

Standardy kvality Pečovatelské služby města Horní Planá



Město Horní Planá

Pečovatelská služba

Sídlíště míru 350

382 26 Horní Planá

tel.: 380 724 416,731 435 179

Schváleno 1. vydání:	Radou Města Horní Planá dne 21. 11. 2018, usnesení č. 22
Účinnost:	od 1. 1. 2019
2. aktualizované vydání zpracovala:	Bc. Olga Jindrová, DiS., sociální pracovníce Podpis:
Aktualizace 2. vydání:	Schváleno Radou Města Horní Planá dne 20. 3. 2024, č. usnesení 544 Bc. Petr Šimák, starosta Podpis:
Účinnost:	od 1. 1. 2024
Přílohy:	<i>č. 1: Etický kodex pracovníků pečovatelské služby</i> <i>č. 2: Pracovní postupy pečovatelky pečovatelské služby</i> <i>č. 3: Vnitřní pravidla pro poskytování pečovatelské služby</i> <i>č. 4: Základní informace o pečovatelské službě</i> <i>č. 5.: Sazebník úhrad</i> <i>č. 6.: Formulář - Žádost o poskytování pečovatelské služby</i> <i>č. 7.: Formulář – Smlouva o poskytování PS</i>

1. Slovníček pojmů

Sociální služba	Soubor činností zajišťující pomoc a podporu osobám v nepříznivé sociální situaci za účelem sociálního začlenění a prevence sociálního vyloučení.
Nepříznivá sociální situace	Oslabení nebo ztráta schopnosti řešit vzniklou situaci tak, aby toto řešení podporovalo sociální začlenění a ochranu před sociálním vyloučením a to z důvodu věku, nepříznivého zdravotního stavu, pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí atd.
Zdravotní postižení	Podle Úmluvy OSN o právech osob se zdravotním postižením se osobami se zdravotním postižením rozumí „osoby mající dlouhodobé tělesné, duševní, mentální nebo smyslové postižení, které ve spojení s různými překážkami může bránit jejich plnému a účinnému zapojení do společnosti na rovnoprávném základě s ostatními“
Terénní sociální služba	Terénní sociální služby, jsou poskytovány osobě v jejím přirozeném sociálním prostředí.
Přirozené sociální prostředí	Prostředí člověka, které on sám považuje za vlastní a kde se cítí bezpečně a současně podmínky v tomto prostředí jsou i společensky akceptovatelné (byt, dům apod.)
Poskytovatel	Právnícká nebo fyzická osoba, která má oprávnění poskytovat sociální službu, která je vedena v Registru poskytovatelů sociálních služeb.
Uživatel	Osoba, která čerpá sociální službu na základě uzavřeného smluvního vztahu
Zájemce o sociální službu	Osoba, která jedná s poskytovatelem o možnosti poskytování sociální služby
Veřejný závazek	Soubor zveřejněných informací o službě, kterými se poskytovatel zavazuje plnit osobní cíle uživatelů – přání a potřeby lidí, které se dají dosáhnout pomocí sociální služby.
Cíle služby	Vytyčené milníky poskytovatele, jejímž dosažením je zvyšování kvality poskytované služby
Individuální plán	Stanovený postup k dosažení osobních cílů uživatele. Plánovat je pak nutné podle přání uživatele, jaké má potřeby a schopnosti.
Osobní cíl	Osobní cíl je možné chápat jako „přání“ klienta.

2. Obsah

3.	OBLAST PROCEDUÁLNÍ (oblast vztahů mezi Poskytovatelem a Uživatelem)	3
	Standard č. 1:	3
	Cíle a způsoby poskytování pečovatelské služby	3
	Standard č. 2:	8
	Ochrana práv osob	8
	Standard č. 3:	13
	Jednání se zájemcem o sociální službu	13
	Standard č. 4:	17
	Smlouva o poskytování sociální služby	17
	Standard č. 5:	19
	Individuální plánování	19
	Standard č. 6:	21
	Dokumentace o poskytování sociální služby	21
	Standard č. 7:	23
	Stížnosti	23
	Standard č. 8:	25
	Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje	25
4.	OBLAST PERSONÁLNÍ	27
	Standard č. 9:	27
	Personální a organizační zajištění sociální služby	27
	Standard č. 10:	29
	Profesní rozvoj zaměstnanců	29
5.	OBLAST PROVOZNÍ	31
	Standard č. 11:	31
	Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby	31
	Standard č. 12:	32
	Informovanost o poskytované sociální službě	32
	Standard č. 13:	33
	Prostředí a podmínky	33
	Standard č. 14:	35
	Nouzové a havarijní situace	35
	Standard č. 15:	40
	Zvyšování kvality sociální služby	40
6.	ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ	42

