



The Scottish
Government
Riaghaltas na h-Alba

nationalcarestandards

usługi wspierające

listopad 2013

godność

prywatność

wybór

bezpieczeństwo

wykorzystanie potencjału

równość i różnorodność



national **care** standards
usługi wspierające

godność

prywatność

wybór

bezpieczeństwo

wykorzystanie potencjału

równość i różnorodność

Spis treści

Strona

Wprowadzenie	3
Przed skorzystaniem z tych usług (standard 1 - 6)	12
1. Zasięganie informacji i podejmowanie decyzji	15
2. Ustalenia dotyczące zarządzania i personelu	16
3. Przysługujące Pani/Panu prawa	19
4. Ustalenia dotyczące wsparcia	20
5. Pani/Pana środowisko	22
6. Pierwsze spotkania	23
Korzystanie z usług (standardy 7-12)	24
7. Using the usługi wspierającej	26
8. Podejmowanie decyzji	27
9. Ułatwianie komunikowania się	28
10. Poczucie bezpieczeństwa	29
11. Korzystanie ze swoich praw	30
12. Wyrażanie swoich opinii	31
Życie codzienne (standardy 13-16)	32
13. Styl życia społecznego i kulturalnego, wyznanie lub przekonania	34
14. Życie codzienne	35
15. Dobre odżywianie się – jeżeli placówka zapewnia wyżywienie	36
16. Utrzymywanie dobrej kondycji zdrowotnej	37
Zaprzestanie korzystania z usługi wspierającej (standard 17)	38
17. Zaprzestanie korzystania z usługi wspierającej	40
Załącznik A: Słowniczek pojęć	41
Załącznik B: Użyteczny materiał źródłowy	44

Wprowadzenie

national**care**standards
usługi wspierające

Wprowadzenie

Usługi wspierające

Usługi wspierające to wszystkie te usługi, które obecnie wchodzą w zakres pojęcia „opieki dziennej”. Nie obejmują opieki w domu ani wsparcia w sprawach mieszkaniowych – tych dotyczą odrębne standardy. Opieka dzienna jest świadczona w różnych okolicznościach przez personel i wolontariuszy. Jest to cały szereg usług oferowanych w domach lub ośrodkach opieki świadczonych bezpośrednio w lokalnej społeczności, a nie w ośrodku. Tam, gdzie opieka dzienna jest dostępna, opiekunowie postrzegają ją jako jedną z głównych możliwości odpoczynku dla siebie.

Usługi wspierające mogą pomóc bardzo różnym ludziom – od tych, którzy potrzebują wsparcia w zaspokojeniu bardzo złożonych potrzeb do tych, których potrzeby są ograniczone do szczególnych sytuacji życiowych.

Głównym celem usług wspierających jest umożliwienie Pani/Panu zaplanowania i praktykowania wybranego stylu życia. Aby to osiągnąć służby świadczące usługi wspierające powinny:

- współdziałać z Panią/Panem, aby zapewnić właściwy poziom opieki i wsparcia, kiedy tego Pan/i potrzebuje;
- zapewnić Pani/Panu wsparcie potrzebne do rozwoju;
- dostarczyć wskazówek, porad i pomocy umożliwiających Pani/Panu realizowanie celów we wszystkich aspektach życia.

Standardy te odzwierciedlają podejście mające umożliwić Pani/Panu kontrolę nad swoim życiem, rozwój umiejętności i pogłębienie niezależności, a także zapewnić, że świadczone usługi będą spełniać potrzeby i preferencje Pani/Pana bądź Pani/Pana opiekuna.

Tradycyjny model opieki dziennej świadczony jest zwykle w budynku w godzinach od 9 rano do 17. Zgodnie z polityką społecznego włączenia pojawia się coraz więcej form opieki skoncentrowanej na osobie, na przykład nawiązywanie przyjaźni z samotnymi osobami. Celem jest zachęcanie ludzi korzystających z usług służb wspierających do aktywnego udziału w życiu społeczności lokalnej poprzez ułatwianie im uczestnictwa w różnych zajęciach, podjęcie pracy zawodowej, nauki, rekreacji. Jednocześnie obiekty używane przez usługi wspierające są udostępniane na potrzeby ogółu.

Zasady określone przez ruch Niezależne Życie również wpłynęły na standardy Służb wspierających. Zasady te to:

- że każde życie ludzkie jest wartościowe;
- że każdy, bez względu na niepełnosprawność, jest zdolny do podejmowania wyborów;
- że osoby pozbawione przez reakcje społeczeństwa możliwości na upośledzenie fizyczne, intelektualne i czuciowe oraz narażone na cierpienie emocjonalne mają prawo do decydowania o swoim życiu;

- że osoby niepełnosprawne mają prawo do pełnego uczestniczenia w życiu społeczeństwa.

Krajowe standardy opieki

Rząd szkocki powołał do życia Krajową Komisję Standardów Opieki (National Care Standards Committee, NCSC) w celu opracowania standardów ogólnokrajowych. NCSC wykonała to zadanie we współpracy z szeregiem grup roboczych. Grupy te skupiały osoby korzystające z usług, ich rodziny i opiekunów, a także personel, organizacje zawodowe, organy regulacyjne służb zdrowia i służb socjalnych, władze lokalne, administrację służby zdrowia i niezależnych usługodawców. W proces konsultacyjny zaangażowanych było też wiele innych podmiotów.

W rezultacie tych działań wypracowano standardy z punktu widzenia osób korzystających z usług. Określają one, czego każdy może oczekiwać od placówki świadczącej usługi. Koncentrują się na wymiernej jakości życia osób korzystających z usług.

Standardy są podzielone na grupy zgodnie z etapem kontaktów z placówką świadczącą usługi.

Przed skorzystaniem z usług wspierających (standardy 1 - 6)

1. Zasięganie informacji i podejmowanie decyzji
2. Ustalenia dotyczące zarządzania i personelu
3. Przysługujące Pani/Panu prawa
4. Ustalenia dotyczące wsparcia
5. Pani/Pana środowisko
6. Pierwsze spotkania

Korzystanie z usług wspierających (standardy 7 - 12)

7. Korzystanie z usług służb wspierających
8. Dokonywanie wyboru
9. Wspieranie komunikacji
10. Poczucie bezpieczeństwa
11. Prawa i obowiązki
12. Wyrażanie swoich opinii

Życie codzienne (standardy 13 - 16)

13. Styl życia – życie społeczne, kulturalne, religia i przekonania
14. Życie codzienne
15. Zdrowe odżywianie się – jeżeli usługi wspierające wydają posiłki
16. Prowadzenie zdrowego trybu życia

Zakończenie korzystania z usług (standard 17)

17. Zakończenie korzystania z usług służb wspierających

Korzystanie z krajowych standardów opieki

Jeżeli myśli Pan/i o korzystaniu z usług wspierających, zapoznanie się ze standardami pomoże w podjęciu decyzji. O tych standardach można porozmawiać z:

- personelem i kierownikami
- swoim pracownikiem socjalnym lub pracownikiem odpowiedzialnym za Pani/Pana opiekę (care manager);
- osobą, która działa w Pani/Pana imieniu, na przykład ze swoim adwokatem lub innym niezależnym przedstawicielem.

W razie jakichkolwiek trudności można poruszyć sprawę lub złożyć skargę powołując się na określone standardy (patrz „Wyrażanie swoich opinii”, standard 12.)

Placówki świadczące usługi ustalą przy pomocy standardów, czego się od nich oczekuje w zakresie usług wspierających. Standardy jasno stwierdzają, że wszystkie aspekty usług powinny zapewniać Pani/Panu dobrą jakość życia.

Powinny stanowić dla placówki wytyczne w zakresie:

- ewentualnych potrzeb budowlanych;
- osób, które należy zaangażować;
- jak powinny one zarządzać świadczonymi usługami wspierającymi.

Zasady będące podstawą standardów

Standardy opierają się o zbiór zasad. Zasady same w sobie nie stanowią standardów, jednak odzwierciedlają uznane prawa przysługujące każdemu obywatelowi. Zasady te są rezultatem wkładu NCSC, jej grup roboczych i wszystkich innych, którzy wzięli udział w konsultacjach na temat tych standardów. Potwierdzają one, że usługi powinny być dostępne i odpowiednie dla tych wszystkich, którzy ich potrzebują, włącznie z członkami społeczności czarnych i mniejszości etnicznych. Wychodzą jednoznacznie z założenia, że Pani/Pana doświadczenie jako osoby korzystającej z usług jest bardzo ważne, powinno być pozytywne i że przysługują Pani/Panu prawa.

Główne zasady

Do tych zasad należą: prawo do godności, prawo do prywatności, możliwość wyboru, bezpieczeństwo, wykorzystanie swojego potencjału i równość oraz różnorodność.

Prawo do godności

Pani/Pana prawo do:

- traktowania z szacunkiem i poszanowaniem godności;
- różnorodnych kontaktów społecznych.

Prawo do prywatności

Pani/Pana prawo do:

- poszanowania swojej prywatności i własności, a także do czasu, miejsca i wyposażenia, których Pan/i potrzebuje lub pragnie;
- nienachodzenia Pani/Pana, jeżeli jest to bezpieczne dla Pani/Pana i innych.

