

## STANDARDSY KVALITY SOCIÁLNÍ SLUŽEB

### 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

Společnost *Helias Ústí nad Labem, o.p.s* poskytuje placenou terénní sociální službu Osobní asistence klientům se sníženou soběstačností z důvodu věku nebo zdravotního postižení, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc v oblasti osobní péče a soběstačnosti, včetně posilování jejich samostatnosti.

Služba je poskytována v průběhu celého dne i noci.

#### POSLÁNÍ

Posláním služby osobní asistence společnosti *Helias* je pomoc lidem s mentálním postižením, s tělesným postižením a osobám s poruchou autistického spektra v průběhu celého dne i noci. Společnost *Helias* usiluje o uspokojování individuálních potřeb, přání a osobních cílů těchto lidí, tak aby se cítili spokojeně a plnohodnotně. 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.

Pomocí lidem s mentálním postižením, s tělesným postižením a osobám s poruchou autistického spektra podporujeme i jejich blízké osoby.

#### CÍLE

Společnost *Helias* si klade za cíl dosáhnout plnohodnotného života osob s mentálním postižením, s tělesným postižením a osobám s poruchou autistického spektra v rámci jejich individuálních možností a potřeb.

- ✓ Naučit klienta novým dovednostem a posilovat jeho stávající sociální dovednosti.
- ✓ Pomáhat klientům zvládat běžné úkony péče o vlastní osobu, při osobní hygieně, zajištění stravy.
- ✓ Zapojit klienty do výchovných, vzdělávacích a aktivizačních činností a tím rozvíjet jejich stávající dovednosti a schopnosti.
- ✓ Chránit práva a oprávněné zájmy klientů při obstarávání osobních záležitostí.
- ✓ Zapojit klienty do sociálně terapeutických činností, které povedou k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporující sociální začleňování osob.
- ✓ Zprostředkovat kontakt klientů se společenským prostředím.

- ✓ Pomoci při plnění osobních cílů klienta.
- ✓ Podpora klientů při obstarávání osobních záležitostí.
- ✓ Poskytovat bezpečné a odborné služby, které respektují základní lidská práva a svobody všech občanů.
- ✓ Předávat informace týkající se sociální služby denní stacionář klientovi, jeho rodině i široké veřejnosti.
- ✓ Spolupracovat s klienty, jejich rodinami a blízkými osobami.
- ✓ Podpořit rodinu v péči o člověka s mentálním postižením, s tělesným postižením a s poruchou autistického spektra.

## ZÁSADY

### 1. Odbornost

- personál společnosti HELIAS poskytuje kvalifikované a odborné služby, které pramení z dosaženého vzdělání z oblasti zdravotnictví, sociální práce a sociální politiky, také z osobních zkušeností s mentálně postiženými osobami a osobami s PAS; 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 a dbají na individuální přístup ke každému klientovi.

### 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.

### 6. Podpora samostatnosti a kontaktu se společenským prostředím

- zaměstnanci společnosti *Helias* přistupují ke klientům tak, aby podpořili a pomohli klientům dosáhnout co největší samostatnosti ve všech činnostech běžného života, a to v rámci jejich možností, a pomohli klientům naučit se novým dovednostem. Klienti se pohybují v přirozeném sociálním prostředí, kde dochází k posilování sociálního začleňování klienta a navázání kontaktu se společenským prostředím. Též pomáháme klientům při komunikaci vedoucí k uplatňování jejich práv a oprávněných zájmů a při vyřizování běžných záležitostí.

### 7. Člověk na prvním místě

Popis cílové skupiny respektuje zásadu „člověk na prvním místě, což znamená popisovat klienty jako osoby s mentálním postižením, nikoliv mentálně postižené osoby. Ochrana uživatele před předsudky a negativním hodnocením.

## 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 duševní, smyslové nebo fyzické schopnosti a má vliv na péči o vlastní osobu a soběstačnost.“

**Uživatelé sociální služby společnosti HELIAS** jsou osoby s mentálním postižením, s tělesným postižením a osoby s poruchami autistického spektra.

### **Věková struktura:**

Cílovou skupinou jsou osoby ve věku od 6 do 64 let.