3. OBLAST PROCEDUÁLNÍ (oblast vztahů mezi Poskytovatelem a Uživatelem)

Standard č. 1:

Cíle a způsoby poskytování pečovatelské služby

Pečovatelská služba Města Horní Planá je terénní sociální službou poskytovanou podle zákona č 108/2006 Sb., o sociálních službách v platném znění a podle vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádí některá ustanovení zákona o sociálních službách.

Pečovatelská služba Města Horní Planá má písemně definováno poslání, cíle, cílovou skupinu, zásady a principy poskytování pečovatelské služby, které chápe jako veřejný závazek.

POSLÁNÍ

„Společně to zvládneme!“

Posláním pečovatelské služby Města Horní Planá je být dostupným a přátelským partnerem osobám v nepříznivé sociální situaci, kterým v důsledku snížené soběstačnosti vlastní fyzické síly nestačí k zajištění kvalitní péče o vlastní osobu a domácnost. Chceme být partnerem, jenž umožní uživatelům zůstat v přirozeném prostředí a žít běžným způsobem života, co nejdéle zůstat součástí přirozeného místního společenství.

CÍLE

„Podporovat-Pomáhat-Pečovat“

Naším cílem je kvalitními službami a související činností aktivně působit na Uživatele a společně nacházet a uspokojovat jeho skutečné potřeby. Chceme být partnerem, jenž umožní uživatelům zůstat v přirozeném prostředí a žít běžným způsobem života, i když nastane nepříznivá sociální situace.

Dlouhodobé cíle:

- vytvořit stabilní a kvalitní prostředí s angažovaným týmem pracovníků
- pokrýt kapacitou i nabídkou služeb poptávku

Strategické cíle:

- pomáhat uživatelům udržovat fyzické i duševní zdraví a sociální pohodu – *žít co nejdéle běžným způsobem života, udržovat kontakty se sociálním prostředím, věnovat se zálibám*

- vytvářet bezpečné a příjemné prostředí - *zvyšovat pocit jistoty a bezpečí uživatelů*

Dílčí cíle:

- poskytovat „správné množství podpory“ a „služby na míru“
- aktivně zapojovat uživatele do dění- sdílenou péčí zabránit závislosti na službě

CÍLOVÁ SKUPINA**Pozitivní vymezení**

Pečovatelská služba (dále „PS“) je určena obyvatelům trvale žijícím v obci Horní Planá, včetně spádového území (Horní Planá, Hodňov, Olšina, Olšov, Hůrka, Černá v Pošumaví, Maňava, Pernek, Bližší Lhota, Zvonková), kteří mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení a potřebují pomoc jiné osoby a tuto pomoc jim nemohou, nechtějí nebo neumí zajistit rodinní příslušníci:

- senioři,
- rodiny, kterým se narodily současně 3 nebo více dětí, a to do 4 let jejich věku.

Negativní vymezení

Pečovatelská služba neposkytuje služby:

- osobám, které jsou zcela soběstačné a nespádají do cílové skupiny - tzn., nepotřebují pečovatelskou službu, ale služby, které jsou běžně dostupné na území města,
- osobám, jejichž zdravotní stav vyžaduje celodenní péči a dohled, tedy vyžaduje ústavní péči v pobytovém zařízení sociálních služeb
- pokud organizace pečovatelské služby nemá dostatečnou kapacitu

Pro tuto skupinu lidí nemá sociální služba dostatečně kvalifikovaný personál:

- klientům s neléčenou závislostí na alkoholu a jiných návykových látkách,
- klientům s projevy neumožňujícími občanské soužití,
- klientům se závažnou psychiatrickou diagnózou v akutním stadiu onemocnění
- klientům, jejichž zdravotní stav vyžaduje stálou lékařskou péči

Služba se neposkytuje při karanténě pro podezření z nákazy přenosnou chorobou a při onemocnění nakažlivou chorobou vyžadující izolaci.