Możliwość wyboru

Pani/Pana prawo do:

- podejmowania świadomego wyboru, przy jednoczesnym uznaniu prawa innych do tego samego;
- poinformowania o różnych możliwościach;
- dokładnego wytłumaczenia wszystkich możliwości i wybrania właściwej.

Bezpieczeństwo

Pani/Pana prawo do:

- czucia się bezpiecznie we wszystkich aspektach życia, m.in. zdrowia i pomyślności;
- czucia się bezpiecznie, ale bez nadopiekuńczości;
- ochrony przed wykorzystywaniem i złym traktowaniem.

Wykorzystanie swojego potencjału

Pani/Pana prawo do dostępu do możliwości:

- osiągnięcia wszystkiego, co jest w zasięgu Pani/Pana możliwości;
- pełnego skorzystania z dostępnych zasobów;
- możliwie pełnego korzystania z życia.

Równość i różnorodność

Pani/Pana prawo do:

- prowadzenia życia niezależnego, pełnego celów, sensownego i dającego poczucie osobistego spełnienia;
- bycia docenianym za swoje pochodzenie etniczne, język, kulturę i wyznanie;
- równego traktowania i życia w otoczeniu wolnym od zastraszania, dręczenia i dyskryminacji;
- możliwości złożenia skarg bez obawy o prześladowanie.

Szkocka Komisja Nadzoru Opieki

Na mocy ustawy z 2001 r. o nadzorze opieki (Szkocja) („Ustawa”) ustanowiono Komisję Opieki, której zadaniem jest rejestrowanie i kontrola usług podlegających Ustawie z uwzględnieniem krajowych standardów opieki wydanych przez rząd szkocki. Siedziba Komisji znajduje się w Dundee, a biura regionalne działają w całym kraju. Ocenia ona wnioski osób, które chciałyby oferować usługi wspierające. Dokonuje inspekcji tych usług, aby upewnić się, że spełniają one ustalone wymogi (biorąc przy tym pod uwagę krajowe standardy opieki). Dalsze informacje o Komisji Opieki (Care Commission) i jej działalności można znaleźć na jej witrynie internetowej (www.carecommission.com).

Szkocka Rada Służb Socjalnych

Ustawa ustanowiła Szkocką Radę Służb Socjalnych (Scottish Social Services Council, „Rada”), która powstała 1 października 2001 r. Ona także ma swoją siedzibę w Dundee. Do zadań Rady należy promowanie wymagających norm postępowania i praktyki wśród pracowników służb socjalnych oraz w ich kształceniu i szkoleniu. Do realizacji zasadniczych celów – ochrony użytkowników usług i opiekunów oraz stworzenia zaufania społecznego do służb socjalnych - Radzie powierzono pięć głównych zadań: utworzenie rejestrów kluczowych grup personelu służb socjalnych; wydanie kodeksów postępowania dla całego personelu służb socjalnych i ich pracodawców; nadzór postępowania zarejestrowanych pracowników; nadzór nad szkoleniem i kształceniem pracowników; przejęcie funkcji Krajowej Organizacji Szkolenia Personelu Służb Socjalnych (NTOSS). Rada wydała kodeksy postępowania dla pracowników służb socjalnych i ich pracodawców. Określają one normy zachowań i praktyk obowiązujące w ich pracy. Z tekstami tych kodeksów można się zapoznać na witrynie internetowej Rady (www.sssc.uk.com).

Jak współdziałają standardy i przepisy prawne

Ustawa uprawnia rząd szkocki do publikowania standardów, które Komisja Opieki jest zobowiązana uwzględniać przy podejmowaniu decyzji. Daje mu też prawo do wydawania przepisów określających wymogi dotyczące usług wspierających.

Komisja Opieki uwzględni standardy przy podejmowaniu wszystkich decyzji dotyczących wniosków o rejestrację (włącznie ze zmianą lub uchyleniem warunków, którymi obwarowano rejestrację danej usługi). Wszyscy usługodawcy składający wnioski o rejestrację są zobowiązani do zadeklarowania funkcji i celów. Na podstawie tej deklaracji Komisja Opieki określa, jakie standardy mają zastosowanie do oferowanej usługi.

Standardy będą służyć do monitorowania jakości usług i ich zgodności z Ustawą i przepisami. Jeżeli w trakcie inspekcji lub w innych okolicznościach – na przykład w wyniku rozpatrzenia skargi przez Komisję Opieki – przy uwzględnieniu tych standardów Komisja podejmie decyzję, czy podjąć działania i jakie.

W przypadku stwierdzenia odchylenia od standardów Komisja odnotuje ten fakt w raporcie inspekcji, żądając od kierownika placówki podjęcia działań naprawczych. Komisja Opieki może uzależnić rejestrację od dodatkowego warunku, jeżeli usługodawca uparcie, wielokrotnie i poważnie zignoruje standardy lub naruszy

przepis. Jeżeli usługodawca w dalszym ciągu nie spełni postawionego warunku, Komisja może wydać nakaz poprawy, wyszczególniający wymagane działania i termin, w którym należy je wykonać. Komisja Opieki może też wydać taki nakaz od razu – bez etapów wstępnych. W razie nieosiągnięcia oczekiwanego rezultatu Komisja może unieważnić rejestrację usługodawcy. W przypadkach ekstremalnych (tj. jeżeli istnieje poważne zagrożenie dla życia, zdrowia lub pomyślności osoby) Komisja może podjąć natychmiastowe działania w celu unieważnienia rejestracji usługodawcy bez nakazu poprawy.

W niektórych przypadkach nieprzestrzeganie przepisów stanowi przestępstwo, może więc prowadzić do wszczęcia postępowania karnego. Nieprzestrzeganie lub naruszenie przepisu jest więc poważną sprawą.

Przy podejmowaniu decyzji w razie, gdy standardy lub przepisy nie są przestrzegane, Komisja Opieki weźmie pod uwagę wszystkie przedmiotowe okoliczności, a ewentualne sankcje będą współmierne do wagi przewinienia.

Informacje o tych przepisach zawiera ustawa z 2001 r. o przepisach regulujących opiekę (Szkocja) [Regulation of Care (Scotland) Act], której egzemplarz można nabyć w księgarni druków urzędowych - Stationery Office Bookshop, cena 7,95 £. Można się z nią także zapoznać w Internecie (adres patrz załącznik B).

Internet zapewnia też dostęp do szkockich rozporządzeń wykonawczych, m.in. rozporządzenia dot. przepisów z 2002 r. regulujących świadczenie opieki (Regulation of Care Regulations) (adres patrz załącznik B).

Uwagi

Jeżeli chciał(a)by Pan/i przesłać uwagi dotyczące tych standardów, można to zrobić z naszej witryny internetowej:

www.scotland.gov.uk/health/standardsandsponsorship

Można się też z nami skontaktować listownie, telefonicznie i faksem:

Care Standards and Sponsorship Branch
Community Care Division
Primary and Community Care Directorate
St Andrew's House
Regent Road
Edinburgh EH1 3DG

Tel: 0131 244 5387
Fax: 0131 244 4005

1-6

Przed skorzystaniem z usług wspierających

1. Zasięganie informacji i podejmowanie decyzji
2. Ustalenia dotyczące zarządzania i personelu
3. Przysługujące Pani/Panu prawa
4. Ustalenia dotyczące wsparcia
5. Pani/Pana środowisko
6. Pierwsze spotkania

nationalcarestandards
usługi wspierające

Przed skorzystaniem z usług wspierających

Wprowadzenie do standardów 1 - 6

Prawo do podejmowania świadomych wyborów jest jedną z podstawowych zasad krajowych standardów opieki. Wybrane przez Panią/Pana usługi wspierające powinny oferować prawdziwą sposobność rozwoju osobistego i pomagać w zachowaniu niezależności.

Standardy w tej grupie dotyczą usług wspierających oferowanych od początku, które pomogą Pani/Panu ocenić, jak korzystanie z danej usługi zmieni Pani/Pana jakość życia.

Zasięgnięcie informacji i podejmowanie decyzji

Do podjęcia właściwej decyzji potrzebna jest właściwa informacja. Może Pan/i oczekiwać, że będzie ona aktualna i rzetelna, w odpowiednim formacie i języku, który Pan/i zrozumie. Informacje o usługach powinny być uzupełnione o dane na temat zarządzania i obsady, aby dać Pani/Panu pewność, że dana usługa wyjdzie na przeciw Pani/Pana potrzebom wsparcia.

Ustalenia dotyczące zarządzania i personelu -przysługujące Pani/Panu prawa

Musi mieć Pan/i pewność, że placówka jest zarządzana we właściwy sposób, a personel (włącznie z ochotnikami) otrzymuje wsparcie i szkolenie umożliwiające mu świadczenie wsparcia i opieki wysokiej jakości i zgodnej z właściwymi regulacjami prawnymi i wytycznymi.

