

STANDARDY KVALITY SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Standard č. 1

Cíle a způsoby poskytování služeb

Kritérium

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

DEFINICE

Helias Ústí nad Labem, o.p.s. (dále jen společnost Helias) je terénní služba poskytující osobní asistenci klientům se sníženou soběstačností z důvodu chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby.

Služba se poskytuje z hlediska časového vymezení podle potřeby osob v průběhu celého dne i noci bez omezení, a to v domácnosti nebo v jiném přirozeném sociálním prostředí osob a při činnostech, které jsou součástí všech aktivit osob využívajících službu osobní asistence.

POSLÁNÍ

Posláním společnosti Helias je pomoc při běžných denních činnostech výhradně klientům s mentálním postižením.

Naší snahou je začleňování klientů do běžného života v rámci jejich individuálních možností. Zapojujeme je do výchovných, vzdělávacích a aktivizačních činností.

Respektujeme svobodnou vůli klienta ve výběru aktivit, tak aby nebylo narušeno rodinné zázemí, ve kterém klient žije.

Usilujeme o to, aby se klient cítil spokojeně a plnohodnotně.

CÍLE

- ✓ Pomáhat klientům zvládat běžné úkony péče o vlastní osobu, při osobní hygieně, zajištění stravy a chodu domácnosti.
- ✓ Zapojit klienty do výchovných, vzdělávacích a aktivizačních činností a tím rozvíjet jejich stávající dovednosti a schopnosti.
- ✓ Naučit klienty novým dovednostem.
- ✓ Chránit práva a oprávněné zájmy klientů při obstarávání osobních záležitostí.
- ✓ Zprostředkovat kontakt klientů se společenským prostředím.
- ✓ Spolupracovat s klienty, jejich rodinami a blízkými osobami.
- ✓ Poskytovat bezpečné a odborné služby, které respektují základní lidská práva a svobody všech občanů.

ZÁSADY

1. Odbornost

- personál společnosti *Helias* poskytuje kvalifikované a odborné služby, které pramení z osobních zkušeností s mentálně postiženými a také z dosaženého vzdělání z oblasti zdravotnictví, sociální práce a sociální politiky; odbornost dále rozvíjíme účastí na speciálních kurzech zaměřených na sociální služby.

2. Respektování potřeb klienta

- všichni zaměstnanci společnosti *Helias* plně respektují základní lidská práva klienta, ochranu osobní svobody, soukromí, osobních údajů a právo na uspokojení svých potřeb.

3. Nestrannost

- na všechny naše klienty pohlížíme nestranně a rovnoprávně.

4. Diskrétnost

- diskrétnost je důležitým prvkem při jednání a zacházení s našimi klienty, při práci se získanými informacemi od klientů

5. Standardizace

- naše společnost vytvořila standardy poskytování kvality sociální péče, dle kterých se každý zaměstnanec řídí a dodržuje jejich ustanovení

CÍLOVÁ SKUPINA

Cílovou skupinu tvoří fyzické osoby s dlouhodobě nepříznivým zdravotním stavem dle *Zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, § 3 odstavec c)* – „osoby s dlouhodobě nepříznivým zdravotním stavem; nepříznivý zdravotní stav, který podle poznatků lékařské vědy má trvat déle než jeden rok, a který omezuje dušení, smyslové nebo fyzické schopnosti a má vliv na péči o vlastní osobu a soběstačnost.“

Uživatelé sociální služby jsou mentálně postižené osoby z Ústí nad Labem a přilehlého okolí, které jsou mentálně postižené a mentálně postižené s přidruženým kombinovaným postižením.

