesních cílů a potřeby další odborné kvalifikace. Systém hodnocení pracovníků je postaven na konzultacích asistentů s jejich koordinátorem průběžně (minimálně však 1x ročně).

Podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách zabezpečujeme pro zaměstnance další vzdělávání. Vzdělávání konkrétního pracovníka je přitom vždy zpracováváno v podobě individuálního vzdělávacího plánu.

HODNOCENÍ ZAMĚSTNANCE

Hodnocený zaměstnanec:

Pracovní zařazení:

Hodnotitel:

Hodnocené období:

Datum hodnocení:

1) Ohodnocení podle kritérií:

hodnocení odbornosti (znalost a dodržování vnitřních předpisů, poslání služby, dodržování konkrétního IPSU)

1 2 3 4 5

zdokonalování se (přijímání nových způsobů práce, školení, zdokonalování v informatice)

1 2 3 4 5

vnímání potřeb Uživatelů

1 2 3 4 5

zvládání úlohy klíčového pracovníka (účast na zpracování individuálních/rizikových plánů, kontrola jejich plnění)

1 2 3 4 5

Standard č. 10

PROFESNÍ ROZVOJ ZAMĚSTNANCŮ

zvládání úlohy klíčového pracovníka (účast na zpracování individuálních/rizikových plánů, kontrola jejich plnění)

1 2 3 4 5

práce v týmu (důslednost, pečlivost, spolupráce s ostatními členy pracovního kolektivu)

1 2 3 4 5

osobnostní předpoklady (odolnost vůči stresu, schopnost řešit obtížné situace, flexibilita, odpovědnost, umění komunikovat, emocionální vyrovnanost, ohleduplnost, empatie, respekt, vědomí vlastní úlohy, kreativita, sociální inteligence)

1 2 3 4 5

přehled (vyhledávání nových informací a postupů, znalost soc. problematiky a práce výhodou)

1 2 3 4 5

komunikativnost (předávání informací, otevřenost, umění komunikovat)

1 2 3 4 5

organizační schopnosti (flexibilní přístup k řešení problémů, racionalita, samostatnost rozhodování)

1 2 3 4 5

spolehlivost, dochvilnost

1 2 3 4 5

aktivita, činnost nad rámec sjednaných povinností

1 2 3 4 5

schopnost poskytovat podpory, snaha o pozitivní řešení problémů

1 2 3 4 5

Vysvětlivky:

1 - základní plnění v rámci běžných povinností, pasivita, chybovost, zkušební doba

2 - snaha o kvalitní plnění v rámci běžných povinností, dobrá spolupráce s koordinátorem

3 - přesné plnění úkolů, aktivnější přístup ke spolupráci s uživatelem, dobrá spolupráce s koordinátorem, s týmem

4 - dlouhodobě aktivní přístup k plnění úkolů, ke spolupráci s uživatelem, koordinátorem, týmem, jednorázové mimořádné ohodnocení za vynikající práci

5 - dlouhodobý mimořádný kvalitativní nebo kvantitativní přínos v rámci plnění úkolů (plnění nad rámec úkolů, nápady na zlepšení plnění, na zlepšení spolupráce v týmu)

2) Slovní ohodnocení

(vyjádření koordinátora nebo pověřeného pracovníka)

V Praze dne.....

Podpis:

Standard č. 11

MÍSTNÍ A ČASOVÁ DOSTUPNOST POSKYTOVANÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

KRITÉRIUM

ZÁSADNÍ

a) **Poskytovatel stanoví místo a dobu poskytování sociální služby podle druhu sociální služby, okruhu osob, kterým je poskytována, a podle jejich potřeb.**

NE

Sociální rehabilitace jsou ambulantní a terénní službou, poskytovanou v tomto rozsahu:

Ambulantní služba

je dostupná vždy v pracovních dnech od 8:30 do 17:00 v provozovně poskytovatele adresou Na Pankráci 1683/127A, Praha 4, PSČ 140 00, vchod z ulice Hvězdova (služba je dostupná pro vozíčkáře v dosahu stanice metra a vchod je z ulice bezbariérový). Ambulantní služba je nabízena pro maximálně 4 klienty denně.