Ustalenia dotyczące wsparcia

Chce Pan/i wiedzieć, czy dana placówka jest na pewno w stanie sprostać Pani/Pana konkretnym potrzebom, a także dać Pani/Panu sposobność rozwijania swoich zainteresowań. Indywidualne plany uwzględniają te potrzeby, wyszczególniając sposób świadczenia Pani/Panu takiego indywidualnego wsparcia i opieki, jakie Pan potrzebuje. Może Pan/i oczekiwać, że usługodawca omówi z Panią/Panem te potrzeby przed zaoferowaniem Pani/Panu miejsca. Ma Pan/i także prawo oczekiwać dopasowania swojego indywidualnego planu do zmian w Pani/Pana potrzebach.

Pani/Pana środowisko

Niektóre usługi wspierające są świadczone w ośrodkach, ale poza tym też w najróżniejszych typach obiektów. Mogą one stanowić własność usługodawcy lub być przez niego wynajmowane, na przykład salki przykościelne. Niektóre stanowią współwłasność lub usługodawca wynajmuje je razem z innymi organizacjami do użytku przez osoby korzystające z usług wspierających i innych ludzi. Może Pan/i

oczekiwać, że każdy obiekt, w którym świadczone są usługi wspierające, odpowiada wymaganym standardom i nadaje się do używania potrzebnego Pani/Panu wyposażenia.

Pierwsze spotkania

Możliwość kontaktu z personelem placówek świadczących usługi wspierające, odwiedzenia placówek i porozmawiania z ludźmi korzystających z nich jest bardzo pomocna w podjęciu świadomego wyboru danego usługodawcy. Być może będzie Pan/i chciał/a, aby ktoś z rodziny, znajomych, opiekun czy przedstawiciel pomógł Pani/Panu w podjęciu decyzji. Może Pan/i oczekiwać zrozumienia ze strony usługodawcy dla Pani/Pana potrzeby zastanowienia się, zanim podejmie Pan/i decyzję.

Zasięganie informacji i podejmowanie decyzji

Standard 1

Ma Pan/i wszystkie informacje potrzebne do podjęcia decyzji o korzystaniu z usług danej placówki.

1. Dysponuje Pan/i szczegółowymi informacjami o usługach wspierających, podanymi w zrozumiałym angielskim lub w języku, który Pan/i rozumie i formacie, w którym będzie łatwo Pani/Panu z nich skorzystać. Informacje te obejmują:
 - cele danej usługi wspierającej;
 - dla kogo ona jest przeznaczona;
 - rodzaj oferowanej usługi wspierającej;
 - zaspokojenie jakich potrzeb kulturowych zapewnia;
 - podstawowy koszt usługi wspierającej i prawdopodobny koszt dla Pani/Pana;
 - prawa i obowiązki użytkownika usługi wspierającej;
 - ubezpieczenie Pani/Pana osoby i mienia;
 - zasady i procedury zarządzania ryzykiem, odnotowywania i zgłaszania wypadków i zdarzeń;
 - zasady i procedury dotyczące posiadania bez upoważnienia alkoholu lub nielegalnych narkotyków podczas korzystania z usługi wspierającej;
 - ustalenia na wypadek zamknięcia lub zmiany właściciela placówki świadczącej usługę wspierającą;
 - procedura składania skarg i jak z niej korzystać;
 - zasady dotyczące mienia osobistego;
 - ograniczenia dotyczące palenia tytoniu i picia alkoholu;
 - ustalenia z lokalną służbą zdrowia i służbami socjalnymi;
 - najnowszy raport z inspekcji Komisji Opieki.
2. Potrzeba informacji, porady i pomocy dla Pani/Pana, rodziny, opiekuna lub przedstawiciela będzie respektowana i zostanie zaspokojona.

Ustalenia dotyczące zarządzania i personelu

Standard 2

Doświadczy Pan/i wsparcia i opieki dobrej jakości. Zapewni ją kierownictwo i personel, którego kwalifikacje zawodowe umożliwią zaspokojenie Pani/Pana potrzeb. Placówka działa zgodnie ze wszystkimi stosownymi wymogami prawnymi.

1. Może być Pan/i pewna/y, że placówka oferująca usługi wspierające posiada zasady i procedury wymagane przez wymogi prawne właściwe dla typu świadczonych usług. Mogą one dotyczyć:
 - obsady stanowisk i szkoleń;
 - podawania leków;
 - bezpieczeństwa i higieny pracy;
 - ujawniania nieprawidłowości;
 - zdrowia środowiskowego;
 - bezpieczeństwa pożarowego;
 - zarządzania ryzykiem;
 - odpowiedniego prowadzenia dokumentacji, m.in. wypadków, zdarzeń i skarg.
2. Może być Pan/i pewna/y, że personel wie, jak praktycznie wdrożyć te zasady i procedury. Przechodzą regularne szkolenie, aby odświeżyć te umiejętności i przyswoić sobie aktualne wytyczne.
3. Może być Pan/i pewna/y, że personel opiekujący się Panią/Panem posiada doświadczenie i wiedzę zdobyte podczas pracy z ludźmi mającymi podobne potrzeby. Jeżeli są to nowi członkowie personelu, zdobywają doświadczenie w ramach zaplanowanego programu szkolenia.
4. Może być Pan/i pewna/y, że cały personel stosuje metody oparte o najnowszą wiedzę i najlepsze praktyki i że kierownictwo stale dąży do doskonalenia tych praktyk.
5. Wie Pan/i, że personel placówki, jej kierownictwo i ochotnicy zostali przyjęci i wybrani na podstawie ustalonej procedury, na którą składa się:
 - sprawdzenie referencji;
 - w razie potrzeby sprawdzenie przeszłej karalności;
 - przeszukanie rejestrów Szkockiej Rady Służb Socjalnych (SSSC), Centralnej Rady Pielęgniarstwa, Położnictwa i Pielęgniarstwa Środowiskowego Zjednoczonego Królestwa (UKCC), a w razie potrzeby innych organizacji zawodowych.

6. Może być Pan/i pewna/y, że wolontariusze pracujący w placówce są obeznani z jej zasadami i procedurami. Przechodzą oni szkolenie ułatwiające im ich praktyczne zastosowanie.
7. Może być Pan/i pewna/y, że liczba wyszkolonego personelu posiadającego odpowiednie kwalifikacje będzie zawsze wystarczająca do tego, aby Pani/Pana potrzeby były zaspokojone. Liczba personelu jest uzgodniona między Komisją Opieki a usługodawcą.
8. Pan/i wie, że placówka posiada strategię kształcenia personelu i efektywny roczny plan szkolenia wszystkich pracowników.
9. Może być Pan/i pewna/y, że kierownik prowadzi aktywne zarządzanie ryzykiem, zapewniające bezpieczną organizację pracy, bezpieczne praktyki, bezpieczne obiekty i świadomość zagrożeń i odpowiedzialności i że zagadnienia te zostaną omówione z Panią/Panem w kontekście Pani/Pana indywidualnego planu.
10. Pan/i wie, że placówka świadcząca usługi wspierające posiada pisemne zasady i procedury dotyczące warunków zastosowania siły wobec osoby i że personel jest w pełni przeszkolony i wspierany w zakresie stosowania siły celem skrępowania.¹ W razie gdyby skrępowanie Pani/Pana było niezbędne w określonych przypadkach, zostanie to odnotowane w Pani/Pana planie indywidualnym, a dokumentacja takich zdarzeń będzie przechowywana. Może Pan/i oczekiwać udzielenia wsparcia po każdym przypadku zastosowania siły.
11. Jeżeli Pani/Pana leki będą przygotowywane przez personel, może być Pan/i pewna/y, że pracownicy posiadają odpowiednią wiedzę i przeszkolenie zgodnie z aktualnymi najlepszymi praktykami. Są oni dokładnie zaznajomieni z procedurami usługodawcy dotyczącymi podawania leków. Wiedzą, jak przechowywać Pani/Pana leki bezpiecznie i w sposób najdogodniejszy dla Pani/Pana.
12. Bez względu na to, czy Pan/i przygotowuje swoje leki osobiście, może być Pan/i pewna/y, że personel jest do tego przygotowany. Za Pani/Pana zgodą pracownicy zasięgną porady Pani/Pana lekarza domowego, jeżeli istnieją obawy co do Pani/Pana stanu zdrowia czy zażywanych leków.

¹ Skrępowanie: Zapobieżenie skrzywdzeniu przez osobę siebie samego lub innych poprzez zastosowanie: środków fizycznych (czynne lub ostrzegawcze zastosowanie siły rąk w celu powstrzymania osoby od wykonania określonych działań); środków mechanicznych (na przykład owinięcie kogoś w śpiwór lub przywiązanie do krzesła); środków środowiskowych (na przykład elektronicznych mechanizmów ryglowania drzwi lub nadzoru wideo); leków (uspokajających środków farmaceutycznych w celu wpłynięcia na niespokojne lub wzburzone zachowanie).

13. Pan/i wie, że kiedykolwiek personel jest zaangażowany w transakcje finansowe, zostanie to dokładnie odnotowane, w sposób umożliwiający sprawdzenie tego przez Komisję Opieki.

Przysługujące Pani/Panu prawa Standard 3

Posiada Pan/i umowę na piśmie wyraźnie określającą usługi wspierające, jakie zostaną dostarczone w celu zaspokojenia Pani/Pana potrzeb. Umowa wyszczególnia warunki i zastrzeżenia otrzymywania usługi wspierającej, a także ustalenia co do zmiany lub rozwiązania umowy.

