



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Domov pro seniory Podbořany, příspěvková organizace,
Nádražní 933, 441 01 Podbořany
IČ 65650964

Nový/inovovaný produkt vytvořený v rámci projektu

„DpS Podbořany: Standardy kvality v poskytování sociálních služeb“
(č. CZ.1.04/3.1.03/66.00018), který je financován
z Evropského sociálního fondu prostřednictvím Operačního programu Lidské zdroje a
zaměstnanost a ze státního rozpočtu ČR

Název: **Proces poskytování služby**

Číslo:	4.	Verze:	1.
Autor:	kolektiv pracovníků DpS Podbořany		
Převzal/a:	Ing. Marie Henlínová		
Počet stran:	7		
Počet příloh:	0		
Datum vyhotovení:	12.6.2012		

Nový /inov. produkt k projektu č. CZ.1.04/3.1.03/66.00018 - financováno z ESF a státního rozpočtu ČR prostřednictvím OP LZZ.



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

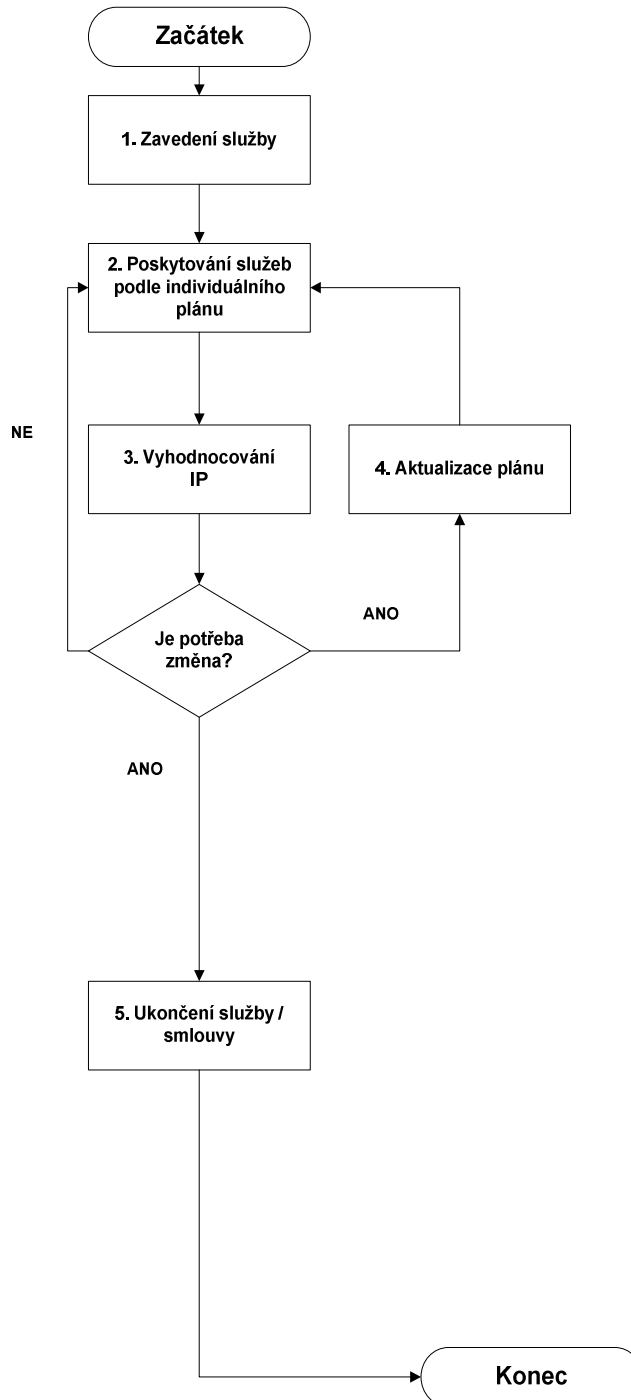
Úvod

Dokument Proces poskytování služby popisuje jednotlivé kroky průběhu procesu poskytování služby: zavedení služby, poskytování služeb podle individuálního plánu, vyhodnocování individuálního plánu, jeho aktualizace a ukončení služby/smlouvy.

Obsahuje diagram, který znázorňuje jednotlivé fáze tohoto procesu a tabulku s popisem jednotlivých kroků procesu. Dokument nahrazuje Standard kvality č. 5 z 1.3.2011 a Standard kvality č. 4 z 1.3.2011.



