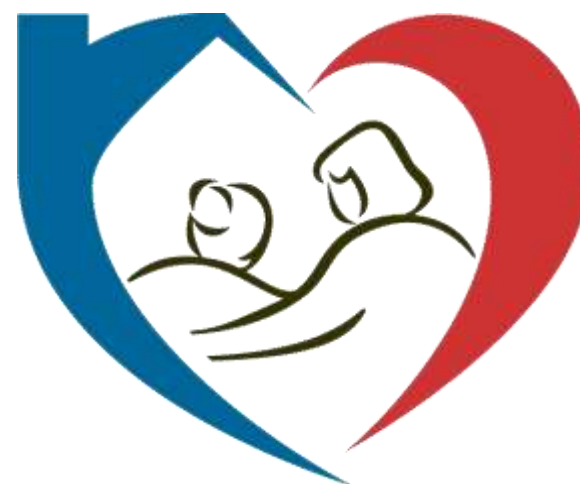


Výpis ze Standardů kvality sociálních služeb

Sanco-PB s.r.o.

Registrovaná služba: Domov se zvláštním režimem



Obsah:

Poskytované sociální služby	Strana 02
Standard č. 1 Poslání, zásady, cíle a cílová skupina	Strana 03
Standard č. 2 Ochrana práv uživatelů	Strana 06
Standard č. 3 Jednání se zájemcem o sociální službu	Strana 08
Standard č. 4 Smlouva o poskytování sociální služby	Strana 09
Standard č. 5 Individuální plánování průběhu sociální služby	Strana 10
Standard č. 6 Dokumentace o poskytování sociální služby	Strana 11
Standard č. 7 Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb	Strana 12
Standard č. 8 Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje	Strana 13
Standard č. 9 Personální a organizační zajištění sociální služby	Strana 14
Standard č. 10 Profesionální rozvoj zaměstnanců	Strana 15
Standard č. 11 Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby	Strana 16
Standard č. 12 Informovanost o poskytované sociální službě	Strana 17
Standard č. 13 Prostředí a podmínky	Strana 18
Standard č. 14 Nouzové a havarijní situace	Strana 19
Standard č. 15 Zvyšování kvality sociálních služeb	Strana 20






Domov se zvláštním režimem Vážka Poliklinika



Domov se zvláštním režimem Vážka Domeček



Sociální služby poskytujeme na základě:

-  Zákona 108/2006 Sb. ve znění pozdějších předpisů
-  Vyhlášky 505/2006 Sb. ve znění pozdějších předpisů (tzv. úhradová vyhláška)
-  Standardů kvality sociálních služeb
-  Vnitřních směrnic a pravidel
-  Etických kodexů



Naším posláním, tedy veřejným závazkem, je poskytovat uživatelům, převážně seniorům, kteří se nacházejí v nepříznivé sociální situaci a to především z důvodu progresu svého onemocnění (Alzheimerova choroba a jiné typy demence), komplex kvalitních služeb (ubytování, stravování, ošetrovatelskou péči, sociální péči, aktivizační programy, aj.) a zmírnit tak následky spojené se ztrátou soběstačnosti při respektování práv, důstojnosti a individuálních potřeb uživatelů služby.

KDO JSME:

Domov se zvláštním režimem – registrovaná sociální služba u
Krajského úřadu Středočeského kraje

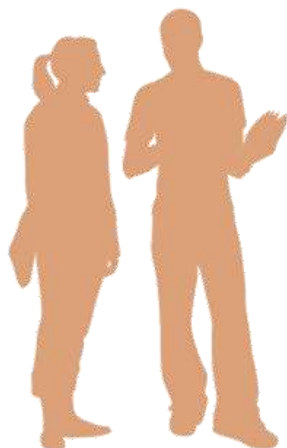
KDE JSME:

Sídlo firmy:	Březnická 229, 261 01 Příbram
Oddělení Vážka Poliklinika:	Čechovská 57, 261 01 Příbram
Oddělení Vážka Domeček:	Rožmitálská 168, 261 01 Příbram



PRO KOHO:

Pro klienty, kteří mají sníženou soběstačnost z důvodu postižení Alzheimerovou nemocí a jinými druhy demence, jejichž pobyt doma již není možný.