ZÁSADY A PRINCIPY POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

„Být za každých okolností slušným, zdvořilým, ohleduplným a poctivým člověkem respektujícím lidskou důstojnost“

Základem naší práce je přístup zaměřený na člověka. Zásady a principy poskytování služby vymezuje vztah Uživatel – pracovník pečovatelské služby.

Zásady a principy slouží jako „vodítko“ pro pracovníky PS, jak službu poskytovat, co respektovat, a vymezuje, co je pro poskytování služby důležité a co za „hranicí“.

Hlavní zásady:

- Sociální službu poskytujeme v souladu s platnými právními předpisy, v souladu se schválenou registrací k poskytování sociální služby a podle pověření Jihočeského kraje k poskytování služby obecného hospodářského zájmu, konkrétně k zajištění dostupnosti poskytování sociální služby v rozsahu základních činností na území Jihočeského kraje.
- Sociální službu poskytujeme na základě písemně uzavřené smlouvy mezi Poskytovatelem a Uživatelem.
- Při poskytování sociální služby jsou dodržovány standardy kvality sociálních služeb, pracovníci pečovatelské služby ochraňují práva a oprávněné zájmy Uživatelů a jednají vždy v zájmu Uživatele s plnou zodpovědností za výsledek vlastní činnosti.

Principy

- individuální, profesionální a nediskriminační přístup (*rovný přístup k potencionálním i stávajícím Uživatelům služby*),
- nezávislost služby (*služba je nezávislá na ostatních subjektech a dalších poskytovatelích*)
- autonomie služby (*služba respektuje autonomní sféru rozhodování, svobodnou vůli a právo na přiměřené riziko*)
- integrace (*služba podporuje setrvání uživatele v přirozeném prostředí*)
- *respektování potřeb (služba podporuje samostatnost a hledá skutečné potřeby)*
- zachování respektu a důstojnosti
- zachování práva na soukromí
- svobodné rozhodování

Kapacita pečovatelské služby

Okamžitá kapacita pečovatelské služby jsou 4 osoby v daný okamžik (maximální počet Uživatelů, kterým je Poskytovatel schopen poskytnout službu v daný okamžik provozní doby při daném materiálně technickém a personálním zajištění).

Místo a čas poskytování pečovatelské služby

Pečovatelská služba (dále jen „PS“) je poskytována dle Smlouvy o poskytování pečovatelské služby v pracovní dny v době od 7:00 do 15:30 hod. v přirozeném prostředí Uživatelů.

Dovoz oběda probíhá v době **od 10.00 hod. do 12.30 hod.** Čas poskytování dalších jednotlivých úkonů je vždy konkrétně stanoven **domluvou** mezi poskytovatelem a osobou využívající pečovatelskou službu podle potřeb osoby a provozních možností poskytovatele.

Rozsah poskytování pečovatelské služby

Pečovatelská služba zajišťuje základní činnosti podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a vyhlášky č. 505/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů.

Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu

- Pomoc a podpora při podávání jídla a pití
- Pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek
- Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru
- Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík

Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu

- Pomoc při úkonech osobní hygieny,
- Pomoc při základní péči o vlasy a nehty
- Pomoc při použití WC

Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy

- Donáška nebo dovoz obědů
- Zajištění stravy odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování
- Pomoc při přípravě jídla a pití
- Příprava a podání jídla a pití

Pomoc při zajištění chodu domácnosti

- Běžný úklid a údržba domácnosti
- Údržba domácích spotřebičů (umytí sporáku, odmrazování ledničky apod.)
- Pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti (sezónní úklid, úklid po malování)
- Donáška vody
- Topení v kamnech včetně donášky a přípravy topiva, údržba topných zařízení
- Běžné nákupy a pochůzky
- Velký nákup (např. týdenní nákup, nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti)
- Praní a žehlení osobního a ložního prádla, popřípadě jeho drobné opravy

Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

- doprovod k lékaři, na úřady, na poštu, na nákupy, do provozoven veřejných služeb a zpět,

- doprovod na denní procházku a zpět, doprovod do kostela či na denní kulturní a vzdělávací akce a zpět.

Metodika

Služby jsou poskytovány v souladu s Pravidly pro poskytování Pečovatelské služby města Horní Planá.

Principy sociální práce jsou zaznamenány v etickém kodexu pracovníků Pečovatelské služby. Etické uvědomění je nutnou součástí pracovního chování a jednání pracovníka. Schopnost a oddanost etickému jednání je základem kvality služeb, které nabízíme a poskytujeme zájemcům o naše služby.

