

Otázka: Standardy kvality sociálních služeb

Předmět: Společenské vědy – sociologie

Přidal(a): Mandarinka007

Standardy kvality sociálních služeb

- SQSS § 99 zákona č. 108/2006 Sb. O sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů:
 - „souborem kritérií, jejichž prostřednictvím je definována úroveň kvality poskytování sociálních služeb v oblasti personálního a provozního zabezpečení sociálních služeb a v oblasti vztahů...“

Hlavní úkol:

- zajištění ochrany zranitelných osob před neodborně poskytnutou službou, porušováním práv a zneužíváním personálu
- zachování autonomie, důstojnosti, dodržování lidských práv
- SQSS popisují, jak má vypadat kvalitní sociální služba
- soubor měřitelných a ověřitelných kritérií
- povinnost dodržovat SQSS poskytovateli sociálních služeb vyplývá z povinnosti služeb

v ustanovené písm. h) § 88 zákona o sociálních službách

- SQSS vycházejí především ze základních zásad zákona uvedených v § 2
- Příloha 2 vyhlášky č. 505/2006 sb., která provádí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů
- kontrola nad dodržováním SQSS prováděna inspekcí poskytování sociálních služeb

3 základní kategorie SQSS

1) Procedurální

- nejdůležitější
- poskytují podrobný systematický návod, jak mají poskytované služby vypadat, vymezují přesný rámec sociálních služeb, který musí být dodržen
- co musí mít poskytovatel zpracováno a zjištěno k poskytování služeb v potřebné kvalitě
- ochrana práv uživatelů služeb (1. – 8. standard)

2) Personální

- personální obsazení (9, 10 standard)

3) Provozní

- podmínky provozování sociální služby
- podmínky k rozvoji jejich služeb (11. – 15. standard)

Standard č.1 Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb

- a) poslání, cíle a zásady, poskytované služby a okruh osob, kterým je služba určena, v souladu se zákonem stanovenými základními zásadami poskytování sociálních služeb, druhem sociální služby a individuálně určenými potřebami osob, kterým je sociální služba poskytována podle tohoto poslání, cílů a zásad poskytovatel postupuje
- b) poskytovatel má vytvářet podmínky, aby osoby, kterým poskytuje sociální službu, mohly uplatňovat vlastní vůli při řešení své nepříznivé sociální situace
- c) písemné zpracování pracovních postupů
- d) utváření, uplatňování vnitřních pravidel pro ochranu před předsudky a negativním hodnocením

Kritéria

- zajišťovat dostupnost informací o druhu, místě, cílech, okruhu osob...

Poslání sociální služby

- vývěsní štít organizace, motto
- sociální začleňování a prevence sociálního vyloučení

Cíle a sociální služby

- - základem strategického plánování organizace, upřesňují směřování organizace na určitou dobu
- - vedou k naplňování poslání organizace, k sociálnímu začleňování
- - vychází z cílů uživatelů sociálních služeb

SMART

- cíle: konkrétní, měřitelné, akceptovatelné, realistické, definované v čase
- **Specific**
- **Measurable**
- **Agreed**
- **Realistic**
- **Timely**

Okruh osob

- cílová skupina uživatelů služby
- informuje o tom, komu je služba poskytována

Definice cílové skupiny:

- jasná a srozumitelná informace:
- konkrétní vyjádření
- věkové rozmezí
- pohlaví (viz. azylové domy)

Zásady poskytované soc. služby

- principy fungování poskytované sociální služby vzhledem k naplňování poslání organizace

Uplatnění vlastní vůle uživatele

- v čem se uživatelé mohou rozhodnout
- vyjadřování vůle uživatelů

Pracovní postupy:

- zpracované pracovní postupy – základní činnosti a výkony

Předsudky a negativní hodnocení:

- poskytovatel sociálních služeb je povinen předcházet a odstraňovat možné situace, ve kterých by mohlo docházet k vytváření předsudků nebo negativnímu hodnocení uživatelů sociální služby, v důsledku jeho poskytování
- netykat, nenosit na vycházky ústavní oblečení, neškatulkovat

Standard č.3 - Jednání se zájemcem o sociální službu

- vnitřní pravidla písemně, srozumitelně
- vnitřní pravidla pro postup odmítnutí zájemce o sociální službu
- informovat zájemce o všech povinnostech vycházejících ze smlouvy

Poskytovatel:

- - potřebuje sdělit zájemci o sobě podstatné informace

- - stanovený rozsah i obsah srozumitelně (piktogramy)
- - nástěnky lékařů, bulletin, informační leták, video, audio
- - informovat je o všech a povinnostech vyplývajících ze smlouvy

Získávání informací o zájemci:

- - rozhovor
- - formulář
- - pozorování
- - srovnání se situací přímo

Standard č. 4 - Smlouva o poskytování sociální služby

- vnitřní pravidla pro uzavírání smlouvy
- nenutit k sepsání smlouvy
- princip rovnosti
- forma smlouvy - povinně písemná u všech služeb, jinak může být i ústní

Standard č.5 - Individuální plánování

Standard č.6 - Dokumentace o poskytování sociální služby

- a) písemně - evidence dokumentace o osobách, vč. Pravidel pro nahlížení do dokumentace
- b) anonymní evidence jednotlivých osob
- c) stanovení doby pro uchování dokumentace o osobě po ukončení sociálních služeb

Zákon č.101/2000Sb. O ochraně osobních údajů

Dokumentace:

- a) anonymní
- b) neanonymní

Dokumentace

- - individuální plány
- - zdravotní
- - mikční režim
- - administrativní
- - evidence stížností
- - úřední doklady