KDO:

Tým zkušených pracovníků – kvalifikovaní pracovníci v sociálních službách, registrované zdravotní sestry, sociální pracovníce

JAK:

Individuálním přístupem – Důstojností – Partnerstvím – Dodržováním práv a vůle uživatelů - Prevencí rizik - Zachováním mlčenlivosti - Týmovou spoluprací = na základě zásad poskytování sociálních služeb

VIZE SLUŽBY:

- V rámci péče v Domech se zvláštním režimem zachovávat dosavadní zvyklosti a dovednosti uživatelů tak, abychom vytvořili bezpečné prostředí pro osoby s poruchami paměti a orientace.
- Podporovat rodiny pečující o své příbuzné prostřednictvím odborného poradenství nebo v rámci svépomocných skupin a pořádání besed.
- Podporovat rodinné příslušníky k účastem na společenských a kulturních akcích v zařízení i mimo něj (oslavy, výlety, začlenění do činností běžného života).
- Jako kontaktní místo ČALS zachovat nastavené standardy péče prostřednictvím certifikace Vážky pro specializovaná pracoviště.
- Účast na dalším vzdělávání v oblasti péče o seniory s kognitivními poruchami.







PRÁVA	POVINNOSTI
<p>Naši uživatelé mají stejná práva, jako lidé žijící mimo Domov se zvláštním režimem, naopak, pomáháme ochraňovat Vaše lidská práva a oprávněné zájmy. Zaručujeme Vám právo na svobodu a možnost volby, právo na slušné zacházení, právo rozhodovat sám o sobě, právo na soukromí a zachování lidské důstojnosti, právo na svobodu myšlení a náboženství, právo na ochranu osobních údajů, právo si stěžovat.</p>	<p>Každý člověk má svá práva, ale i své povinnosti. Je důležité dodržovat daná pravidla, neporušovat práva ostatních, nedělat věci, které ostatním vadí. Stejně tak každý člověk nese odpovědnost za své činy.</p>

VAŠE PRÁVA:



- ✓ **Právo na soukromí a zachování lidské důstojnosti** - Můžete pobývat v nerušeném prostředí nebo odpočívat na pokojích při zachování soukromí. Osobní hovory probíhají vždy nerušeně. Máte možnost své osobní věci uzamykat do skříněk a cennosti uložit do trezoru na oddělení. Podporujeme udržování přirozených sociálních vztahů a kontaktů s rodinou a krátkodobé pobyty v rodinách. Hygienická péče probíhá při zabezpečení soukromí uživatelů. Pracovníci přistupují ke každému tak, aby byla vždy zachována jeho důstojnost. Uživatelům se zásadně vyká (uživatel si určí při vstupním pohovoru způsob oslovování).



- ✓ **Právo osobní svobody, vlastního rozhodnutí, volného času** – Můžete se zapojit do denního programu dle svého rozhodnutí, do aktivit nebudete nuceni. Režim dne vychází z potřeb osob postižených demencí. V pokročilém stadiu demence (porucha komunikace) se personál snaží rozpoznat, jak vyjadřuje svá přání a souhlas s poskytováním služby. Máte právo se rozhodnout, co si oblečete, jaký budete mít účes, zda se budete holiť, jaké budete mít šperky a ozdoby.



- ✓ **Právo na svobodu myšlení a náboženství** - Uživatelé mají právo svobodného náboženského vyznání (na přání je možné zprostředkovat kontakt s duchovním). Zaměstnanci respektují hodnoty a chování vycházející z uživatelova přesvědčení, pokud nejsou v rozporu s právními normami ČR a vnitřními pravidly zařízení.



- ✓ **Právo na svobodu pohybu a možnost volby** - Máte možnost volby opuštění prostor Domova Sanco-PB s.r.o. a zároveň mít zajištěno bezpečné prostředí v prostoru Domova, aby nedocházelo k ohrožení zdraví a Vašeho bezpečí. Omezující opatření používáme s Vaším svolením či se svolením Vašeho zákonného zástupce ve výjimečných případech a to pouze v případě nebezpečí ohrožení zdraví po nezbytně krátkou dobu - látkový pás nebo postranice k lůžku. V případě ohrožení Vašeho zdraví musíme mít stanovisko lékaře (o jaké omezení se jedná, na jak dlouho). Všechny léky omezující vaše vnímání a pohyb smí ordinovat pouze lékař v nezbytném rozsahu. Tato omezující opatření podléhají přísné evidenci ve Vaší dokumentaci.