Pracovníci jsou povinni dodržovat:

- 1) Standardy kvality sociálních služeb.
- 2) Vnitřní pravidla pro poskytování pečovatelské služby.
- 3) Pracovní postupy pečovatelky PS.
- 4) Etický kodex pracovníků PS.

Všechny uvedené předpisy jsou k dispozici na internetových stránkách města a v písemné podobě v kanceláři Městského úřadu Horní Planá a v kanceláři PS. Úplné znění Vnitřních pravidel pro poskytování pečovatelské služby a Sazebník úhrad obdrží uživatelé při podpisu Smlouvy o poskytování pečovatelské služby.

Standard č. 2

Ochrana práv osob

„Každý lidský život má absolutní hodnotu bez ohledu na věk, pohlaví, rasu a kognitivní schopnosti“

Ochrana práv a oprávněných zájmů Uživatelů, námi poskytované služby, je jedním ze stěžejních principů. Usilujeme, aby při poskytování sociální služby a souvisejících činností byla vždy zachována lidská práva a respektována svobodná vůle Uživatele.

Známe práva Uživatelů služby a známe své povinnosti vyplývající z platné legislativy či života ve společnosti, které jsme povinni dodržovat. Při poskytování služby dbáme na ochranu uživatele před jakýmkoliv formami zneužívání, šikanování a diskriminací.

1. Lidská práva

Základní lidská a občanská práva jsou garantována Ústavou ČR, Listinou základních práv a svobod (čl. 1,5,7,8,10,14 a15).

Obecné zásady při poskytování služby vycházejí ze základních zásad uvedených v § 2, § 88 zákona č 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších právních předpisů a vyhlášky MPSV č.505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.

Zákon č. 89/2012 Sb., nový Občanský zákoník, v platném znění

Zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění

Etický kodex zaměstnanců pečovatelské služby města Horní Planá

Svobodná volba a rozhodování – uplatňování vlastní vůle, právo na přiměřené riziko

Respektujeme svobodnou vůli Uživatele. Služby nabízíme a necháme Uživatele, aby se sám rozhodl a vybral si službu, o kterou má zájem a potřebuje ji. Rozhodnutí respektujeme. Uživatele citlivě informujeme o možných důsledcích některých rozhodnutí (např. nedodržování doporučeného dietního stravování). Prostředkem pro uplatnění vlastní vůle Uživatele je vytváření individuálního plánu. Uživatel se může svobodně rozhodnout kdykoli ukončit poskytování pečovatelské služby, a to i bez udání důvodu.

2. Zachování respektu a důstojnosti

Uživatele si vážíme jako dospělého člověka, který ve svém životě plnil a stále plní řadu funkcí (pracovník, rodič, prarodič, soused, přítel...). Ke každému Uživateli se snažíme chovat s úctou a vážností, oslovujeme titulem „pane/paní a příjmením. Jiné oslovení lze užívat pouze na výslovné přání Uživatele. Vždy vykáme.

3. Zachování práva na soukromí

Respektujeme soukromí. Sjednané úkony provádíme v termínu a čase sjednaném s Uživatelem. Před vstupem do bytu řádně zazvoníme, zaklepeme na dveře a vyčkáme na

vyzvání ke vstupu. Bez souhlasu uživatele nejsme oprávněni manipulovat s věcmi, respektujeme uspořádání domácnosti. Úkony v bytě provádíme vždy za přítomnosti uživatele nebo Uživatelem učené kontaktní osoby. Do bytu nepouštíme jiné osoby bez souhlasu Uživatele a otevíráme pouze na požádání Uživatele.

4. Ochrana osobních údajů

Ochrana osobních údajů je prováděna v souladu se zákonem č.101/200 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších právních předpisů. Povinnost zachovávat mlčenlivost o údajích týkajících se osob, kterým jsou poskytovány sociální služby, trvá i po skončení pracovního vztahu zaměstnance.

Základní pravidla při komunikaci se seniory

Ověříme možné komunikační bariéry a na základě ověření přizpůsobíme vlastní komunikaci – mluvíme srozumitelně, pomalu, hlasitě.

Nasloucháme s klidným výrazem, povzbuzujeme vlídným způsobem k vyjádření, omezujeme prudké pohyby.

