

INFORMACE DOMOVA SENIORŮ VIDIM O STANDARDECH KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Domov seniorů Vidim, příspěvková organizace poskytuje sociální službu dle zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách a vyhlášky 505/2006, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách v platném znění.

➤ Standard č. 1 – Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb

Posláním Domova seniorů Vidim je poskytovat služby seniorům, kteří se ocitli v nepříznivé životní situaci, kterou nejsou schopni překonat pomocí jiné služby ani pomocí rodiny. Snažíme se zabezpečit prožití důstojného stáří seniorům se sníženou soběstačností a poskytnout podporu a pomoc. Respektujeme nezávislost seniorů, přihlížíme k jejich individuálním potřebám a vytváříme podmínky, které se podobají životu jejich vrstevníků v domácím prostředí.

Naším klientům poskytujeme: ubytování, stravování, ošetrovatelskou a zdravotní péči, pomoc a podporu při zvládání běžných denních činností a aktivní využití volného času.

Naší službu poskytujeme na základě principů:

- týmové spolupráce zaměstnanců
- profesionálního přístupu zaměstnanců
- dodržování a ochrany práv a vůle klientů
- individuálního a partnerského přístupu ke klientovi
- spolupráce s rodinou

Naším cílem je podpořit klienty, aby zůstali co nejdéle soběstační a vytvářet jim příležitosti, aby mohli uplatňovat svou svobodnou vůli, jednat a chovat se na základě vlastního rozhodnutí.

Cílová skupina:

Služby Domova seniorů Vidim jsou určeny seniorům od 60 let výše, kteří mají sníženou soběstačnost a jejichž situace vyžaduje pravidelnou podporu či pomoc jiné osoby.

➤ **Standard č. 2 – Ochrana práv osob**

Domov seniorů Vidim poskytuje sociální službu na základě jasných pravidel a postupů, která chrání práva klientů a předchází střetům zájmů při poskytování sociální služby. Naším cílem je zajistit respektování práv a svobod klientů. Domov seniorů Vidim má písemně popsány situace, ve kterých by mohlo dojít k porušování práv klientů, ke střetům mezi klienty, rodinnými příslušníky a zaměstnanci. Domov má také písemně popsána pravidla pro přijímání darů a podle těchto pravidel postupujeme.

Ochrana práv našich klientů je důležitým a citlivým prvkem v činnosti všech zaměstnanců, zejména ve vztahu k individualitám, k aktuálnímu zdravotnímu stavu klientů.

Střety zájmů mohou nastat při činnostech, kdy vznikají vztahy, založené na vzájemných právech a povinnostech klientů a zaměstnanců. Všichni zaměstnanci jsou povinni řídit se etickým kodexem, vnitřními předpisy a směrnicemi domova, a tak předcházet situacím, kdy by mohlo dojít k porušení práv klientů a možným střetům zájmů.

➤ **Standard č. 3 – Jednání se zájemcem o sociální službu**

Cílem jednání se zájemcem o poskytnutí sociální služby v Domově seniorů Vidim je, na základě písemně stanovených pravidel informovat zájemce srozumitelným způsobem, o možnostech a podmínkách poskytování sociální služby v Domově seniorů Vidim. Dále zjišťovat představy a požadavky zájemce, jeho přání, očekávání a osobní cíle. Na základě získaných informací následuje zhodnocení, zda zájemci budeme moci sociální službu poskytnout a stejně tak zájemce může zhodnotit, zda nabízená sociální služba mu bude poskytovat kvalitní sociální službu tak, aby splňovala jeho přání a představy.

➤ **Standard č. 4 – Smlouva o poskytování sociální služby**

Smlouva o poskytování sociální služby je uzavřena dle písemně zpracovaných pravidel Domova seniorů Vidim s ohledem na okruh osob, kterým je určena tak, aby osoba rozuměla obsahu a účelu smlouvy. Smlouva může být měněna pouze písemně, formou dodatků, které jsou vzestupně číslovány. Smlouva je sepsána ve dvou vyhotoveních, přičemž jeden výtisk smlouvy s přílohami obdrží klient, druhý výtisk smlouvy je uložen u sociální pracovnice.

➤ **Standard č. 5 – Individuální plánování průběhu sociální služby**

Při plánování a přehodnocovacího procesu poskytování sociální služby se řídíme a postupujeme dle písemně zpracovaných pravidel podle druhu a poslání sociální služby.