**Sociální služby ve společnosti HELIAS 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; poruchy chování, které ohrožují klienta nebo jeho okolí na zdraví, a které se nedaří žádným způsobem kompenzovat)

### **Vnitřní směrnice č. 1 Poslání, zásady a cíle poskytované sociální služby**

**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 společnosti HELIAS a řídí se *Etickým kodexem pracovníků společnosti Helias Ústí nad Labem, o.p.s.*

Jsme v každodenním osobním, telefonickém nebo e-mailovém kontaktu s klientem nebo zákonným zástupcem klienta. O průběhu poskytované služby se konají průběžná hodnocení. Klient má možnost vyjádřit svůj názor na kvalitu poskytované služby, a to pomocí *Dotazníku spokojenosti s poskytovanou službou a 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 zajištěn *Metodikou sociální služby osobní asistence*, která zahrnuje pravidla pro zajištění správného průběhu poskytování sociální služby a podle nichž se postupuje; *Metodika sociální služby osobní asistence* 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. Podle tohoto poslání, cílů a zásad poskytovatel postupuje.**

.....  
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 nebo situaci jeho zákonného zástupce.

Zaměstnanci jsou při osobním pohovoru s ředitelkou společnosti informováni, že nesmějí mluvit o klientech v negativním smyslu a nesmějí podávat žádné informace o konkrétní službě u konkrétního uživatele, viz. *Etický kodex pracovníků společnosti Helias*. Je jim kladeno na mysl, že mají pozitivně ocenit jakýkoliv sebemenší úspěch klienta a informovat o něm zákonného zástupce. 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 ztotožňují zásady práce při výkonu sociální služby.

Pravidla pro ochranu osob před předsudky a negativním hodnocením jsou zpracována ve vnitřní směrnici č. 14.

Účinnost: 1. 9. 2014

Vytvořil: Bc. Drahomíra Brožová

Schválil: Bc. Drahomíra Brožová

Počet stran: 5

Počet příloh: 7: Vnitřní směrnice č. 1 - Poslání, zásady, cíle, Vnitřní směrnice č. 14 - Ochrana osob před předsudky a negativním hodnocením, Vnitřní směrnice č. 8 - Metodika sociální služby OA, Etický kodex pracovníků společnosti Helias, Etický kodex sociálního pracovníka, Formulář připomínek k individuálnímu plánu péče uživatele, Dotazník spokojenosti s poskytovanou sociální službou

V Ústí nad Labem dne 28. 8. 2014

Bc. Drahomíra Brožová

ředitelka společnosti Helias Ústí nad Labem, o.p.s.

*DOKLAD JE ÚPLNÝ A PLATNÝ*

## **Dodatek ke standardu č. 1 kvality sociální služeb**

### Cíle a způsoby poskytování služeb

Změna se týká cílové skupiny:

**Uživatelé sociální služby** jsou osoby s mentálním postižením, osoby s tělesným postižením, zdravotním postižením, chronickým postižením, seniorům osoby s poruchami autistického spektra z Ústí nad Labem a přilehlých obcí v dojezdové vzdálenosti 25 km od hranice města.

#### **Věková struktura**

Služba je poskytována osobám od 3 let věku.

V Ústí nad Labem dne 24. 5. 2021  
Mgr. Drahomíra Brožová  
ředitelka společnosti Helias Ústí nad Labem, o.p.s.

*DOKLAD JE ÚPLNÝ A PLATNÝ*

## **Dodatek ke standardu č. 2 kvality sociální služeb**

### Cíle a způsoby poskytování služeb

Změna se týká cílové skupiny:

#### **Věková struktura**

Služba je poskytována osobám bez omezení věku.

V Ústí nad Labem dne 17. 4. 2023  
Mgr. Drahomíra Brožová  
ředitelka společnosti Helias Ústí nad Labem, o.p.s.

*DOKLAD JE ÚPLNÝ A PLATNÝ*

## **Dodatek ke standardu č. 3 kvality sociální služeb**

Cíle a způsoby poskytování služeb

Kritérium a)

Změna se týká cílové skupiny.

Celé znění článku CÍLOVÁ SKUPINA zní:

### **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 duševní, smyslové nebo fyzické schopnosti a má vliv na péči o vlastní osobu a soběstačnost.“

**Uživatelé sociální služby** jsou osoby s mentálním postižením, osoby s tělesným postižením, zdravotním postižením, chronickým postižením, seniorům osoby s poruchami autistického spektra z Ústí nad Labem a přilehlých obcí v dojezdové vzdálenosti 25 km od hranice města.

#### **Věková struktura**

Služba je poskytována osobám bez omezení věku.

#### ***Vnitřní směrnice č. 1 Poslání, zásady a cíle poskytované sociální služby***

V Ústí nad Labem dne 1. 7. 2023

Mgr. Drahomíra Brožová

ředitelka společnosti Helias Ústí nad Labem, o.p.s.

*DOKLAD JE ÚPLNÝ A PLATNÝ*