Složitější postupy opakujeme a požadujeme zpětnou vazbu, zda Uživatel všemu porozuměl.

Respektujeme princip zpomalení a chráníme seniory před časovým stresem.

Nepřípustné způsoby chování a postoje pracovníků

Za nepřípustný způsob chování při poskytování sociální služby je považováno:

- **ponižování** (*poukazování na neschopnost, vyvolávání pocitu méněcennosti, neužitečnosti*)
- **ignorování** (*úmyslně si nevšímat, opomíjet; pracovník se chová tak, jako by uživatel nebyl přítomen*),
- **infantilizace** (*jednání s uživateli jako by byli dětmi; pracovník je blahosklonný, snaží se rozhodovat za uživatele...*)
- **vnucování** (*nerespektování práva na svobodnou volbu a výběr, vnucování služby, kterou uživatel nepotřebuje*)
- **zastrašování** (*vzbuzování strachu a neopodstatněných obav tak, aby uživatel jednal v souladu s požadavkem pracovníka PS; zastrašování odvozem do nemocnice, odchodem do domova důchodců...*)
- **podvádění** (*oklamání uživatele a lhaní*)
- **zvýhodnění** (*pracovník poskytuje službu rodinnému příslušníkovi nebo jiné osobě blízké a poskytuje ji kvalitněji nebo přednostně*)

- **stigmatizace** (*stigmatem se rozumí fyzická nebo sociální vlastnost, která je považována za zdroj hanby, pracovník je obeznámen se stigmatem a soucítí, usiluje o zapojení stigmatizovaného do okolního dění a napomáhá ke snížení stigmatizace*),
- **zneschopňování** (*aby nedocházelo ke zneschopňování služby a závislosti na službě, je pracovník povinen volit individuální přístup, přičemž uživatel služby dělá samostatně nebo s dopomocí, vše čeho je sám schopen*).

Postup v případě porušení práv Uživatelů

Dojde-li k porušení práv Uživatele, je pracovník PS povinen řádně se omluvit. Při zjištění nepřípustného způsobu jednání bude postupováno podle závažnosti:

- a) vysvětlením práv a povinností,
- b) prostudováním práv a povinností s ověřením znalostí,
- c) písemným upozorněním na neuspokojivé plnění pracovních úkolů,
- d) písemným upozorněním za porušení pracovní kázně a vnitřního předpisu organizace.

Oblasti možného střetu zájmů nebo porušení práv (*viz. Tabulka na další straně*):

Popis situace	Předcházení	Řešení
Střet profesní a osobní role. Pracovník PS je v příbuzenském vztahu s Uživatelem služby.	Situaci nelze předcházet.	Pracovník PS oznámí, že je v příbuzenském vztahu. Pokud to bude možné, tak nebude vykonávat přímou péči o svého příbuzného, s výjimkou donášky oběda.
Návštěvy Uživatelů služby mimo pracovní dobu pracovníkem PS. Vytváření citových pout.	Profesionální přístup pracovníků ke všem Uživatelům. Pracovníci jsou upozorněni na možná rizika spojená s navazováním přátelského vztahu s Uživateli a s kontakty mimo pracovní dobu.	Striktní oddělování času a rolí: profesionální pečovatel v pracovní době – přítel ve volném čase
Uživatel odmítá zpracování individuálního plánu.	Sociální pracovník seznámí uživatele s důvody pro individuální plánování ještě před zahájením poskytování služby) při jednání se zájemcem o službu)	Pracovníci PS znovu vysvětlí uživateli zákonnou povinnost individuálního plánování a vysvětlí, proč je dobré individuálně plánovat.
Upřednostňování.	Profesionální přístup ke všem Uživatelům PS.	Upřednostňování Uživatele je nepřipustné.
Využívání majetku Uživatele.	Sociální pracovník seznámí uživatele s tím, že pracovníci PS nesmí užívat ke své činnosti a ve svůj prospěch majetek uživatele a věci osobní potřeby.	Pracovníci PS nesmí užívat ke své činnosti a ve svůj prospěch majetek Uživatele a věci osobní potřeby.
Využívání práce Uživatele.	Pracovníci PS nevyužívají pracovní sílu Uživatele ve svůj prospěch ani pro zvýšení počtu či délky úkonů.	Práce určené pracovníkům PS nesmí vykonávat Uživatelé.