Terénní forma

sociální služby sociální rehabilitace je dostupná ve všední dny v pracovní době od 8:30 do 17:00 hodin po předchozí dohodě. Terénní služba umožňuje maximálně 2 klienty denně.

KRITÉRIUM

ZÁSADNÍ

a) **Poskytovatel má zpracován soubor informací o poskytované sociální službě, a to ve formě srozumitelné okruhu osob, kterým je služba určena.**

NE

Informace o sociálních službách nabízených poskytovatelem jsou dostupné především prostřednictvím internetu, který umožňuje přiblížit službu velkému počtu potenciálních uživatelů, jejich rodinným příslušníkům a přátelům. Organizace disponuje vlastními webovými stránkami www.polovinanebe.cz, které obsahují následující informace:

- aktuální informace o poskytovaných sociálních službách,
- poslání, principy a cíle Poloviny nebe
- informace pro zájemce o poskytování sociální služby, Žádost o poskytnutí sociální služby, Vzor smlouvy, Sazebník úhrad, Vnitřní pravidla, Etický kodex
- nabídka půjčovny kompenzačních pomůcek
- každoroční Výroční zprávy, ve kterých zveřejňujeme naši činnost i hospodaření s finančními prostředky v uplynulém roce
- příklady dobré praxe Poloviny nebe (články v denním tisku, časopisech, prezentace v médiích a fotodokumentace z akcí a kurzů)
- Registr poskytovatelů sociálních služeb: <http://portal.mpsv.cz/soc/ssl/registr>

Katalogy poskytovatelů sociálních služeb vydávané jednotlivými městskými částmi.

Další způsob publicity je realizován tištěnou formou v podobě informačních letáků.

Dle potřeby jsou uveřejňovány informace o Polovině nebe, o. p. s. a nabízených aktivitách ve zpravodajích jednotlivých městských částí Hl. m. Prahy.

Organizace je aktivně zapojena do komunitního plánování a informace o jejích službách jsou součástí katalogů sociálních služeb v jednotlivých regionech.

Organizace se pravidelně účastní veletrhů sociálních služeb, pořádaných městskými částmi a Hl. m. Prahou.

Neméně důležitou formou propagace jsou i osobní prezentace služby v rámci Dnů otevřených dveří, veletrhu neziskových organizací, veletrhů sociálních služeb, účasti organizace na Dni otevřených dveří spřátelených neziskových organizací a institucí i různých sociálních workshopů.

KRITÉRIUM	ZÁSADNÍ
a) Poskytovatel zajišťuje materiální, technické a hygienické podmínky přiměřené druhu poskytované sociální služby a její kapacitě, cílové skupině a individuálně určeným potřebám osob, kterým jsou sociální služby poskytovány;	ANO
b) Poskytovatel poskytuje „ambulantní“ sociální služby v takovém prostředí, které je důstojné a odpovídá cílové skupině Uživatelů a jejich individuálním potřebám a možnostem.	ANO

Uživatelům je služba poskytována v místě jejich bydliště nebo v jiném místě dle dohody. Prostředí, ve kterém je služba poskytována, pokud je poskytována mimo bydliště Uživatele, musí vždy vyhovovat podmínkám Uživatele (s ohledem na jeho postižení nebo věk) a možnostem osobního asistenta. Při tom je vždy dbáno na to, aby služba byla poskytována tak, aby se v kterémkoli prostředí předešlo nebezpečným a rizikovým situacím.

Pracovníkům v sociálních službách je k dispozici dostatečné množství pomůcek pro ochranu jejich zdraví (ochranné rukavice, ústní roušky...). V rámci sociálního šetření je zjišťováno, zda budoucí místo poskytování služby odpovídá hygienickému standardu a podmínkám bezpečnosti práce, například zda u zájemců se sníženou mobilitou je k dispozici zvedací zařízení.

Organizace má k dispozici automobil s úpravou pro přepravu osob se zdravotním postižením.