1. Otrzyma Pan/i egzemplarz tej pisemnej umowy w zrozumiałym przez Panią/Pana języku i w dogodnym dla Pani/Pana formacie.
2. Może Pan/i zażyczyć sobie kompletnej listy zasad i procedur placówki oferującej usługi wspierające.
3. Może Pan/i zażyczyć sobie potwierdzenia, że usługi wspierające są zgodne ze stosownymi regulacjami prawnymi i wytycznymi, np. zaleceniami na wypadek pożaru, procedurami bhp i zarządzania ryzykiem, zarówno odnośnie usług świadczonych w budynkach jak i społeczności lokalnej.
4. Pan/i lub przedstawiciel będzie miał/a możliwość wglądu w certyfikaty i zezwolenia.

Ustalenia dotyczące wsparcia

Standard 4

Zostanie Pan/i wprowadzona w usługi wspierające oferowane w oparciu o Pani/Pana plan indywidualny, w którego opracowaniu będzie Pan/i uczestniczyć razem z odpowiednio wyszkolonym członkiem personelu.

1. Może być Pan/i pewna/y, że usługodawca posiada procedury szybkiego i efektywnego reagowania na zgłoszone potrzeby włącznie z procedurą reagowania na nagłe potrzeby.
2. Zostanie wyznaczony konkretny pracownik odpowiedzialny za świadczoną Pani/Panu opiekę i wsparcie.
3. Jest Pan/i zaangażowana/y w planowanie i uzgodnienie swojego planu indywidualnego.
4. Pani/Pana plan indywidualny odzwierciedla Pani/Pana nadzieje, potrzeby i dokonane wybory.
5. W ciągu pierwszych czterech tygodni korzystania z usług wspierających będzie Pan/i miał/a dużo okazji do omówienia swoich potrzeb z personelem, który pomoże Pani/Panu w rozwiązaniu jakichkolwiek trudności.
6. Pani/Pana plan indywidualny jest sprawdzany w regularnych odstępach czasu i kiedykolwiek poprosi o to Pan/i lub kierownik placówki.
7. Pani/Pana plan indywidualny zawiera informacje i decyzje dotyczące:
 - jak sobie Pan/i życzy, aby się do Pani/Pana zwracano;
 - Pani/Pana potrzeby społeczne, kulturalne, duchowe i zdrowotne – i jak powinny one być zaspokajane;
 - potrzebne Pani/Panu specjalistyczne wyposażenie i jak należy je zapewnić;
 - potrzeby w komunikowaniu się i jak powinny one być zaspokajane;
 - jakie działania w zakresie komunikowania się należy podjąć, jeżeli Pani/Pana językiem ojczystym nie jest angielski;
 - kto powinien uczestniczyć w przeglądach Pani/Pana planu indywidualnego;
 - jakie są Pani/Pana ulubione potrawy i napoje i specjalne potrzeby żywieniowe;

- Pani/Pana potrzeby zdrowotne i jak mają być zaspokajane, m.in.:
 - ustalenia dotyczące zażywania leków;
 - środki zastosowania siły, do którego personel może być zmuszony dla bezpieczeństwa Pani/Pana i innych;
 - niezależna osoba, z którą może się Pan/i skontaktować w celu złożenia skargi lub zgłoszenia zastrzeżeń;
 - zainteresowania i hobby;
 - decyzje w kwestii potencjalnych zagrożeń.
8. Pan/i posiada swój egzemplarz planu indywidualnego.

Pani/Pana środowisko

[Te standardy mają zastosowanie, gdy usługi wspierające są oferowane w obiektach należących do usługodawcy lub wynajmowanych przez niego (indywidualnie lub razem z innymi organizacjami) na potrzeby usług wspierających.]

Standard 5

Może Pan/i być pewna, że budynek jest dostępny i tak zaprojektowany, że zapewnia bezpieczne, otwarte i przyjemne środowisko stanowiące kombinację przestrzeni prywatnej, grupowej i publicznej.

1. Może być Pan/i pewna/y, że wnętrze i otoczenie budynku są w dobrym stanie i nie są rozpoznawalne w sposób, który piętnowałby Panią/Pana jako użytkownika usług wspierających.
2. Wie Pan/i, że sposób zaprojektowania i wyposażenie budynku pomaga Pani/Panu w zachowaniu i umocnieniu niezależności.
3. Może Pan/i oczekiwać, że obiekt jest utrzymywany w czystości i higienie, wolny od nieprzyjemnych zapachów i hałasu. Spełnia obowiązujące przepisy przeciwpożarowe, zdrowotne, bezpieczeństwa i zdrowia środowiskowego.
4. Może być Pan/i pewna/y, że personel zadba o to, aby Pan/i wiedział/a co robić w przypadku pożaru.
5. Może Pan/i zażądać przedstawienia dowodów, że usługodawca posiada niezbędne ubezpieczenie pracowników i od odpowiedzialności cywilnej wobec osób trzecich, a także budynku i jego zawartości. Usługodawca pomoże Pani/Panu odpowiednio ubezpieczyć Pani/Pana mienie osobiste, jeżeli nie jest to objęte jego ubezpieczeniem.
6. Będzie miał/a Pan/i możliwość korzystania ze schowków/sejfów.
7. Jeżeli Pan/i pali, będzie Pan/i wiedzieć, czy palenie tytoniu na terenie obiektu jest dozwolone, a jeżeli tak, to gdzie.
8. Może być Pan/i pewna/y, że budynek jest wyposażony w różne urządzenia rekreacyjne i zajęciowe. W miarę możliwości otoczenie budynku służy do zajęcia na świeżym powietrzu.

Pierwsze spotkania

Standard 6

Przed rozpoczęciem korzystania z usługi wspierającej może Pan/i odwiedzić placówkę i porozmawiać z personelem.

1. Jeżeli usługi wspierające są świadczone w ośrodku, przynajmniej raz będzie Pan/i miał/a sposobność odwiedzenia tego ośrodka i porozmawiania z członkami personelu i osobami korzystającymi z usług wspierających, aby pomóc Pani/Panu podjąć decyzję.
2. Jeżeli natomiast usługi wspierające są świadczone w społeczności lokalnej, będzie Pan/i miał/a sposobność do spotkania się z pracownikami placówki lub wypróbowanie usługi przez ograniczony okres czasu, aby dać Pani/Panu i innym osobom zaangażowanym w Pani/Pana plan indywidualny okazję do przekonania się, czy ta usługa odpowiada Pani/Pana potrzebom.
3. Jeżeli Pan/i sobie życzy, Pani/Pana opiekun lub przedstawiciel weźmie udział w spotkaniach lub wizytach.

7-12

Korzystanie z usług wspierających

7. Korzystanie z usług wspierających
8. Podejmowanie decyzji
9. Ułatwianie komunikowania się
10. Poczucie bezpieczeństwa
11. Korzystanie ze swoich praw
12. Wyrażanie swoich opinii

Korzystanie z usług wspierających

Wprowadzenie do standardów 7 - 12

Przyzwyczajanie się do nowego otoczenia wymaga czasu. Może Pan/i być pewna/y, że kierownik i personel podejdu z zrozumieniem do Pani/Pana uczuć i obaw w tym przejściowym okresie. Będą respektować Pani/Pana prawo do kształtowania swojego Będą respektować Pani/Pana prawo do praktycznego kształtowania swojego planu indywidualnego i dostosowania go do zmieniających się potrzeb w zakresie wsparcia i opieki.

Wybór i komunikowanie się

Ludzie z różnych powodów posługują się innymi językami lub metod komunikowania się. Skutkuje to czasem trudnościami w porozumiewaniu się. A przecież zdolność porozumienia się jest istotną częścią uczestniczenia w życiu codziennym i jeżeli potrzebuje Pan/i wsparcia, powinna/powinien Pan/i je otrzymać. Ma Pan/i prawo do podejmowania decyzji o swoim życiu, przy pomocy placówki świadczącej usługi wspierające.

Poczucie bezpieczeństwa

Podczas korzystania z usług wspierających ma Pan/i prawo czuć się bezpiecznie. Ma Pan/i także prawo wyboru ryzyka, jakie jest Pan/i gotowa/y podjąć, z zastrzeżeniem stosownej proporcji między Pani/Pana indywidualnymi potrzebami i preferencjami a dobrem personelu i innych użytkowników usług wspierających.

Korzystanie ze swoich praw – Wyrażanie swoich opinii

Personel placówki świadczącej usługi wspierającej jest zobowiązany do respektowania i obrony Pani/Pana praw. Do ich zadań należy zapewnienie Pani/Panu możliwości wyrażenia swoich opinii o jakości usługi i swoich doświadczeń z korzystania z niej, a także poważne traktowanie Pani/Pana uwag, zastrzeżeń i skarg – to są sposoby, w jakie może Pan/i wpływać na kształt usług i ich świadczenie.

Korzystanie z usług wspierających

Standard 7

Kiedy Pan/i zacznie korzystać z usługi wspierającej, przywita Panią/Pana personel, dodając otuchy i wprowadzając w korzystanie z usługi wspierającej.