Plánování průběhu sociální služby probíhá s každým klientem individuálně s ohledem na jeho aktuální zdravotní stav, individuální potřeby, možnosti, schopnosti, osobní cíle a přání. Průběžně dochází k hodnocení a přehodnocování osobních cílů klientem a jeho klíčovým pracovníkem. Individuální plánování (IP) je dialog mezi klientem a jeho klíčovým pracovníkem. Z každého IP musí být jasné, CO se bude dělat (co je cílem), JAK se to bude dělat, KDO to bude dělat a KDY proběhne zhodnocení plánu.

➤ **Standard č. 6 – Dokumentace o poskytování sociální služby**

Pro zpracování, vedení a evidenci dokumentace o osobách, kterým je poskytována sociální služba, nahlížení do dokumentace, uchovávání dokumentace o osobě po ukončení poskytování sociální služby má Domov seniorů Vidim písemně zpracována pravidla, podle kterých postupuje.

Domov seniorů Vidim shromažďuje a vede osobní údaje o klientech, které umožňují poskytování odborných a kvalitních služeb. Domov seniorů Vidim má písemný souhlas každého klienta se zpracováním, shromažďováním a uchováváním osobních a citlivých údajů pro účely důležité pro poskytování služby. Klienti a jimi určené osoby mají právo nahlížet do dokumentace, kterou o nich Domov seniorů Vidim vede.

➤ **Standard č. 7 – Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby**

Domov seniorů Vidim informuje vhodnou formou klienty o možnosti podat stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby. Informuje klienty jakou formou podat stížnost, na koho je možnost se obracet, kdo bude stížnost vyřizovat a jakým způsobem a o možnosti zvolit si zástupce pro podání a vyřizování stížnosti.

S písemně zpracovanými postupy podání a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby jsou seznamováni vhodnou formou klienti již před nástupem do Domova seniorů Vidim a dále opakovaně během průběhu poskytování sociální služby. S postupy podání a vyřizování stížností jsou seznamováni i rodinní příslušníci. Každá podaná stížnost je evidována a vyřízena ve stanovené lhůtě. Stížnosti mohou být podány ústně, telefonicky elektronicky, písemně a anonymně. Domov seniorů Vidim má k dispozici 3 schránky na podávání stížností.

➤ **Standard č. 8 – Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje**

Domov zprostředkovává příležitosti klientům využít veřejné služby individuálně dle jejich potřeb, nesnaží se je nahrazovat. Podporuje klienty v kontaktech a vztazích s přirozeným sociálním prostředím. Domov seniorů Vidim má vytvořen „Adresář kontaktů“, který je k dispozici všem klientům.

V obci Vidim mohou klienti využít služeb obecního úřadu, knihovny, internetové místnosti obchodu a restaurace. Další služby najdou klienti v 10 km vzdáleném Liběchově nebo v 18 km vzdáleném Mělníku. Autobusová zastávka je umístěna v obci v těsné blízkosti budovy Domova seniorů Vidim. Autobusová doprava je zajištěna dle jízdního řádu ČSAD několikrát denně.

➤ **Standard č. 9 – Personální a organizační zajištění sociální služby**

Domov seniorů Vidim má písemně zpracovanou organizační strukturu a počet pracovních míst, pracovní profily, kvalifikační a osobnostní předpoklady zaměstnanců s ohledem na druh poskytované sociální služby, její kapacitě a potřebám osob, kterým je poskytována.

Přijetí a zaškolování nových zaměstnanců probíhá dle písemně zpracovaných pravidel, stejně tak působení jiných osob v zařízení, např. stážistů, praktikantů, dobrovolníků.

Vnitřní členění při poskytování sociální služby:

1. ekonomicko – provozní úsek
2. sociální úsek
3. ošetřovatelsko - zdravotní úsek.

➤ **Standard č. 10 – Profesionální rozvoj zaměstnanců**

Domov seniorů Vidim má písemně zpracovány metodické postupy, jak a podle kterých kritérií hodnotí své zaměstnance. Toto pravidelné hodnocení zaměstnanců je důležitou součástí k zajištění daných úkolů a cílů organizace a k prohlubování profesního rozvoje zaměstnanců. Vedení Domova seniorů Vidim vyžaduje od jednotlivých zaměstnanců neustálé doplňování a získávání odborných vědomostí a znalostí. Školení a semináře jsou vždy plánovány tak, aby svými tématy odpovídaly aktuálním trendům v dané oblasti a zároveň byly přínosné pro běžnou praxi.

Vedení Domova seniorů Vidim umožňuje zaměstnancům zapojit se do rozvoje a zkvalitňování poskytovaných služeb, je uplatňován systém obousměrné komunikace mezi vedením a pracovníky. Pracovníci a vedení se pravidelně scházejí na společných poradách.