Uživatel požaduje odborné služby, které poskytovatel neposkytuje.	Uživatel je seznámen s posláním a cílem poskytovatele, druhem a obsahem poskytovaných služeb před uzavřením Smlouvy o poskytování PS (při jednání se zájemcem o PS)	Pracovníci PS poskytnou poradenství a zprostředkují kontakt s poskytovatelem požadovaných služeb.
Popis situace	Předcházení	Řešení
Pracovník PS má k Uživateli negativní vztah.	Profesionální přístup ke všem Uživatelům.	Pracovníci PS se snaží být nestranní a profesionální. Ke všem Uživatelům přistupují stejně. Zjistí-li případná rizika, uvědomí o tom vedoucího pracovníka.
Uživatel si přeje obdarovat pracovníka PS.	Uživatel je seznámen s etickým kodexem sociálního pracovníka.	Zákaz přijímat dary.
Porušení práva být předem informován o průběhu a podmínkách služby.	Zveřejnění a propagace základních informací o poskytovateli a poskytovaných službách.	Jasně a srozumitelně vysvětlovat Smlouvu o poskytování PS, vnitřní pravidla, ceník a obsah poskytovaných úkonů. Požadovat zpětnou vazbu, zda Uživatel všemu porozuměl. Individuálně plánovat. Informace předávat v tištěné podobě.

Související dokumentace:

- 1) Etický kodex pracovníků pečovatelské služby
- 2) Pracovní postupy pečovatelky PS
- 3) Vnitřní pravidla pečovatelské služby Města Horní Planá

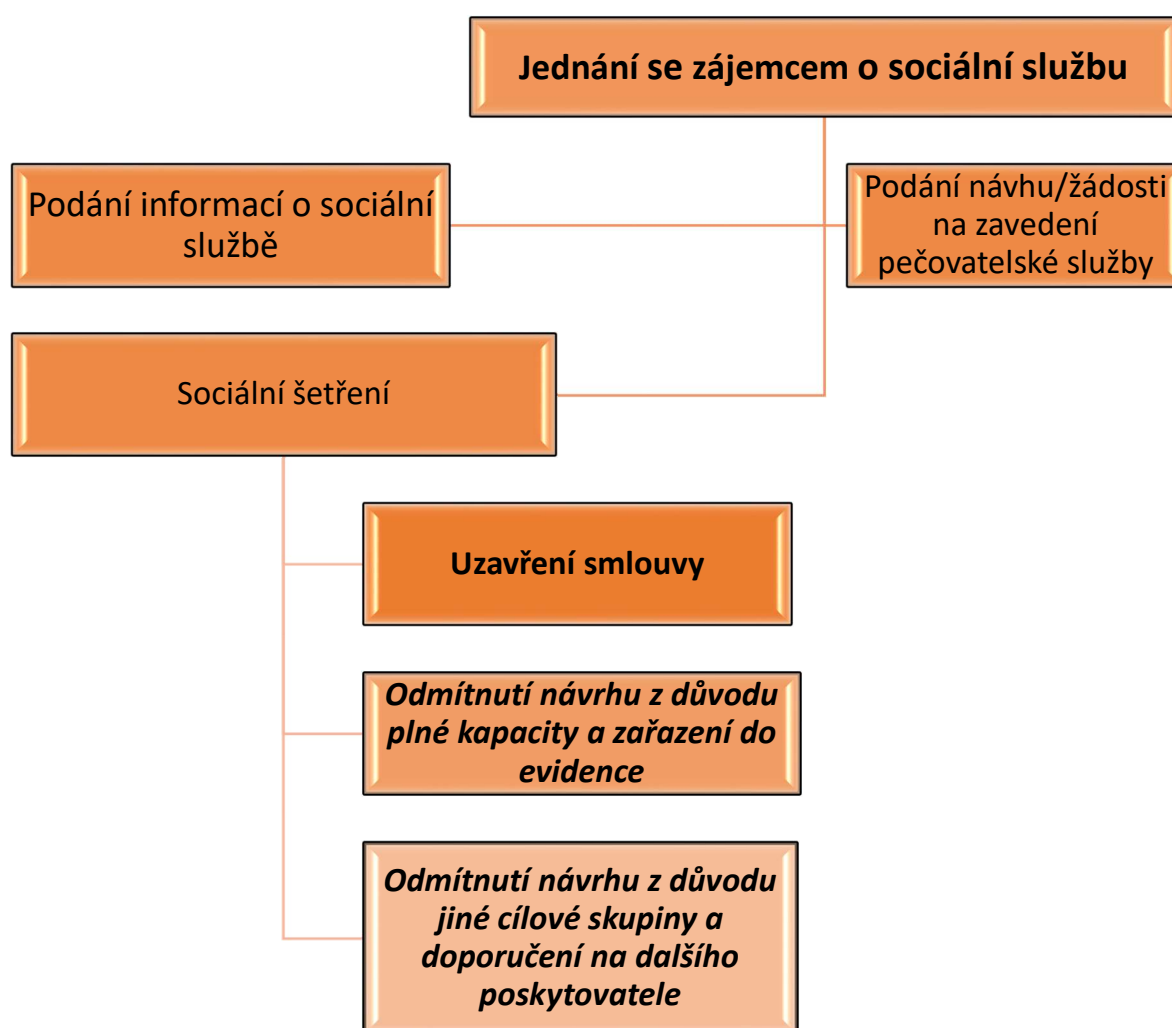
Všechny uvedené předpisy jsou k dispozici na internetových stránkách města a v písemné podobě v kanceláři Městského úřadu Horní Planá a v kanceláři PS. Úplné znění Vnitřních pravidel pro poskytování pečovatelské služby a Sazebník úhrad obdrží uživatelé při podpisu Smlouvy o poskytování pečovatelské služby.