- ✓ **Právo na ochranu osobních údajů** - Zásada mlčenlivosti je součástí *Etického kodexu* a pracovních smluv zaměstnanců. Přístup k osobním údajům o uživateli mají jen pověřeni zaměstnanci zařízení.



- ✓ **Právo si stěžovat** - Uživatelé mají právo si stěžovat a stížnosti jsou brány jako mechanismy ke zkvalitňování služeb (Standard č. 7). Možnosti, jak si stěžovat určuje *Domácí řád*.

Standard č. 3 – jednání se zájemcem o sociální službu

Při návštěvě zájemce o naši sociální službu probíhá jednání, kdy Vám podáme veškeré potřebné informace o registrované službě, postupem, který příjem a nástup nového klienta doprovází.

Doporučujeme osobní návštěvu, při které máte možnost si celý Domov se zvláštním režimem prohlédnout, včetně jeho okolí. Zjistíme Vaše potřeby, požadavky a cíle a podle nich vám vytvoříme nabídku. Budeme společně jednat – vy, jako zájemce, rodinný příslušník, opatrovník a ředitelka Domova nebo jí pověřený pracovník či sociální pracovníce.

Doma se pak můžete v klidu poradit a rozhodnout, zda u nás chcete žít. Pokud budete mít zájem, pošlete nám Žádost o přijetí s ostatními dokumenty, které naleznete na našich stránkách, nebo Vám budou předány při osobním jednání.

V případě odmítnutí poskytnutí služby jsme Vám povinni sdělit důvod odmítnutí a také Vás budeme informovat o jiných sociálních službách, které byste mohli využít.



Na základě Vašeho svobodného rozhodnutí přistoupíme k podpisu Smlouvy o poskytování sociálních služeb. Při podpisu smlouvy je přítomna ředitelka zařízení, sociální pracovníce nebo jiný pověřený pracovník, zájemce, opatrovník nebo zástupce Vaší rodiny.

SMLOUVA

Obsah smlouvy

- Jaké služby budou poskytovány
- Rozsah poskytování služby
- Místo a čas poskytování sociální služby
- Výše úhrady a způsob jejího placení
- Osobní cíle uživatele
- Povinnosti uživatele
- Souhlas / nesouhlas a zplnomocnění v ostatních ustanoveních/
- Výpovědní důvody a výpovědní lhůty
- Dobu platnosti smlouvy
- Náhled Smlouvy je k nahlédnutí na webových stránkách www.sanco-pb.com



Průběh poskytované služby si naplánujete společně s klíčovým pracovníkem a celým týmem. Způsob provedení závisí jak na Vašich schopnostech, možnostech či zdravotním stavu, tak na možnostech poskytovatele.

Po nástupu do Domova budete mít svého tzv. „klíčového pracovníka“, se kterým budete úzce spolupracovat. Navzájem se seznámíte, budete si povídat a spolupracovat na cestě k dosažení Vašich osobních cílů. Budete hledat vhodný způsob potřebné podpory a pomoci tak, abyste byli spokojeni.

Vše, co si naplánujete, bude průběžně hodnoceno. Své cíle můžete kdykoliv se svým klíčovým pracovníkem měnit podle svých potřeb. Tento postup Vám dává možnost samostatně se rozhodovat, uplatňovat svá práva a zároveň přijímat povinnosti, které z těchto práv plynou.

Při přijetí do našeho Domova se Vás ptáme, zda chcete docílit uskutečnění své představy života s námi. Odpověď bývá většinou stejná. Víme, jak je pro Vás těžké si zvykat na nové prostředí, lidi okolo Vás a změnu způsobu života. Je toho příliš najednou, a proto na Vás nechvátáme. Pro začátek nám stačí, abychom se poznali, vycházíme z toho, jaké informace dostaneme od příbuzných (sociální pracovníce). Ti nám vyplní dotazník o Vašich zvyklostech, co máte rádi a naopak neradi. Co Vás těší a co se Vám nelíbí a podobně. Vy je někdy báječně doplňujete. My objevujeme Váš svět a spolu s klíčovým pracovníkem Vám zprostředkováváme podněty ze současného světa. Zážitky Vás v mysli provází i několik dní, neboť emoce a smysly se odráží ve vašem výrazu jako v zrcadle.