Standard č.7 - Stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

- a) podávání a vyřizování stížností - písemně
- b) jakou formou stížnost podat, na koho se smí obracet apod.
 - člověk se cítí být dotčen ve svých právech
 - stížnosti
 - důležitá zpětná vazba
 - pro zkvalitnění a kultivování služeb
 - na každou stížnost napsat, kdy byla podána a podpis toho, kdo ji převzal
 - opodstatněná či neopodstatněná
 - odpověď písemná - datum vyřízení stížnosti

Standard č.8 - Návaznost poskytování sociální služby na další dostupné zdroje

- a) poskytovatel nenahrazuje běžně dostupné veřejné služby a vytváří příležitosti, aby osoba mohla takové služby využívat
- b) poskytovatel zprostředkovává osobě služby jiných fyzických a právnických osob dle jejich individuálně určených potřeb
- c) poskytovatel podporuje osoby v kontaktech s lidmi v jeho sociálním prostředí

Standardy č.9 a 10 - Lidské zdroje a vzdělávání pracovníků v sociální sféře

Standard č. 10 - Profesní rozvoj zaměstnanců

- osobnostní předpoklady
- Paragraf 115
- přijetí zaměstnanců = dle zákoníku práce

Standard č.11 - Místní a časová dostupnost poskytování sociální služby

- dostupné místo pro rodinu, sanity, auta

Standard č.12 - Informovanost o poskytované sociální službě

Standard č.13 - Prostředí a podmínky

Standard č.14 - Nouzové a havarijní situace

- Nejprve chránit zdraví a pak až majetek

Standard č.15 - zvyšování kvality sociální služby

Důstojnost člověka

- - patří k základním hodnotám lidského bytí
- - argumentace v různých právnícko-etických diskuzích
- - spojujeme své pojmy jako úcta, autonomie a ovládnutí
- - je snazší popsat nedůstojnost

- Inherentní pojetí důstojnosti

- váže se ke všem lidem
- vychází ze samotné podstaty lidského bytí, je dána člověku předem od narození

Kontingentní pojetí důstojnosti

- chápána jako výsada, která není určena všem
- závislá na způsobu života člověka
- skrze pozitivní hodnocení má člověk nárok na respekt

- Důstojnost zásluh

- Důstojnost mravní síly
- může být proměnlivá a dočasná
- určována chováním daného člověka v různých situacích
- schopnost žít v souladu se svými mravními zásadami = prožívání určité důstojnosti
- dána jeho mravní integritou
- Důstojnost osobní identity
- souvisí se sebeúctou a odráží osobitou identitu jednotlivce
- poškozují ji fyzické zásahy, citové či psychologické újmy (ponižování)
- integrita, pevné vědomí vlastního já, fyzická identita, začlenění do společnosti, schopnost nalézat smysl ve svém životě
- přítomnost důstojnosti osobní identity = pocit úplné lidské bytosti s dobrými vztahy a začlenění do komunity
- pozitivní líčení svého života
- nemoc

- **Menschenwürde**

- - důstojnost lidské bytosti
- - nezcizitelná hodnota lidských bytostí
- - nelze o ni opřít ani být připraven
- - vyjadřuje mravní požadavek úcty vůči všem lidským bytostem, bez ohledu na jejich

sociální, duševní či tělesný stav

- - mezinárodní etický kodex sociální práce
- - čl.4, čl.2, čl.3
- - lidská důstojnost je chápána jako základ, premisa lidských práv
- - důležité pochopit a porozumět sám sobě i těm, kterým pomáhám ve vzájemné úctě, respektu a zodpovědnosti
- *Marksová Tominová ministryně

Lidská práva

- - nárok každého člověka na světě
- - křehkost a zranitelnost - snadné zneužití
- - souvisí přímo s úctou k životu a respektu k člověku s důstojností - ta je základem celé koncepce lidských práv a svobod
- - problém státní moci - tendence ovládat její členy
- - jejich historie sahá až do hluboké minulosti lidstva

Listina základních práv a svobod

- - základní ústavní dokument upravující problematiku... ochrany lidských práv a základních svobod
- Zákon č.2/1993Sb.
- - skládá se z preambule, má 6 hlav, které obsahují 44 článků
- - preambule zdůrazňuje uznání neporušitelnosti přirozených práv člověka a práv...
- - člověk se s nimi rodí, může je svým zásahem změnit
- - základní lidská práva a svobody všech občanů
- - právo na život, soukromí, důstojné zacházení, vlastnit majetek, zachování listovního tajemství , právo na víru, právo pohybu, pobytu...

Politická práva

- - svoboda projevu, právo svobodně se sdružovat, pokojně se shromažďovat, volit...
- - práva národnostních a etnických menšin
- - hospodářská, sociální a kulturní práva - právo na svobodnou volbu povolání, na ochranu zdraví, na odměnu za práci
- - právo na soudní a jinou právní ochranu
- - společná ustanovení

Standard č.5 - individuální plánování

Standard č.7 - Stížnosti

Standard č.2 - Ochrana práv

- *deklasuje
- +- hodnocení a popsání rizik
- Zdroj: byla na to zvyklá (natáčky), má vlastní
 - zákon o sociálních službách
- - péče je služba zaměřená na podporu seniorů při činnostech, které sami nezvládnou

Hospic

- - péče o těžce nemocné osoby, umírající a jejich blízké
- . prognóza cca 6 měsíců
- - péče o osoby se zdr.postižením je služba na poskytování hygieny, stravy, vzdělávání, výchovu a pomoc při sociální rehabilitaci
- - fyzické, mentální či duševní