1. Wyznaczony członek personelu będzie koordynować działania mające na celu zaspokajanie Pani/Pana potrzeb wyszczególnionych w Pani/Pana planie indywidualnym.
2. Może Pan/i omówić swoje potrzeby w stosownych porach dnia z pracownikiem odpowiedzialnym za Pani/Pana opiekę.
3. Może Pan/i ponownie rozważyć swoją decyzję o korzystaniu z usługi wspierającej, porozmawiać z członkiem personelu lub swoim przedstawicielem, w celu omówienia dostępnych możliwości.

Podejmowanie wyboru

Standard 8

Może Pan/i podejmować wybory dotyczące wszystkich aspektów swojego życia osobistego i społecznego.

1. Może Pan/i liczyć na pomoc wykwalifikowanego personelu w osiągnięciu celów wyszczególnionych w Pani/Pana planie indywidualnym.
2. Ma Pan/i kontrolę nad przeglądami i innymi spotkaniami dotyczącymi Pani/Pana. Może Pan/i liczyć na pomoc w sprawowaniu tej kontroli.
3. Ma Pan/i dostęp do porad ułatwiających zrozumienie otrzymanych informacji i konsekwencji możliwych opcji.
4. Może Pan/i wybrać zajęcia, w których chciał(a)by Pan/i wziąć udział, w razie potrzeby z pomocą personelu.
5. Będzie Pan/i miał/a dostatecznie dużo czasu do rozważenia możliwych opcji.
6. Może Pan/i przybywać do placówki i opuszczać ją zgodnie ze swoim uznaniem, jeżeli tylko przestrzegane są ustalenia dotyczące Pani/Pana bezpieczeństwa i pomyślności określone w Pani/Pana planie indywidualnym.
7. Jeżeli Pan/i sobie tego życzy, przeszkolony, niezależny przedstawiciel może Pani/Panu pomóc w podjęciu wyboru.
8. Personel może Pan/i pomóc w otrzymaniu fachowej porady dotyczącej przysługujących Pani/Panu zasiłków socjalnych w celu zwiększenia dostępnych środków, potrzebnych do zrealizowania podjętych przez Panią/Pana wyborów.
9. Jeżeli skorzysta Pan/i z osobistego pomocnika, będzie on wykonywał wskazanie przez Panią/Pana zadania przez cały okres korzystania z usługi wspierającej.
10. Może Pan/i uczestniczyć w zarządzaniu usługą wspierającą razem z personelem. Może to być współudział w
 - bieżącym świadczeniu usługi wspierającej;
 - rekrutacji i selekcji personelu;
 - wyborze dostaw i dostawców;
 - planowaniu zajęć;
 - monitorowaniu jakości opieki;
 - opracowaniu planów w ramach usługi wspierającej.
11. Może być Pan/i pewna/y, że kierownik i personel powiedzą Pani/Panu, jeżeli są aspekty prowadzenia placówki, w których nie może Pan/i brać udziału i wyjaśnią powody.

Ułatwianie komunikowania się

Standard 9

Jeżeli angielski nie jest Pani/Pana językiem ojczystym lub ma Pan/i inne potrzeby w porozumiewaniu się, może Pan/i liczyć na wsparcie w korzystaniu z usług, pomocy i sprzęt ułatwiający porozumiewanie się.

1. Pani/Pana potrzeby w porozumiewaniu się są regularnie oceniane i sprawdzane i zawsze może Pan/i liczyć na pomoc w tym zakresie, jeżeli taka będzie potrzebna.
2. Może być Pan/i pewna/y, że personel jest w stanie pomóc Pani/Panu w korzystaniu ze sprzętu specjalistycznego.
3. Wsparcia w tym zakresie udzieli przydzielony Pani/Panu do pomocy pracownik lub wykwalifikowani pracownicy pomocniczy, m.in. wykwalifikowani tłumacze.
4. Może być Pan/i pewna/y, że personel zwróci się do osób zaznajomionych z Pani/Pana potrzebami po poradę i informację, zwłaszcza w trakcie wprowadzania Pani/Pana do nowego środowiska.
5. Może Pan/i się porozumiewać z prędkością i sposobem, jakie Pani/Panu odpowiadają.
6. Może Pani/i przygotować się do ważnych wydarzeń i będzie miał/a dosyć czasu na przekazanie swoich uczuć, opinii i odpowiedzi.

Poczucie bezpieczeństwa

Standard 10

Może Pan/i przejąć odpowiedzialność za swoje własne działania, wiedząc, że placówka świadcząca usługi wspierające posiada odpowiednie mechanizmy do ochrony Pani/Pana interesów.

1. Codzienne wydarzenia i zajęcia są oferowane Pani/Panu z zachowaniem stosownej proporcji między ryzykiem, jakie jest Pan/i skłonna/y podjąć a bezpieczeństwem i dobrem personelu i innych użytkowników usług wspierających.
2. Jest Pan/i w pełni zaangażowana/y w ocenę grożącego Pani/Panu ryzyka, podobnie jak inne osoby, których udziału sobie Pan/i życzy, np. swojego opiekuna, członka rodziny lub niezależnego przedstawiciela. Otrzyma Pan/i kopię raportu z oceny ryzyka.
3. Może Pan/i omówić potencjalne zagrożenia z personelem. Otrzyma Pan/i wskazówki i wsparcie, aby zapewnić bezpieczne korzystanie z usług wspierających – na przykład podczas gotowania lub używania sprzętu, takiego jak narzędzia ogrodnicze.
4. Może być Pan/i pewna/y, że personel rejestruje i zbada wszystkie wypadki i zdarzenia, m.in. przypadki zastosowania siły i poinformuje o nich członków rodziny, opiekunów lub – jeżeli Pan/i sobie zażyczy – innych przedstawicieli.
5. Może być Pan/i pewna/y, że placówka świadcząca usługi wspierające jest wolna od zastraszania, nękania i wszelkich innych form niewłaściwego traktowania.
6. Może być Pan/i pewna/y, że personel nie użyje siły dla bezpieczeństwa Pani/Pana lub innych osób wyłącznie wtedy, gdy zezwala na to prawo i nawet wtedy środek ten zostanie zastosowany dopiero, gdy inne zawiodą (chyba że zastosowanie go jest wymagane prawem).
7. Jeżeli Pani/Pana zachowanie utrudnia osiągnięcie korzyści z usługi wspierającej, zostanie Pani/Panu zaoferowana specjalistyczna pomoc w celu zrozumienia i w miarę możliwości pomocy zmiany zachowania.

Korzystanie ze swoich praw

Standard 11

Zachowuje Pan/i swoje prawa jako osoba.

1. Może być Pan/i pewna/y, że personel będzie zwracał się do Pani/Pana tak, jak sobie Pan/i tego życzy, zawsze uprzejmie traktował i respektował Pani/Pana odrębną osobowość.
2. Jeżeli potrzebuje Pani pomocy, personel zajmie się Pani/Pana prośbą tak szybko, jak to możliwe.
3. Może Pan/i się osobiście przekonać, że chroniona jest poufność dokumentacji, a dostęp do niej jest umożliwiany wyłącznie w określonych okolicznościach.
4. Otrzyma Pan/i wyjaśnienie, dlaczego dana informacja nie może pozostać poufna i kto ma prawo wglądu.
5. Może być Pan/i pewna/y, że dotyczące Pani/Pana informacje poufne są bezpiecznie przechowywane.
6. Ma Pan/i prawo otrzymać kopię informacji przechowywanych o Pani/Panu w aktach usługodawcy, jeżeli nie stanowiłoby to naruszenia osób trzecich lub ustawowych wytycznych.
7. Pani/Pana prawa i obowiązki z tytułu korzystania z usługi wspierającej zostaną wyjaśnione w przystępny dla Pani/Pana sposób.

Wyrażanie swoich opinii

Standard 12

Zachęca się Panią/Pana do dzielenia się swoimi opiniami dotyczącymi dowolnych aspektów usług wspierających i otrzymania Pan/i pomoc w ich wyrażeniu.

1. Może Pan/i otwarcie poruszyć z przydzielonym pracownikiem lub członkiem kierownictwa placówki wszelkie zastrzeżenia dotyczące usługi wspierającej.
2. Pan/i wie, jak złożyć skargę lub przedstawić uwagi na temat usługi wspierającej. Jest Pani/Panu także znana procedura składania formalnych skarg bezpośrednio do Komisji Opieki.
3. Może być Pan/i pewna/y, że placówka świadcząca usługę wspierającą rozpatrzy zastrzeżenie i skargi szybko i ze zrozumieniem oraz dostarczy Pani/Panu wyczerpujących informacji o tym, co stanie się na skutek złożenia skargi.
4. Jeżeli ma Pan/i niezależnego przedstawiciela, personel wysłucha, co ma on do powiedzenia w Pani/Pana imieniu, tak jakby wyrażał/a Pan/i swoją opinię osobiście.
5. Jeżeli jest Pan/i członkiem grupy interesu, personel poważnie potraktuje sugestie lub propozycje grupy.
6. Może Pan/i uczestniczyć w inspekcji Pani/Pana usługi wspierającej przez Komisję Opieki. Usługodawca udostępni kopię raportu z każdej inspekcji, aby Pani/Pana przedstawiciel mógł się z nimi zapoznać.
7. W razie konfliktu Pani/Pana z inną osobą, także członkiem personelu lub wolontariuszem, otrzyma Pan/i wsparcie, a na życzenie będzie Pan/i reprezentowana/y.
8. Ma Pan/i sposobność wzięcia udziału w spotkaniach o tym, jak świadczone są usługi wspierające, jak można je zmienić i usprawnić.

