
Standardy kvality v sociálních službách

Oddělení zdravotně-sociální péče v Psychiatrické nemocnici Bohnice (dále jen PNB) se řídí **Standardy kvality sociálních služeb** (dále jen Standardy), které vycházejí ze zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, v platném znění a z prováděcí vyhlášky č. 505/2006 Sb., v platném znění.

Prostřednictvím Standardů je definována úroveň kvality poskytování sociálních služeb v PNB a jejich hlavním smyslem je zajistit, aby poskytování této služby respektovalo a chránilo jak práva těch, kteří službu přijímají (klientů), tak i všech zaměstnanců.

Zjednodušeně řečeno se jedná o pravidla fungování sociálních služeb nastavených tak, aby nedocházelo ke zneužívání a k porušování práv klientů. Snahou všech pracovníků je vytvořit důstojné podmínky pro pobyt klientů a s ohledem na jejich možnosti, docílit u nich co největší rozvoj a seberealizaci. Mezi důležité dokumenty, ze kterých Standardy vycházejí, patří Listina základních lidských práv a svobod a Etické kodexy.

Na tvorbě Standardů se podíleli a podílejí všichni pracovníci Oddělení zdravotně-sociální péče v PNB a zavazují se, že budou podle těchto Standardů postupovat. Standardy jsou „živým dokumentem“, které jsou dle potřeb a požadavků upravovány a průběžně je kontrolováno i jejich dodržování.

Platné znění Standardů je v papírové podobě k dispozici u staniční sestry a sociální pracovnice. Klienti by měli být upozorněni na jejich existenci a i místo, kde se s nimi mohou seznámit.

Standardů kvality je v současné době 15 a dělí se na 3 skupiny - standardy **procedurální** (standard 1-8), **personální** (9 a10) a **provozní** (11-15).

Procedurální standardy kvality jsou zaměřeny na uživatele a do této skupiny standardů patří:

Standard č. 1: Cíle a způsoby poskytování sociální služby

Zde má každá poskytovaná služba stanoveno své poslání, kterým se řídí, cílovou skupinu osob, pro které je služba určena a zásady (principy), které jsou pro danou službu závazné a důležité. Tento standard je zásadní, poskytovaná služba se zavazuje k naplňování tohoto závazku, který je veřejný (veřejnost je s ním seznamována např. formou letáků, na webových stránkách, apod.).

Standard č. 2: Ochrana práv osob

Povinností poskytované služby je mít písemně zpracovaná pravidla pro případy porušování práv, ke kterým může docházet při poskytování služby, nebo v případě střetů zájmů mezi uživateli či mezi uživatelem a pracovníkem. Dále je v tomto standardu písemně zpracován i postup při přijímání darů.

Standard č. 3: Jednání se zájemcem o službu

Tento standard stanoví průběh jednání s osobou, která má zájem o poskytování dané služby, při kterém se projednává cíl zájemce. Cílem jednání je získání potřebných informací o zájemci a zároveň předání informací zájemci srozumitelným způsobem tak, aby se mohl rozhodnout, zda se bude o služby Oddělení zdravotně sociální péče ucházet.

Tato část je důležitá i v tom, že se zde na základě stanovených kritérií rozhoduje, zda zájemce spadá do okruhu osob (cílová skupina), kterým se poskytovatel zavázal poskytovat službu.

Standard č. 4: Smlouva o poskytování sociální služby

V této části má sociální služba písemně sepsán postup, podle kterého pracovníci jednají při uzavírání smlouvy (seznámení se smlouvou, přílohami smlouvy). Uzavřením smlouvy se ze zájemce o službu stává uživatel služby neboli klient.

Standard č. 5: Individuální plánování a průběh sociální služby

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

Standard č. 6: Dokumentace o poskytované sociální službě

Tento standard zahrnuje písemná pravidla pro vedení dokumentace v dané službě. Popisuje, jaké informace jsou vedeny o uživateli služby, kdo má k těmto informacím přístup, jak dlouho se archivují, apod.

Standard č. 7: Stížnosti na kvalitu či způsob poskytování služby

V tomto standardu každý uživatel najde informace o možnosti stěžovat si na poskytovanou službu, jak postupovat při podávání stížnosti, jak se stížnosti evidují a jak s nimi dále poskytovaná služba pracuje.

Standard č. 8: Návaznost poskytované sociální služby na další služby

Tento standard pomáhá uživatelům orientovat se ve službách navazujících na sociální služby, jeho součástí je seznam kontaktů na další služby v okolí - lékaři, nemocnice, veřejné služby, apod.

Standardy personální se týkají **managementu (řízení) poskytované služby**.
Do do této skupiny patří:

Standard č. 9: Personální zajištění

Popisuje personální a organizační zajištění sociální služby (např. struktura a počet pracovních míst, pravidla pro přijímání pracovníků, atd.).

Standard č. 10: Profesní rozvoj pracovníků

Pojednává o profesním rozvoji pracovníků (hodnocení jejich práce, zvyšování kvalifikace - vzdělávání, atd.).

Poslední skupinou jsou **standardy provozní**, které se zabývají otázkami **provozu poskytované služby**.

Do této skupiny patří:

Standard č. 11: Místní a časová dostupnost poskytované služby

Standard popisuje, kdy a kde je služba poskytována.

Standard č. 12 : Informovanost o poskytované službě

V tomto standardu je uvedeno, jakým způsobem je informována veřejnost o poskytované službě - informace jsou jasné, stručné, srozumitelné.

Standard č. 13: Prostředí a podmínky

Tento standard popisuje materiální, technické a hygienické podmínky a prostředí poskytované sociální služby.

Standard č. 14: Nouzové a havarijní situace

V tomto standardu jsou definovány nouzové situace, které mohou nastat při poskytování sociální služby včetně postupu při jejich řešení.

Standard č. 15: Zvyšování kvality v poskytované službě

Tento standard ukládá pravidelné hodnocení kvality poskytované služby, zjišťování spokojenosti uživatelů, např. prostřednictvím dotazníků, vyhodnocování stížností a další.