Standard č. 14 NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE

KRITÉRIUM	ZÁSADNÍ
a) Poskytovatel má písemně definovány nouzové a havarijní situace, které mohou nastat v souvislosti s poskytováním sociální služby, a postup při jejich řešení;	NE
b) Poskytovatel prokazatelně seznámí zaměstnance a osoby, kterým poskytuje sociální službu, s postupem při nouzových a havarijních situacích a vytváří podmínky, aby zaměstnanci a Uživatelé služeb byli schopni stanovené postupy použít;	NE
c) Poskytovatel vede dokumentaci o průběhu a řešení nouzových a havarijních situací	NE

Poskytovatelem jsou zaznamenávány všechny vzniklé mimořádné události, nouzové a havarijní situace. Získaná data vyhodnocuje. Povinností každého zaměstnance je jednat a chovat se tak, aby svévolně nezapříčinil 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 seznamováni s pravidly pro řešení mimořádných situací. V případě vzniklé situace podle pravidel postupují.

PŘEHLED ZÁSAD PŘI ŘEŠENÍ NOUZOVÝCH A HAVARIJNÍCH SITUACÍ

- jednat v klidu
- nejdříve chránit život a zdraví, pak majetek
- nepodceňovat riziko vzniklé situace, dodržovat doporučené pokyny
- vytvořit prostor pro záchranné síly (např. přeparkovat auto apod.)
- informovat o situaci určené osoby
- každou situaci písemně zaznamenat – v PC / ve ZPRÁVĚ PRACOVNÍKA SLUŽBY / ve ZPRÁVĚ O NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACI

Nouzová situace - stav nouze, jakékoli náhlé omezení

Havarijní situace - technické záležitosti

Nouzová situace může vzniknout následkem havarijní situace – situace, kdy vznikne stav nouze.

- nepřijde osobní asistent či Uživatel
- zranění Uživatele či osobního asistenta
- neteče voda
- úmrtí
- klíče (zabouchnutí, ztráta, zlomení v zámku...)
- požár, únik plynu, výpadek elektrického proudu
- vykradení bytu
- onemocnění Uživatele
- Uživatel nereaguje na domluvenou asistenci, nereaguje na zazvonění, zaklepání nebo telefonát

NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE

v rámci osobní asistence dospělým osobám se zdravotním postižením a seniorům

1. Pracovník služby nepřijde na smlouvanou asistenci a není omluven

ŘEŠENÍ:

1.1 V případě, že Uživatel čeká na osobního asistenta sám:

krok 1

Uživatel zavolá koordinátorovi služby, informuje ho o vzniklé situaci a požádá o náhradní řešení.

krok 2

Koordinátor zjišťuje důvod, proč pracovník služby nepřišel (pohovor s PS), situaci posuzuje jako porušení pracovních povinností PS/dohodnutých podmínek služby, které může být důvodem ukončení činnosti PS. Výjimku tvoří odůvodněné nenadálé situace, jako je např. úraz PS, dopravní nehoda, kolaps dopravy apod.

2. Uživatel není přítomen na místě smlouvané služby (domácnost Uživatele), není omluven

ŘEŠENÍ:

krok 1

Pracovník služby počká na smlouvaném místě (možnost zpoždění Uživatele, Uživatel neotevřít dveře). Pracovník služby ihned telefonicky kontaktuje Uživatele, případně osobu blízko (náhradní klíče od bytu) nebo jiné osoby, uvedené v kontaktech Uživatele (viz Spis Uživatele), zjišťuje aktuální situaci a domluví se na řešení. Nepodaří-li se mu Uživatele nebo osobu blízko zkontaktovat, řeší vzniklou situaci s koordinátorem služby.

krok 2

Koordinátor rozhodne o dalším postupu.

3. Uživatel se nedostaví na domluvené místo služby (mimo domácnost Uživatele)

ŘEŠENÍ:

krok 1

Pracovník služby počká na smlouvaném místě (možnost zpoždění Uživatele). Pracovník služby ihned telefonicky kontaktuje Uživatele, případně osobu blízko nebo jiné osoby uvedené v kontaktech Uživatele (viz Spis Uživatele), zjišťuje aktuální situaci a domluví se na řešení. Nepodaří-li se mu Uživatele nebo osobu blízko zkontaktovat, řeší vzniklou situaci s koordinátorem služby.

krok 2

Koordinátor rozhodne o dalším postupu.

krok 3

Pokud se Uživatel nedostaví do 30 minut od sjednaného počátku služby, zanechá pracovník služby Uživateli nebo osobě blízké vzkaz (SMS, ve schránce mobilu, na záznamníku apod.), že ze smlouvaného místa odchází.