13-16

Życie codzienne

- 13. Styl życia społecznego i kulturalnego, wyznanie lub przekonania
- 14. Życie codzienne
- 15. Zdrowe odżywianie się – jeżeli placówka świadcząca usługi wspierające wydaje posiłki
- 16. Utrzymywanie dobrej kondycji zdrowotnej

Życie codzienne

Standardy w tym rozdziale dotyczą sposobów, w jakie usługi wspierające pomagają Pani/Panu w utrzymaniu dobrej kondycji zdrowotnej i dobrego samopoczucia. Są one ważnym elementem zapewnienia Pani/Panu utrzymania lub polepszenia jakości życia i że czuje się Pan/i częścią życia toczącego się wokół Pani/Pana.

Styl życia społecznego i kulturalnego, wyznanie lub przekonania

Ze standardów omawianych w tym rozdziale jasno wynika, że korzystając z usług wspierających może Pan/i kontynuować swój styl życia społecznego i kulturalnego, zgodny z ze swoją religią lub przekonaniami.

Życie codzienne

Podczas korzystania z usług wspierających ma Pan/i prawo do traktowania jako osoba z indywidualnymi potrzebami, wolne od niepożądanego uwagi i narzucania się przez osoby z zewnątrz.

Zdrowe odżywianie się i utrzymywanie dobrej kondycji zdrowotnej

Odżywianie jest ważne dla Pani/Pana zdrowia i dobrego samopoczucia. Jeżeli dana usługa wspierająca przewiduje dostarczanie posiłków, powinna/powinien Pan/i mieć zapewnione dobre i różnorodne wyżywienie. Powinna/powinien Pan/i mieć możliwość wyboru posiłków z uwzględnieniem Pani/Pana specjalnych potrzeb żywieniowych. Sposób, w jaki posiłek jest przygotowywany i podawany i miejsce spożycia mają znaczny wpływ na to, czy jedzenie sprawia Pan/i przyjemność.

Personel będzie wiedział wystarczająco dużo o Pani/Pana potrzebach zdrowotnych, aby zapewnić Pani/Panu potrzebne wsparcie w trakcie korzystania z tej usługi.

Styl życia społecznego i kulturalnego, wyznanie lub przekonania

Standard 13

Pani/Pana styl życia społecznego i kulturalnego i praktykowanie religii lub przekonań będą respektowane. Będzie Pan/i mogła/mógł żyć zgodnie ze swoimi przekonaniami.

1. Może być Pan/i pewna/y, że personel będzie właściwie poinformowany o konsekwencjach Pani/Pana życia społecznego i kulturalnego oraz wyznania czy przekonań dla Pani/Pana i innych osób korzystających z usług wspierających.
2. Otrzyma Pan/i sposobność praktykowania swoich przekonań i potrzebne wsparcie, m.in. w zachowaniu łączności ze swoją wspólnotą religijną.
3. Imprezy, wydarzenia i zajęcia towarzyskie będą organizowane tak, że będzie Pan/i mogła/mógł wziąć w nich udział, jeżeli takie będzie Pani/Pana życzenie.
4. Pani/Pana orientacja seksualna będzie akceptowana, a Pani/Pana zasadne potrzeby i preferencje seksualne będą traktowane jako ważne dla Pani/Pana.

Życie codzienne

Standard 14

Ma Pan/i prawo do prywatności podczas korzystania z usług wspierających i wyboru, ile informacji osobowych jest Pan/i gotowa/y ujawnić, a także do decydowania o tym, jak chce Pan/i spędzać czas.

1. Może być Pan/i pewna/y, że personel będzie respektować Pani/Pana prawo do prywatności i godności, pomagając Pani/Panu przy załatwianiu czynności intymnych.
2. Leczenie i opieka dotyczące Pani/Pana sfery intymnej będą świadczone z zachowaniem dyskrecji i z poszanowaniem Pani/Pana prywatności i godności.
3. Na życzenie może Pan/i poufnie i prywatnie omówić swoje potrzeby z pracownikiem.
4. Może być Pan/i pewna/y, że informacje osobowe nie będą umieszczane na tablicach ogłoszeń.
5. Może być Pan/i pewna/y, że personel nie będzie o Pani/Panu rozmawiać publicznie, chyba Pan/i wyrazi na to uprzednio zgodę.
6. Może Pan/i wybrać, w jakich zajęciach Pan/i chce wziąć udział i otrzymać wsparcie w celu umożliwienia wzięcia w nich udziału.
7. Może być Pan/i pewna/y, że personel pomoże Pani/Panu wziąć udział w zajęciach i imprezach we wspólnocie lokalnej jako członek tej wspólnoty, a nie jako użytkownik usług.
8. Zostanie Pan/i zapytana/y o zdanie przed planowanymi wizytami placówki przez pracowników lub osób prywatnych.
9. Przed wycieczkami grupowymi z innymi użytkownikami usług wspierających zostanie Pan/i zapytana/y, czy nie będzie się Pan/i czuć niezręcznie w grupie.
10. Może być Pan/i pewna/y, że członkowie personelu towarzyszący Pani/Panu na imprezach, wizytach itd. nie będą mieli na sobie odzieży służbowej ani odznaczać się w jakikolwiek sposób jako opiekunowie.
11. Nie będzie Pan/i musiał/a podróżować w samochodach czy mikrobusach placówki reklamujących ją w sposób zwracający na Panią/Pana niepożądaną uwagę.

Dobre odżywianie się – jeżeli placówka dostarcza posiłki

Standard 15

Pani/Pana posiłki są różnorodne i pożywne. Odzwierciedlają Pani/Pana preferencje i specjalne potrzeby żywieniowe. Są dobrze przygotowane i estetycznie podane.

1. Może być Pan/i pewna/y, że personel gastronomiczny i inny zna Pani/Pana preferencje żywieniowe, w tym wynikające z przynależności etnicznej, kulturowej, religijnej itd. Wszystkie specjalne potrzeby żywieniowe (np. jeżeli choruje Pan/i na cukrzycę lub niewydolność nerek) są odnotowane w Pani/Pana planie indywidualnym.
2. Zostanie Pani/Panu zaoferowane menu odzwierciedlające Pani/Pana preferencje. Menu jest regularnie zmieniane zgodnie z Pani/Pana uwagami i zawsze zawiera świeże warzywa i owoce.
3. Jeżeli Pan/i sobie życzy, może Pan/i pomagać w przygotowaniu posiłków i zakąsek, a personel w tym pomoże i zachęci.
4. Przekąski i gorące lub zimne napoje otrzyma Pan/i, kiedykolwiek Pan/i zechce.
5. Posiłki są podawane estetycznie i w sposób zgodny z zasadami higieny.
6. Jeżeli potrzebuje Pan/i pomocy w porze posiłku (na przykład dostosowane sztuczce czy naczynia stołowe, posiłki w postaci płynnej lub pomoc jednego z pracowników), personel zadba o to.
7. Na życzenie personel dokona regularnego przeglądu wszystkich aspektów mogących wpływać na Pani/Pana zdolność do jedzenia czy picia, takich jak stanu uzębienia i zaaranżuje fachową poradę.
8. Jeżeli nie jest Pan/i w stanie samodzielnie kontrolować ilości spożywanego jedzenia czy napojów, personel może się tym zająć. W razie obaw personel wyjaśni je Pani/Panu lub przedstawicielowi. Za Pani/Pana zgodą personel podejmie niezbędne działania, takie jak zasięgnięcie porady dietetyka lub Pani/Pana lekarza domowego.

Utrzymywanie dobrej kondycji zdrowotnej

Standard 16

Może być Pan/i pewna/y, że personel jest dostatecznie zaznajomiony z Pani/Pana potrzebami zdrowotnymi, które ewentualnie trzeba będzie zaspokoić w okresie korzystania przez Pani/Pana z usługi. Zaspokojenie tych potrzeb nastąpi w sposób najbardziej dla Pani/Pana odpowiedni.

1. Jeżeli Pan/i się nie czuje dobrze, proszę zwrócić się do członka personelu, który na Pani/Pana życzenie może się skontaktować z Pani/Pana lekarzem lub innym pracownikiem służby zdrowia.
2. Może być Pan/i pewna/y, że personel poinformuje Panią/Pana o profilaktycznej opiece zdrowotnej – np. badaniach przesiewowych, szczepieniach czy regularnych badaniach kontrolnych. Personel udzieli wsparcia potrzebnego Pani/Panu do skorzystania z nich.
3. Jeżeli potrzebuje Pan/i zażywać lekarstwa, personel wie o tym i poczyniono przygotowania do tego, aby mogła/mógł Pan/i przyjmować leki bezpiecznie i w sposób najdogodniejszy dla Pani/Pana.
4. Jeżeli Pan/i sobie tego życzy lub potrzebuje, może Pan/i uzyskać pomoc personelu w zamawianiu i odbiorze recept.
5. Jeżeli zażywa Pan/i lekarstwa, które musi podać kto inny (np. zastrzyk), personel robi to w sposób uznający i respektujący Pani/Pana godność i prywatność zgodnie z ustaleniami zawartymi w Pani/Pana planie indywidualnym.
6. Jeżeli ma Pan/i pytania na temat swoich leków, na które personel nie jest w stanie odpowiedzieć, pomoże on w zasięgnięciu porady od Pani/Pana aptekarza, lekarza domowego lub innego pracownika podstawowej opieki zdrowotnej.