Budeme od Vás vyžadovat konkrétní informace, které budeme dále zpracovávat a evidovat. S osobními údaji nakládáme dle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů. Požadujeme jen ty informace, které jsou nezbytně nutné pro bezpečné, odborné a kvalitní poskytování sociální služby.

Informace a důležitá data budeme zpracovávat s Vaším souhlasem.

Všichni zaměstnanci mají povinnost zachovávat mlčenlivost a chránit Vaše osobní data.



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



Tento standard Vám zaručuje možnost podávat stížnosti či připomínky na kvalitu či způsob poskytování sociálních služeb. Poskytovatel zaručuje, že podání stížnosti je pro Vás bezpečné a nijak Vás nepoškodí.

Veškeré stížnosti můžete podávat i anonymně, písemně i emailem, případně nadřízenému či nezávislému orgánu. V případě potřeby Vám se sepsáním či formulací pomůže pracovník, kterého si vyberete.

Pro stížnosti a připomínky, které chcete mířit na nás, jsou na oddělení označené schránky, které průběžně kontroluje vedení Domova a přijímá příslušná opatření. V případě, že nejde o anonymní stížnost, je pisatel informován o opatřeních, která vzešla z jeho podnětu.

Domov se zvláštním režimem se řídí zásadou, že každá stížnost je podnětem pro rozvoj a zvyšování kvality.

Kontakty pro podání stížností:

Vedení Domova se zvláštním režimem Sanco-PB s.r.o. 		MÚ Příbram – Odbor sociálních věcí a zdravotnictví 	
Březnická 229 261 01 Příbram	Tel.: 736 611 680 kancelar.sanco@sanco-pb.com	Tyršova 107 261 01 Příbram	Tel. 318 402 249
Krajský úřad Středočeského kraje 		Ministerstvo práce a sociálních věcí 	
Zborovská 81/11 150 00 Praha 5	Tel: 257 280 111	Na Poříčním právu 1/376 128 01 Praha 2	Tel. 221 921 111
Veřejný ochránce práv 			
Údolní 39 602 00 Brno		Tel. 542 542 888	

Standard č. 8 – návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje

- 📞 Vytváříme příležitosti a podporujeme Vás v kontaktech a vztazích s rodinou, přáteli, sousedy a známými. V případě Vašeho zájmu budeme spolupracovat s těmi, s kterými vy budete chtít.
- 📞 Zprostředkováváme Vám služby organizací a osob, které si vyberete
- 📞 Nadále budete moci využívat běžné služby (obchody, pošta, kadeřnictví, pedikúra, restaurace, rádio, televize,...). Tyto služby dodáváme jako fakultativní a jsou placené dle ceníku, který dostanete k dispozici, nebo jsou poskytovány dodavatelsky.



Standard č. 9 – personální a organizační zajištění sociální služby

Budete seznámeni s tím, kteří pracovníci, s jakými pravomocemi a povinnostmi, s jakou zkušeností, zodpovědností, dovedností a vzděláním Vám budou k dispozici. Zaručujeme Vám, že všichni naši pracovníci i dobrovolníci jsou zaškolení – znají tedy, „co a jak“ Vám mohou nebo mají poskytnout.

Počet našich pracovníků a jejich pracovní pozice jsou přizpůsobeny druhu poskytované služby, naší kapacitě, počtu našich klientů a jejich potřebám.



Standard č. 10 – profesní rozvoj zaměstnanců

Rozvoj našich zaměstnanců se odvíjí od potřeb provozu, tedy našich uživatelů, jejich možností, dovedností. Staráme se o odborný růst těch, kteří Vám budou přímo poskytovat sociální službu.

JAK?

- ✓ Pracovníci mají sestavený plán profesního růstu
- ✓ Mohou konzultovat svoji práci s nezávislým odborníkem

Podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách zabezpečujeme pro zaměstnance další vzdělávání tak, abychom mohli zajistit Vaše stanovené osobní cíle a naplnili veřejný závazek služby.

Pravidelné hodnocení pracovníků nám pomáhá posoudit kvalitu odvedené práce.