Proces poskytování služby



Popis procesu

Identifikátor procesu	5/4
Vstup (y) procesu	Klient s podepsanou smlouvou. Klient s individuálním plánem, kde je nastavena služba.
Výstup (y) procesu	Výstup 1: Klient s vyřešenou nepříznivou sociální situací, který už podporu služby nepotřebuje. Výstup 2: Ukončení služby ze strany klienta nebo zařízení. Výstup 3: Úmrtí klienta.
Vlastník procesu	Vedoucí obslužné péče
Činnosti procesu	2 H1 - Zavedení služby. 2 H2 - Poskytování služeb podle IP. 2 H3 - Vyhodnocování IP. 2 H4 - Aktualizace plánu. 2 H5 - Ukončení služby/smlouvy.
Garanti činností procesu	2 H1 - Vedoucí obslužné péče 2 H2 – Vedoucí obslužné péče. 2 H3 - .Klíčový pracovník nebo jeho zástupce. 2 H4 - Klíčový pracovník nebo jeho zástupce. 2H5 - .Ředitelka DpS.
Dokumentace a záznamy procesu	<u>2 H1 - Zavedení služby</u> -Záznam péče v programu Cygnus (o průběhu prvního dne). -Seznam oblečení a osobních věcí klienta. -Operační deník. -Hlášení na oddělení. -Individuální plán a čárové kódy. <u>2 H2 - Poskytování služeb podle IP</u> -Předběžný plán péče. -Záznam péče v programu Cygnus. -Seznam prádla předávaného do prádelny. -Záznam o polohování.

	<ul style="list-style-type: none">-Sešit úklidů.-Sešit oprav.-Kniha Hlášení.-Operační deník. <p><u>2 H3 -Vyhodnocování IP</u></p> <ul style="list-style-type: none">-Šanon se záznamy rozhovorů s klientem.-Záznamy v knize denních hlášení.-Záznamy v programu Cygnus.-Individuální plán klienta. <p><u>2 H4 - Aktualizace plánu</u></p> <ul style="list-style-type: none">-Záznam v programu Cygnus.-Šanon s individuálními plány.-Aktualizovaný individuální plán. <p><u>2 H5 - Ukončení služby/smlouvy</u></p> <ul style="list-style-type: none">-Záznam o uzavření osobního účtu klienta.-Soupis osobních věcí, financí a cenností klienta.-Záznam o pozůstalostním řízení.-Žádost klienta o ukončení smlouvy.-Záznam o vyplacení zůstatku finanční hotovosti.-Záznam z porady vedení o projednání vypovězení smlouvy ze strany poskytovatele.
Vazby na další procesy	Předchází: Proces vyjednávání služby 3/4 Následuje: /

**Měřitelná kritéria
procesu**

Výstup 1

-U 100 % klientů, u nichž pominuly důvody pro poskytování služby domova pro seniory je tato skutečnost aktivně řešena v jejich individuálních plánech.

Výstup 2

a) ukončení služby ze strany zařízení

-U 100 % klientů, kteří v průběhu kalendářního roku, hrubě porušili své povinnosti vyplývající ze smlouvy, vypověděla ředitelka DpS smlouvu.

-U 100 % klientů, kteří v průběhu kalendářního roku, i po opětovném napomenutí hrubě porušili povinnosti, které vyplývají z Domovního řádu Domova pro seniory, vypověděla ředitelka DpS smlouvu.

-U 100 % klientů, kteří se v průběhu kalendářního roku, i po opětovném písemném napomenutí poskytovatele chovali k zaměstnancům nebo k jiným osobám způsobem, jehož záměr nebo důsledek vede ke snížení důstojnosti fyzické osoby nebo k vytváření nepřátelského, ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí, vypověděla ředitelka DpS smlouvu.

-Ve 100 % případech vypovězení smlouvy ze strany poskytovatele jsou konkrétní případy vypovězení smlouvy projednávány na poradě vedení DpS Podbořany. O jednání je zhotoven písemný záznam, který podepisují všichni přítomní členové vedení.

-100 % klientů, kterým byla během kalendářního roku, vypovězena smlouva ze strany poskytovatele, je tato skutečnost písemně oznámena.

-U 100 % klientů, kterým byla v průběhu kalendářního roku vypovězena ze strany zařízení smlouva, zabezpečuje sociální pracovník úkony spojené s ukončením služby dle metodik vztahujících se k ukončení služby.

b) ukončení služby ze strany klienta

-U 100 % klientů, kteří v průběhu kalendářního roku ukončili na vlastní žádost Smlouvu o poskytování sociální služby je s těmito klienty sepsána žádost o ukončení služby.

-U 100 % klientů, kteří v průběhu kalendářního roku ukončili službu na vlastní žádost, zabezpečuje sociální pracovník úkony spojené s ukončením služby dle metodik vztahujících se k ukončení služby.

Výstup 3

-U 100 % klientů, u nichž byla v průběhu kalendářního roku, ukončena služba z důvodu úmrtí klienta je zpracován písemný záznam o pozůstalostním řízení.

-U 100 % klientů, u nichž byla v průběhu kalendářního roku, ukončena služba z důvodu úmrtí klienta zabezpečuje sociální pracovník úkony spojené s ukončením služby dle metodik vztahujících se k ukončení služby.

Závěrečná ustanovení:

Zpracoval/a: Mgr.Hrdličková

Datum: 12.6.2012

.....

Finální a kompletní nový/inovovaný produkt:

Převzal/a: Ing. Henlínová

Datum: 12.6.2012

.....