Sociální služby ve společnosti *Helias* Ústí nad Labem, o.p.s. nelze poskytovat osobám s tímto postižením či onemocněním:

- osoba se ztrátou zraku
- osoba se ztrátou sluchu
- osoba trpící pohlavní chorobou v jakémkoli stádiu
- osoba trpící virem HIV a onemocněním AIDS
- osoba trpící závislostí na alkoholu a dalších omamných látkách
- zdravotní stav osoby vyžaduje poskytnutí vysoce náročné ošetrovatelské péče a každodenní dohled lékaře
- osoba trpící akutním infekčním nebo parazitárním onemocněním, přičemž nemocný může být zdrojem onemocnění nebo trpící onemocněním tuberkulózy

- osoba trpící duševní poruchou (psychózy včetně poúrazových stavů; psychické poruchy; schizofrenie; depresivní onemocnění; autismus; poruchy chování, které ohrožují klienta nebo jeho okolí na zdraví a které se nedaří žádným způsobem kompenzovat)

b) poskytovatel vytváří podmínky, aby osoby, kterým poskytuje sociální služby, mohly uplatňovat vlastní vůli při řešení své nepříznivé sociální situace;

.....

Uživatelé vstupují do služby z vlastního rozhodnutí a snaží se tak řešit svou nepříznivou životní situaci.

Respektujeme rozhodnutí klientů a jejich zástupců jakým způsobem chtějí tuto situaci řešit. Vytvořením individuálního plánu služeb si klient sám určuje cíle a zaměření poskytovaných služeb. Pracovník ctí přání a potřeby klienta v rámci možností poskytování sociálních služeb společností *Helias* a řídí se *Etickým kodexem pracovníků společnosti*.

Jsme v každodenním osobním, telefonickém nebo e-mail kontaktu s rodiči klientů či klientem. O průběhu poskytované služby se konají průběžná hodnocení. Klient má možnost vyjádřit svůj názor na kvalitu poskytované služby, a to pomocí *Formuláře připomínek k individuálnímu plánu péče uživatele*, a dle své vlastní vůle změnit nebo upravit rozsah poskytovaných služeb.

V jakékoliv době trvání poskytované služby má uživatel možnost zjistit, je-li služba prospěšná a účinná, nebo ji vypovědět v dané výpovědní lhůtě uvedené ve *Smlouvě o poskytování sociálních služeb*.

c) Poskytovatel má písemně zpracovány pracovní postupy zaručující správný průběh poskytování sociální služby a podle nich postupuje;

.....

Řádný průběh sociální služby

- řádný průběh je zajištěna *Metodikou sociální služby osobní asistence* č., která zahrnuje pravidla pro zajištění správného průběhu poskytování sociální služby a podle nichž se postupuje; *Metodika sociální služby osobní asistence* č. je písemně vypracována, a všichni zaměstnanci jsou s ní seznámeni a řídí se jí.

- při poskytování sociální služby vytváříme takové podmínky, které umožní uživatelům naplňovat jejich lidská i občanská práva a zamezí střetu zájmů uživatelů x zájmu poskytovatelů sociální služby

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.

.....

Zaměstnanci společnosti *Helias* přistupují ke klientovi, který čerpá naši sociální službu, tak aby naplnil jeho očekávání a pomohl mu s jeho problémy a zlepšil jeho životní situaci.

Zaměstnanci jsou při osobním pohovoru s ředitelkou organizace informováni, že nesmějí mluvit o klientech v negativním smyslu a nesmějí podávat žádné informace o konkrétní službě u konkrétního uživatele, viz. *Etický kodex pracovníků*. Je jim kladeno na mysl, že mají pozitivně ocenit jakýkoliv sebemenší úspěch klienta a informovat o něm rodinu. Pro pracovníka je toto jednání samozřejmostí.

Zaměstnanec stvrdí svým podpisem dodržování zásad Etického kodexu pracovníků a ten se pro jeho práci stává závazným.

Etický kodex pracovníka společnosti *Helias*, koresponduje zásady Etického kodexu sociálního pracovníka, s nímž je každý zaměstnanec společnosti seznámen a s nímž se ztotožňuje zásady práce při výkonu sociální služby.

Účinnost:

Vytvořil:

Schválil:

Počet stran:

Počet příloh:

Drahomíra Brožová
Ředitelka Helias Ústí nad Labem, o.p.s.