17

Zaprzestanie korzystania z usługi wspierającej

17. Zaprzestanie korzystania z usługi wspierającej

Zaprzestanie korzystania z usługi wspierającej

Wprowadzenie do standardu 17

Ludzie przestają korzystać z usług wspierających z różnych powodów. Zasady, które stanowiły podstawę wsparcia i opieki świadczonej Pani/Panu w ramach usług wspierających, regulują także zakończenie korzystania z tych usług.

Zaprzestanie korzystania z usługi wspierającej powinno stanowić pozytywne doświadczenie. Powinna/powinien mieć Pan/i dostatecznie dużo czasu na podjęcie decyzji o następnym kroku. Personel placówki powinien Panią/Pana wspierać w tym czasie.

Zaprzestanie korzystania z usługi wspierającej

Standard 17

Jest Pan/i w pełni zaangażowana/y w zaplanowanie i omówienie zmiany.

1. Jeżeli sobie tego Pan/i życzy, Pani/Pana opiekun lub/i przedstawiciel będzie zaangażowany w te rozmowy.
2. Jest Pan/i zaangażowana/y w ocenę możliwych zagrożeń dla siebie i innych w przypadku zaprzestania korzystania z usługi wspierającej.
3. Jeżeli przenosi się Pan/i do innej placówki świadczącej usługi wspierające, pomoże się Pani/Panu w spotkaniu innych użytkowników tych usług i personelu tej placówki, zanim się Pan/i przeniesie.
4. Może być Pan/i pewna/y, że personel zadba o możliwość kontynuowania nawiązanych przez Panią/Pana przyjaźni.
5. Jeżeli zakończenie spowodowane jest tym, że placówka nie jest już w stanie zaspokajać Pani/Pana potrzeb lub zostaje zamknięta, przeniesienie zostanie przeprowadzone z możliwie najmniejszym stopniem ryzyka i zakłócenia.
6. Pani/Pana dokumentacja będzie kompletna i doprowadzona do aktualnego stanu, zebrana z Pani/Pana udziałem i za Pani/Pana zgodą.
7. Przy przechodzeniu do innej placówki świadczącej usługę wspierającą może Pan/i skorzystać z niezależnego wsparcia, np. rzecznika społecznego (citizen advocate) czy członka rodziny.
8. Jeżeli jest Pan/i osobą osiągającą pełnoletność i przechodzącą do placówki świadczącej usługi wspierające dla dorosłych, personel w dotychczasowej placówce nawiąże kontakt z wyznaczonym pracownikiem placówki, do której się Pan/i przenosi, aby poprzez regularne kontakty pomogła Pani/Panu w procesie przenoszenia się.
9. Jeżeli został/a Pan/i poproszona o opuszczenie placówki, ponieważ nie jest ona już w stanie zaspokoić Pani/Pana potrzeb lub nie jest to możliwe ze względu na Pani/Pana zachowanie, sytuacja zostanie odpowiednio wyjaśniona Pani/Panu i zostanie Pan/i poinformowana o działaniach, jakie może Pan/i podjąć w celu odwołania się od tej decyzji.

Załącznik A

nationalcarestandards
usługi wspierające

Załącznik A

Słowniczek pojęć

Rzecznik społeczny, grupa interesu

Osoba lub grupa osób całkowicie niezależnych od placówki świadczącej usługę i instytucji zaangażowanych w nabywanie lub świadczenie usługi, działająca w imieniu i w interesie użytkownika usług, który uważa, że nie jest w stanie reprezentować siebie samej/samego wobec placówki/służb opieki. Pomaga tej osobie w wyrażeniu jej opinii.

Ocena

Proces decydowania, czego dana osoba potrzebuje w zakresie opieki zdrowotnej, osobistej lub społecznej i jakie usługi zaspokoją te potrzeby. Oceny dokonuje się razem z daną osobą, członkami jej rodziny lub przedstawicielem oraz właściwymi fachowcami.

Opiekun

Osoba opiekująca się członkiem rodziny, partnerem lub przyjacielem potrzebującym pomocy ze względu na chorobę, brak sił lub niepełnosprawność. Swoją pomoc świadczy nieodpłatnie.

Procedura składania skarg

Jasna procedura umożliwiająca użytkownikom usług i innym osobom przedstawienie uwag lub złożenie skargi dotyczącej dowolnego aspektu usługi.

Format

Informacja przedstawiona w formie dogodnej dla Pani/Pana, np. napisana prostym językiem, brajlem, na taśmie magnetofonowej lub dyskietce.

Plan indywidualny

Plan wyszczególniający, jak będzie świadczone wsparcie i opieka, uzgodniony przede wszystkim między użytkownikiem usługi (lub jego przedstawicielem) i usługodawcą, tj. placówką świadczącą usługę.

Pracownicy podstawowej opieki zdrowotnej

Lekarz domowy i inni pracownicy służby zdrowia świadczący opiekę zdrowotną w społeczności lokalnej.

Skrępowanie

Ograniczenie swobody ruchów w celu powstrzymania danej osoby od skrzywdzenia siebie samej lub innych osób przy użyciu następujących środków:

- fizyczne (czynne lub ostrzegawcze zastosowanie siły rąk w celu powstrzymania osoby od wykonania określonych działań);
- mechaniczne (na przykład owinięcie kogoś w śpiwór lub przywiązanie do krzesła);
- środowiskowe (na przykład elektronicznych mechanizmów ryglowania drzwi lub nadzoru wideo);
- leki (uspokajające środki farmaceutyczne w celu oddziaływania na niespokojne lub wzburzone zachowanie).

Zarządzanie ryzykiem

Systematyczne podejście do zarządzania ryzykiem w celu ograniczenia przypadków śmiertelnych, strat finansowych, straty personelu, zwiększenia bezpieczeństwa, zapobieżenia utracie reputacji.

UKCC

Centralna Rada Pielęgniarstwa, Położnictwa i Pielęgniarstwa Środowiskowego Zjednoczonego Królestwa. W kwietniu 2002 r. UKCC została zastąpiona przez Radę Pielęgniarstwa i Położnictwa (NMC).

Ujawnianie nieprawidłowości

Ujawnienie przez pracownika (lub niezależnego fachowca) poufnych informacji dotyczących niebezpieczeństw, oszustwa lub innych nielegalnych lub nieetycznych zachowań pracodawcy lub współpracowników w miejscu pracy. (Lord Barrie QC 1995).

Załącznik B

national**care**standards
usługi wspierające

Załącznik B

Użyteczny materiał źródłowy

Podstawy prawne

Ustawa (Szkocja) z 2000 r. o niepełnosprawnych dorosłych [Adults with Incapacity (Scotland) Act]

W myśl tej ustawy wszystkie działania podejmowane w imieniu niepełnosprawnej osoby dorosłej powinny:

- być z korzyścią dla niej;
- wziąć pod uwagę życzenia tej osoby lub jej najbliższego członka rodziny, opiekuna, kuratora lub pełnomocnika;
- osiągnąć pożądaný cel bez niewłaściwego ograniczania wolności tej osoby.

Ustawa (Szkocja) z 1995 r. [Children (Scotland) Act]

Ta ustawa traktuje dzieci jako priorytet. Każde dziecko ma prawo do:

- traktowania jako osoba;
- wyrażania swoich poglądów w sprawach go dotyczących;
- ochrony przed wszystkimi rodzajami złego traktowania, zaniedbania czy wykorzystywania.

Rodzice i władze szkolne mają prawa obowiązki w zakresie opieki nad dzieckiem.

Ustawa o ochronie danych z 1998 r. [Data Protection Act]

Ustawa ta reguluje sposób korzystania z informacji o żyjących, dających się zidentyfikować osobach.

Wszystkie organizacje przechowujące lub przetwarzające dane osobowe są zobowiązane do jej przestrzegania.

Ustawa o dyskryminacji niepełnosprawnych z 1995 r. [Disability Discrimination Act]

Ustawa ta zakazuje dyskryminacji niepełnosprawnych na rynku zatrudnienia, przy dostępie do towarów, usług, transportu i edukacji.

Ustawa o bezpieczeństwie i higienie pracy itd. z 1974 r. [Health and Safety at Work etc Act]

Ta podstawowa ustawa w zakresie bhp dotyczy wszystkich osób wykonujących pracę. Prawną odpowiedzialnością za zdrowie i bezpieczeństwo pracowników obciąża pracodawcę.

Ustawa o prawach człowieka [Human Rights Act] z 1998 r.

Ta ustawa włącza Europejską Konwencję Praw Człowieka do prawa szkockiego i angielskiego odnośnie działań podmiotów publicznych. Jej celem jest ochrona praw człowieka i umacnianie i promowanie ideałów i wartości społeczeństwa demokratycznego. Artykuły tej Konwencji dotyczą:

- wolności myśli, sumienia i wyznania;
- wolności słowa;
- wolności zgromadzeń i organizowania się;
- prawa do respektu dla życia prywatnego i rodzinnego;
- prawa do zawarcia związku małżeńskiego.