Standard č. 11 – místní a časová dostupnost poskytované sociální služby

Službu poskytujeme celoročně, nepřetržitě po celých 24 hodin denně v prostorách obou Domovů

Místní a časová dostupnost odpovídá jak druhu a cílům naší sociální služby, tak i Vaším požadavkům



O naší službě dostanete srozumitelné informace. Abychom Vás jasně a přesně informovali, máme zpracován tzv. Soubor informací o poskytované službě. Tyto informace zveřejňujeme na internetu, na webových stránkách firmy (www.sanco-pb.com).

Informace o poskytované službě jsou dostupné

- ✓ V Registru poskytovatelů sociálních služeb
- ✓ Na informačních letáčích
- ✓ Na internetových stránkách společnosti (www.sanco-pb.com)
- ✓ Na internetových stránkách ČALS (www.gerontocentrum.cz, www.alzheimer.cz) – jsme kontaktním místem ČALSu
- ✓ V informačním Katalogu poskytovatelů sociálních služeb na Příbramsku, nebo na stránkách města Příbram
- ✓ V regionálním tisku a inzertních periodikách
- ✓ Ve Zpravodaji společnosti určeném pro uživatele, jejich rodiny a opatrovníky
- ✓ Na nástěnkách umístěných na odděleních společnosti
- ✓ Každoročně se zúčastňujeme celostátní akce Týden paměti doplněné o sbírku pro ČALS, během které propagujeme i naše zařízení.



Standard č. 13 – prostředí a podmínky

Obě oddělení, kde je služba poskytována, její materiální, technické a hygienické podmínky zajišťujeme my. Vy byste se měli vždy setkat se službou poskytovanou v důstojném prostředí, které bude vyhovovat Vaším potřebám

Soukromé prostory	Společné prostory
<ul style="list-style-type: none">- k dispozici jsou 2-4 lůžkové pokoje - soukromí zajišťujeme v případě potřeby zástěnami či domlouvou s přítomnými. Během dne, pokud nepotřebujete odpočívat, je Vám k dispozici program ve společných prostorách či vycházky- zařízení pokojů odpovídá požadavkům naší cílové skupiny- pokud projevíte zájem si dovybavit pokoj dle svých představ, je to možné po předchozí domluvě s vedením Domova a spolubydlícím- pracovníci jsou povinni respektovat Vaše soukromé prostory	<ul style="list-style-type: none">- společné prostory jsou multifunkční, neslouží pouze jediné činnosti. Jsou vybaveny v souladu s účely, kterým slouží např. jídelna, terapeutická místnost- zahrada na oddělení Domeček je přizpůsobena Vaším potřebám – nekonečný chodníček, lavičky, posezení ve stínu- všechny společné prostory jsou vybaveny doplňky – obrázky, květinami, výrobky uživatelů pro zútulnění prostředí. Naši klienti se rádi podílejí na výzdobě těchto prostor- prostory jsou zařízeny sedacími koutky



Standard č. 14 – nouzové a havarijní situace

Poskytované sociální služby musí být vždy poskytovány odborně, kvalitně a bezpečně.

Známe mimořádné situace, ke kterým může při poskytování sociální služby dojít náhle a nepředpokládaně, např. náhlé a nepředpokládané zdravotní obtíže klienta, přerušení dodávky vody.

Pro rychlé a správné řešení takovýchto situací máme stanoveny postupy, jak těmto situacím předcházet, nebo jak se v těchto situacích zachovat.

Pracovníci jsou povinni podle nich postupovat a tak Vás i sebe chránit.

Vy si jen pamatujte – každou mimořádnou situaci musíte okamžitě nahlásit personálu a řídit se jejich pokyny.



Standard č. 15 – zvyšování kvality sociálních služeb

Pro zlepšování kvality sociální služby v našich Domovech se zvláštním režimem zjišťujeme od uživatelů, zda není poskytovaná služba v rozporu s veřejným závazkem, jestli jsou plněny jejich osobní cíle, stížnosti a přání. Zjišťujeme, jestli jste spokojeni s kvalitou poskytovaných služeb, chováním a přestupem pracovníků, prostory, co byste chtěli změnit, zda u nás něco postrádáte, atd.

Do hodnocení a rozvoje služby zapojíme také Vaše opatrovníky či rodinné příslušníky, stejně, jako zapojujeme naše pracovníky.

Zajímá nás Váš názor, protože každý podnět bereme jako možnost ke zlepšení.



Sestavila: Petra Čermáková