4. Agresivní projevy uživatele služby

ŘEŠENÍ:

krok 1

Pracovník služby jedná v klidu, snaží se zjistit příčinu těchto projevů (rozhovorem s Uživatелеm, pozorováním, informacemi z okolí) a snaží se zabránit jejich pokračování. Zváží rizika (ohrožení na zdraví, životě, majetku apod.). Postupuje dle informací v Individuálním plánu (např. přejde na klidné místo; počká, až Uživatelova reakce odezní, po odeznění situaci společně proberou). Nevede-li předchozí postup ke zklidnění situace, Pracovník služby se ohradí vůči tomuto jednání Uživatele a upozorní ho na překračování osobních hranic s tím, že bude muset o této situaci informovat koordinátora služby, jelikož se jedná o porušování smlouvy o poskytování služby.

Standard č. 14

NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE

krok 2

PS informuje o dané situaci koordinátora služby.

krok 3

Koordinátor postupuje dále dle Smlouvy o poskytování služby - z důvodu nedodržení smluvených podmínek ze strany Uživatele vyvolá společné jednání, ze kterého je pořízen zápis (uložen v dokumentaci Uživatele. Cílem jednání je zejména hledat nové možnosti, jak agresivnímu chování předcházet (čeho se vyvarovat, na co si dávat pozor, apod.).

krok 4

Pokud se stala agresivita Uživatele v danou chvíli pro pracovníka služby nezvladatelnou (např. řešení situace je již nad možnosti PS, je ohrožen na životě), volá pracovník služby Policii ČR a informuje koordinátora služby.

krok 5

Nezvladatelné opakované agresivní chování Uživatele služby může být důvodem ukončení služby - viz Dohoda o poskytování služby, l. XI bod 2. b).

5. Zdravotní obtíže Uživatele služby (náhlé zhoršení zdravot. stavu) v průběhu služby

ŘEŠENÍ:

krok 1

Uživatel popsal ve svém Individuálním plánu možná zdravotní rizika a způsoby řešení.

krok 2

Pracovník služby zná Individuální plán a ví, jak má postupovat (např. v případě epileptického záchvatu).

krok 3

Pokud zdravotní obtíže brání pokračování služby, PS informuje koordinátora, a ten se dohodne s Uživatelem na dalším postupu (oslovení osoby blízké, zajištění lékařské péče apod.).

krok 4

Pokud by zdravotní obtíže neumožnily Uživateli o dalším postupu spolurozhodovat, kontaktuje pracovník služby IZS, osobu blízkou a zároveň koordinátora služby. Přitom je povinen postupovat tak, aby Uživateli nevznikla újma, a řídí se přitom metodickými pokyny.

6. Zdravotní obtíže pracovníka služby v průběhu poskytování služby (náhlé zhoršení zdravot. stavu)

ŘEŠENÍ:

krok 1

Pracovník služby, je-li toho schopen, si přivolá pomoc.

krok 2

Pokud zdravotní obtíže brání pokračování služby, PS zavolá koordinátora a Uživatel si s ním dohodne náhradní řešení. Nelze-li se s koordinátorem nebo s jiným odpovědným zaměstnancem poskytovatele spojit, domluví se PS na náhradním řešení s Uživatelem.

7. Úraz Uživatele služby

ŘEŠENÍ:

krok 1

Pracovník služby postupuje dle charakteru zranění:

- v případě zranění malého rozsahu poskytne Uživateli první pomoc
- v případě závažnějšího zranění dopraví Uživatele k ošetření nebo přivolá lékařskou pomoc. Pro potřeby lékařského ošetření použije osobní údaje Uživatele (viz OP).

Standard č. 14

NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE

krok 2

Pracovník služby je povinen neprodleně o dané situaci informovat koordinátora.

krok 3

Každý úraz Uživatele, ke kterému došlo v průběhu služby, se zaznamená do dokumentace Uživatele.