Ustawa (Szkocja) o zdrowiu umysłowym (opieka i leczenie) [Mental Health (Care and Treatment) (Scotland) Act] z 2003 r.

Ta ustawa określa, jak można traktować osoby chore umysłowo i jakie mają one prawa.

Ustawa o niewłaściwym korzystaniu z substancji zastrzeżonych (Misuse of Drugs Act) z 1971 r.

Ta ustawa jest główną podstawą prawną kontroli nad lekami w Zjednoczonym Królestwie. Zakazuje posiadania, dostarczania i wytwarzania produktów medycznych i innych za wyjątkiem tych, które zostały zalegalizowane przez rozporządzenie z 1985 r. o niewłaściwym korzystaniu z substancji zastrzeżonych (Misuse of Drugs Regulations).

Przepisy te dotyczą nielegalnych substancji, dzieląc je na 5 odrębnych kategorii. Osoby odpowiedzialne za przechowywanie lub podawanie leków powinny być zaznajomione z ww. rozporządzeniem z 1985 r., a także rozporządzeniem z 1973 r. o niewłaściwym korzystaniu z substancji zastrzeżonych (bezpieczne przechowywanie) [Misuse of Drugs (Safe Custody) Regulations].

Ustawa o policji (Police Act) z 1997 r.

Część V tej ustawy została wprowadzona w życie w 2002 roku. Na jej podstawie Szkocki Urząd Danych o Karalności (Scottish Criminal Record Office) wydaje osobom fizycznym i organizacjom zaświadczenia o niekaralności.

Ustawa o ujawnianiu informacji w publicznym interesie (The Public Interest Disclosure Act) z 1998 r.

Ta ustawa chroni pracowników ujawniających niewłaściwe praktyki. Stanowi zasadniczo uzupełnienie ustawy o prawach pracowniczych (Employment Rights Act) z 1996 r. określając typy ujawnionych informacji, które mogą podlegać ochronie, okoliczności, w których są one chronione i osoby objęte ochroną.

Ustawa o stosunkach międzyrasowych (Race Relations Act) z 1976 r.

Ta ustawa zabrania dyskryminacji rasowej w pracy, świadczeniu usług, kształceniu i w innych dziedzinach.

Ustawa uzupełniająca o stosunkach międzyrasowych [Race Relations (Amendment) Act] z 2000 r.

Ta ustawa zabrania dyskryminacji na tle rasowym w tych dziedzinach działalności publicznej, które poprzednio nie były objęte ustawą. Publiczne organizacje obarcza ona ogólną odpowiedzialnością za promowanie równości rasowej.

Ustawa (Szkocja) o regulacji opieki [Regulation of Care (Scotland) Act] z 2001 r.

Ta ustawa ustanawia nowy system regulacji usług w zakresie opieki, zakładający rejestrowanie i inspekcję tych usług przy uwzględnieniu krajowych standardów opieki. Ponadto na mocy tej ustawy powstały dwie ogólnokrajowe, niezależne organizacje – Szkocka Komisja Regulacji Opieki (SCRC) regulująca usług w zakresie opieki oraz Szkocka Rada Służb Socjalnych (SSSC) regulująca personel służb socjalnych i wspierająca oraz regulująca jego kształcenie i szkolenie.

Informacje zawierają następujące witryny internetowe:

- Ustawa o regulacji opieki (Szkocja) z 2001 r.
www.scotland-legislation.hmsso.gov.uk/legislation/scotland/acts2001/20010008.htm
- Przepisy regulujące ustawę o regulacji opieki (Szkocja) z 2001 r.
www.scotland-legislation.hmsso.gov.uk/legislation/scotland/s-200201.htm

Ustawa o rehabilitacji przestępców (Rehabilitation of Offenders Act) z 1974 r.

Ta ustawa umożliwia przedawnienie lub zignorowanie niektórych przestępstw karnych po upływie okresu rehabilitacji. Okresem rehabilitacji jest ustalony okres, który upłynął od daty popełnienia przestępstwa.

Ustawa o dyskryminacji płci (Sex Discrimination Act) z 1975 r.

Ta ustawa zabrania dyskryminowanie z powodu płci lub stanu cywilnego przy zatrudnianiu, awansowaniu i szkoleniu pracowników. Dotyczy także edukacji, przydziału mieszkań, dostępu do towarów i usług oraz reklam.

Strategie

Dążąc do doskonałości: Modernizacja służb socjalnych w Szkocji (Aiming for Excellence: Modernising Social Work Services in Scotland) 1999

Biała księga określa propozycje mające na celu wzmocnienie ochrony dzieci i wymagających opieki dorosłych oraz zapewnienie wysokiej jakości usług. Szkocka Komisja Regulacji Opieki jest niezależnym organem regulacyjnym ustanowionym do tego celu.

Zdrowie naszego narodu (Our National Health) 2000

Celem planu jest poprawa kondycji zdrowotnej mieszkańców Szkocji i zmniejszenie różnic w stanie zdrowia między bogatymi a biednymi, przywrócenie roli NHS jako powszechnej służby zdrowia, a także poprawa poziomu opieki i standardów.

Inne użyteczne źródła informacji

Learning Disability Quality Indicators (Wskaźniki jakościowe: trudności w przyswajaniu wiedzy), Scottish Health Advisory Service, 2000.

Older People's Quality Indicators (Wskaźniki jakościowe: ludzie starsi) Scottish Health Advisory Service, 2000.

Responding to Challenge (W odpowiedzi na wyzwania), Social Work Services Inspectorate, 1995.

Involving Disabled People In Services (Zaangażowanie niepełnosprawnych w usługi), Social Work Services Inspectorate, 1996.

Time Well Spent – Day Services for People with Mental Illness (Dobrze spędzony czas – opieka dzienna dla umysłowo chorych), Social Work Services Inspectorate, 1995.

Moving into the Mainstream: Inspection of Services for Adults with Learning Disabilities (Przejście do głównego nurtu: Inspekcja usług dla dorosłych z trudnościami w przyswajaniu wiedzy), Social Services Inspectorate, 1998.

Independent Advocacy, a guide for Commissioners: a guide for health boards, NHS Trusts, local authorities and anyone involved with advocacy (Niezależne wsparcie, informator dla członków komisji: informatory dla administracji służby zdrowia, administracji NHS, władz lokalnych i innych podmiotów pełniących rolę rzecznika), Scottish Executive, 2000.

The Commissioning Maze: commissioning community care services (Labirynt: Zlecenie środowiskowych usług w zakresie opieki), Accounts Commission for Scotland, 1997.

The Same As You? (Taki sam jak ty?) Scottish Executive, 2000.

Outcomes of Social Care for Disabled People and Carers (Opieka społeczna – konsekwencje dla niepełnosprawnych i opiekunów), University of York, 1991.

Assessment Systems and Community Care, Department of Health (Mechanizmy oceny i opieka środowiskowa), Social Services Inspectorate, 1991.

Signposts for success in commissioning and providing health services for people with learning disabilities (Zlecenie i świadczenie usług opieki zdrowotnej dla osób z trudnościami w przyswajaniu wiedzy - drogowskazy do sukcesu), NHS Executive, 1998.

Generic Standards (Ogólne standardy), Clinical Standards Board for Scotland, January 2001.

Challenging and Inappropriate Sexual Behaviour In People with Learning Disabilities (Zachowania trudne i niewłaściwe zachowania seksualne), Scottish Office, 1998.

New Directions: Day Services for People with Learning Disabilities in the 1990s (Nowe kierunki: Opieka dzienna dla osób z trudnościami w przyswajaniu wiedzy), University of Exeter, 1999.

Essence of Care (Istota opieki), Department of Health, 2001.

Restraint of Residents with Mental Impairment in Care Homes and Hospitals (Używanie siły fizycznej wobec pensjonariuszy z zaburzeniami psychicznymi w domach opieki i szpitalach), The Mental Welfare Commission.

If you don't ask you don't get (Nie poprosisz – nie dostaniesz), Scottish Executive, 2001.



**The Scottish
Government**
Riaghaltas na h-Alba

© Państwowe prawa autorskie 2013

Zezwala się na bezpłatne użycie tych informacji (z wyłączeniem znaków graficznych i ilustracji) w dowolnej postaci czy nośniku, na warunkach określonych w otwartym zezwoleniu państwowym (Open Government Licence). Zapoznać się z tym zezwoleniem można na <http://www.nationalarchives.gov.uk/doc/open-government-licence/> lub pisząc na adres email: psi@nationalarchives.gsi.gov.uk.

W przypadku fragmentów oznaczonych prawem autorskim podmiotów trzecich należy uzyskać zezwolenie od właściwego posiadacza prawa autorskiego.

ISBN: 978-1-78412-353-6 (Polish)

The Scottish Government
St Andrew's House
Edinburgh
EH1 3DG

Dla rządu szkockiego opracowała APS Group Scotland
DPPAS14688 (11/13)

Wydawca: rząd szkocki, listopad 2013

w w w . s c o t l a n d . g o v . u k