Zaměstnancům je dle potřeby zajišťována podpora nezávislého kvalifikovaného odborníka.

➤ **Standard č. 11 – Místní a časové dostupnost poskytované sociální služby**

Domov poskytuje pobytové sociální služby v souladu se zákonem č.108/2006Sb., o sociálních službách v platném znění a v souladu se vyhláškou č. 505/2006Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách v platném znění. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Klientovi **službu sociální péče ve formě pobytové služby** ve svém zařízení, které je ve smyslu ustanovení § 34 odst. 1 písm. e) zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v platném znění **domovem pro seniory** a jako takové poskytuje sociální služby a vykonává činnosti, příslušející tomuto zařízení. Sociální služba se poskytuje v Domově seniorů Vidim, poskytovatele sociálních služeb, ve Vidimi 1, 277 21 Liběchov a je poskytována 24 hodin denně, a to každý den po dobu platnosti Smlouvy o poskytnutí sociální služby v Domově seniorů Vidim.

➤ **Standard č. 12 – Informovanost o poskytované sociální službě**

Domov seniorů Vidim zpřístupňuje veřejnosti informace o poslání, předmětu činnosti, o cílech, principech a cílové skupině klientů DS Vidim. Zprostředkovává další informace, které usnadňují orientaci zájemcům o sociální službu a dalším subjektům a tím přispívá k větší informovanosti o dostupnosti služeb. Jedná se především o webové stránky, informační dokument, letáky.

Domov má zpracován soubor informací o svých službách, který je dostupný veřejnosti, a to ve formě odpovídající potřebám a možnostem cílové skupiny. Informace jsou dostupné na takových místech, aby odpovídaly potřebám cílové skupiny (např. městské úřady, léčebny dlouhodobě nemocných, ordinace praktických lékařů).

➤ **Standard č. 13 – Prostředí a podmínky**

Domov seniorů Vidim je zařízení poskytující celoroční ubytování, stravy a ošetřovatelsko - zdravotní péče v nepřetržitém režimu. Budova Domova seniorů Vidim se nachází v areálu zámeckého parku v obci Vidim. Klienti jsou ubytováni ve 24 dvou a vícelůžkových pokojích. Celková kapacita domova je 70 klientů. Pokoje se nacházejí v 1. a 2. patře, které jsou dostupné i výtahem a ve 3. patře bez výtahu. V budově jsou klientům k dispozici prostory pro hygienu, stravování, prostory určené pro volnočasové aktivity, společenské prostory, kuřárny a kuchyňky. Klienti mají k dispozici rozsáhlý zámecký park s prostory pro posezení.

➤ **Standard č. 14 – Nouzové a havarijní situace**

Domov má písemně stanoveny nouzové a havarijní situace (mimořádné události), způsoby jejich řešení, stanovenou dokumentaci, včetně její evidence.

- **havarijní situace** – náhlá událost, která vznikla v souvislosti s technickým provozem a může způsobit škody na lidském zdraví, životě, majetku nebo na životním prostředí (např. požár, přerušená dodávka elektrické energie)
- **nouzová situace** – nebezpečná a nepředvídatelná situace, vyžadující neprodlené vyřešení (např. agresivní klient, pohřešovaný klient, klient se sebevražedným úmyslem)

➤ **Standard č. 15 – Zvyšování kvality sociálních služby**

Vedení Domova seniorů Vidim průběžně kontroluje a hodnotí, zda je způsob poskytování sociální služby v souladu s definovaným posláním, cíly, principy sociální služby a okruhem osob. Do hodnocení kvality poskytované sociální služby jsou zapojeni klienti, rodinní příslušníci, externisté a zaměstnanci prostřednictvím anonymních dotazníků, rozhovorů, schránek na stížnosti a dalšími způsoby (např. emailem, poštou, telefonicky). Výstupy z analýz dotazníkového šetření jsou zveřejněny na nástěnkách Domova seniorů Vidim.

Každá přijatá stížnost na kvalitu nebo způsob poskytované sociální služby je vnímána jako podnět pro rozvoj a zvyšování kvality poskytované sociální služby v Domově seniorů Vidim.

Jednotlivé standardy jsou rozpracovány ve směrnících, se kterými jsou zaměstnanci prokazatelně seznamováni. Vypracované směrnice jsou dle potřeby aktualizovány a dále jsou vytvářeny dle potřeb směrnice nové. Směrnice jsou k dispozici ve společných prostorách Domova seniorů Vidim v 1. a 2. patře a dále v kanceláři sociální pracovnice.