8. Úmrtí Uživatele služby

ŘEŠENÍ:

krok 1

V případě, že v rámci služby dojde ke zhoršení zdravot. stavu Uživatele, kdy nejeví známky života, PS zavolá IZS a podle jejích pokynů poskytuje Uživateli první pomoc do jejího příjezdu. Ihned po příjezdu IZS volá koordinátora a dohodnou se o dalším postupu.

krok 2

Pracovník služby (má-li klíče od bytu Uživatele) přijde do služby a zjistí, že Uživatel nejeví známky života. Volá IZS a koordinátora a vyčká do jejich příjezdu. Koordinátor informuje kontaktní osobu.

krok 3

Po příjezdu složky IZS předá PS svoje kontaktní údaje a informaci o situaci orgánu IZS, vezme zpět uživatelem svěřené klíče od bytu a službu ukončí.

krok 4

O události se neprodleně provede záznam do dokumentace Uživatele.

9. Nenadálé příhody, které vzniknou v bytě uživatele v průběhu poskytování služby (např. požár / výpadek el. proudu/ vody / plynu / porucha kanalizace, odpadů / zabouchnuté dveře)

ŘEŠENÍ:

Krok 1: odvést Uživatele do bezpečí

Krok 2: ohlásit požár na linku 150

Krok 3: použít hasicí přístroj

Výpadek elektřiny / vody / plynu / porucha kanalizace, odpadů / zabouchnuté dveře:

- postupuje podle pokynů Uživatele, případně pomůže radou

10. Vykradení bytu:

- pracovník služby po příchodu do služby je Uživatелеm upozorněn, že došlo k vykradení bytu a dále postupuje podle pokynů Uživatele, případně může doporučit uživateli nějaký postup řešení této situace (zavolat Policii ČR, vyčkat na příjezd policie a řídit se jejími pokyny); posléze informuje koordinátora.

DŮLEŽITÁ TELEFONNÍ ČÍSLA

- Integrovaný záchranný systém **112**
- Hasiči **150**
- Záchranná služba **155**
- Městská policie **156**
- Policie ČR **158**
- Infolinka telefonních čísel **1188**

ZPRÁVA O NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACI

SOCIÁLNÍ SLUŽBY	
UŽIVATEL:	
ŘEŠITEL:	
DATUM:	

Přímí účastníci situace

1.

2.

Popis situace z pohledu účastníka 1

(datum, čas, místo, co se stalo, co účastník udělal ve snaze situaci vyřešit):

Popis situace z pohledu účastníka 2

(datum, čas, místo, co se stalo, co účastník udělal ve snaze situaci vyřešit):

Svědci situace a další relevantní osoby

1.

2.

3.

Navržený způsob nápravy

Návrh preventivních opatření

Podpis a datum převzetí zprávy:

Přímí účastníci situace (Uživatel, Pracovník služby...)

Svědci a dalších relevantní osoby

Řešitel situace.....

Zástupce Uživatele služby.....

Nadřízený pracovník řešitele.....

Ředitel organizace.....

Standard č. 14

NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE

Navržený způsob nápravy

Návrh preventivních opatření

Podpis a datum převzetí zprávy:

Příímí účastníci situace (Uživatel, Pracovník služby...)

Svědci a dalších relevantní osoby

Řešitel situace.....

Zástupce Uživatele služby.....

Nadřízený pracovník řešitele.....

Ředitel organizace.....

KRITÉRIUM	ZÁSADNÍ
a) Poskytovatel průběžně kontroluje a hodnotí, zda je způsob poskytování sociální služby v souladu s definovaným posláním, cíli a zásadami sociální služby a osobními cíli Uživatelů;	ANO
b) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro zjišťování spokojenosti osob se způsobem poskytování sociální služby;	ANO
c) Poskytovatel zapojuje do hodnocení poskytované sociální služby také zaměstnance a další zainteresované fyzické a právnické osoby;	ANO
d) Poskytovatel využívá stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby jako podnět pro rozvoj a zvyšování kvality sociální služby.	ANO

Hodnocení efektivity služby

Obecně:

- umožní nám to prezentovat naši práci
- můžeme se také poučit z toho, co se nepovedlo
- z hodnocení určitého období by měl vycházet plán do budoucnosti

Nejdůležitějším měřítkem procesu kvality poskytování služeb je spokojenost Uživatelů, osob blízkých a ostatních zainteresovaných osob s poskytovanou sociální službou. Spokojenost Uživatelů je zjišťována pomocí dotazníků. 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 je monitorován i průběžným sledováním výskytu mimořádných událostí a jejich vyhodnocováním. Každá stížnost podaná Uživatelem nebo osobou blízkou, týkající se kvality nebo způsobu poskytování služby, je pro naši organizaci signálem toho, že je nutné naše služby neustále zlepšovat, zkvalitňovat, upravovat a přizpůsobovat potřebám Uživatelů.

Systém hodnocení pro každý rok:

Na konci roku vždy proběhne hodnocení spokojenosti jednotlivých Uživatelů (úloha Uživatele v tomto hodnocení je klíčová, může na něm participovat po dohodě s Uživatelem i sociální pracovník nebokoordinátor z pověření vedoucího sociálních služeb) - toto hodnocení je zaměřeno na jednotlivé Uživatele. Dává tak možnost hodnotit sociální služby do nejmenších podrobností, jelikož vyplývá ze zkušeností jednotlivých Uživatelů a jsou při něm zohledňovány jejich individuální potřeby. Každý Uživatel bude požádán, aby zpracoval hodnocení průběhu sociální služby uplynulého roku, kterou v rámci svého Individuálního plánu využíval. Při této činnosti může využít podpory sociálního pracovníka nebo koordinátora. Hodnocení může být provedeno verbálně nebo pomocí hodnotové číselné stupnice, vždy však musí být písemné - např. formulář hodnocení. Hodnocení sociálních služeb v jednotlivých pracovních týmech je důkladně probíráno na poradě pracovníků služby. Toto hodnocení by mělo být obecnější, zaměřené na celkovou situaci jednotlivých Uživatelů. Při jakýchkoliv změnách Individuálního plánu služeb u jednotlivých Uživatelů je nutno reflektovat aktuální změny. Jednotliví pracovníci služby také mají možnost se při tomto hodnocení vyjádřit k průběhu služby. Tohoto hodnocení by se měli bezpodmínečně zúčastnit klíčoví pracovníci. Smyslem tohoto hodnocení by mělo být předávání zkušeností, směřující ke společné reflexi pracovníků služby. Pracovníci služby, kteří nejčastěji spolupracují s konkrétním Uživatelem (klíčoví pracovníci) se podílejí na aktualizaci individuálního plánu u svého „klíčového“ Uživatele, která vychází z průběžného monitoringu služby v rámci uplynulého roku.

Také by mělo zaznít hodnocení roku z pohledu vedení organizace a výhled do dalšího roku.

Standard č. 15

ZVYŠOVÁNÍ KVALITY SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Doporučená struktura hodnocení:

1. Zhodnocení Systému spolupráce pracovníka služby a Uživatele, na jakých aspektech individuálního plánu služeb se v průběhu roku pracovalo a jak se práce dařila.
2. Přehled konkrétních činností Uživatele v průběhu dne a míra podpory ze strany pracovníka služby.
3. Příklad řešení nouzové či havarijní situace, které s sebou nesly vznik určitého rizika či krize (nepovinné, pouze v případě, že k nim docházelo).
4. Zvážení možnosti změny pracovníka služby vzhledem ke spokojenosti Uživatele (nepovinné).
5. Možno doplnit další oblast (návrhy Uživatele na zkvalitnění služby nebo rozšíření Individuálního plánu služeb).
6. Shrnutí stížností a připomínek Uživatelů, případných hodnocení služeb Uživateli.
7. Jak tým vidí zabezpečení nouzových a havarijních situací (nepovinné vyjádření k revizi IP).
8. Shrnutí spolupráce s osobami blízkými Uživateli, opatrovníky Uživatelů.
9. Spolupráce s návaznými službami, organizacemi, které Uživatel využívá.
10. Pohled do budoucna (co by se mohlo změnit, na čem by se dalo pracovat, jak to zařídit, oblast vzdělávání, ve které by se chtěl tým vzdělat, a která by mu pomohla zkvalitnit služby sociální rehabilitace, nápady v závislosti revize Individuálního plánu, informace z evropských projektů, úkoly do nového roku).
11. Dalším způsobem hodnocení je analýza obdržených stížností na kvalitu služby. Frekvence hodnocení jedenkrát ročně. Z výsledku bude pořízen zápis, který bude prezentován na poradě týmu.