Standard č. 3: Jednání se zájemcem o sociální službu

1. Informace o sociální službě

Informace o sociální službu zájemce získává zpravidla od jiného Uživatele služby, od blízkých osob, od pracovníků pečovatelské služby. Komplexní informace o službě pro veřejnost jsou uvedeny na webových stránkách města Horní planá, v registru poskytovatelů sociálních služeb.

Základní postup



2. Jednání se zájemcem o službu

Zájemce o sociální službu si v případě svého zájmu může **osobně, písemně nebo telefonicky domluvit** schůzku se **sociální pracovníci** nebo na základě již podané žádosti **osobně, písemně nebo telefonicky kontaktuje zájemce sociální pracovník**. Jednání se zájemcem o službu vede sociální pracovník sám nebo za přítomnosti klíčového pracovníka. Při jednání si sociální

pracovník ověřuje, zda zájemce o službu rozumí a chápe obsah poskytnutých informací, klade otázky, aby zjistil, zda zájemce patří do cílové skupiny, zda je možné zájemci poskytnout služby, které potřebuje a jaká jsou jeho očekávání. Sociální pracovníce zjišťuje, zda očekávání zájemce nejsou v rozporu s poskytovanou sociální službou. Zájemce obdrží přehled a ceník poskytovaných služeb, Poté provede sociální pracovníce šetření u zájemce v domácnosti, zjistí potřeby, cíle a plány zájemce, informuje se o jeho zdravotním stavu. Pokud žadatel patří do cílové skupiny a není plná kapacity poskytované služby, uzavře se se zájemcem smlouva. Před samotným uzavřením smlouvy je zájemce seznámen se všemi podmínkami poskytování služeb.

Žádost o zavedení pečovatelské služby, Metodika PS, Vnitřní pravidla PS, Ceník služeb PS a Etický kodex pracovníka jsou dostupné na internetových stránkách města Horní Planá v sekci Životní situace- sociální odbor: <https://www.horniplana.cz/urad/zivotni-situace>

Obsah poskytovaných informací

Zájemce o službu musí mít kdykoli během jednání možnost vyjádřit svou vůli. Součástí jednání o službě je poskytnutí souboru těchto informací:

- o posláních, cílech, druhu a kapacitě sociální služby,
- o cílové skupině a spádové oblasti,
- o místě poskytování a provozní době,
- o zásadách a principech poskytování služby
- o cenách za úkony a způsobech úhrady,
- o dodavatelích stravy a cenách stravy,
- o všech právech a povinnostech vyplývajících ze Smlouvy o poskytování pečovatelské služby

Zásady jednání se zájemci

Sociální pracovník při jednání se zájemci o službu se snaží vytvořit bezpečné a klidné prostředí. Při jednání věnuje zájemci dostatek času a odpovídá na veškeré dotazy. Na konci jednání předává kontaktní údaje.

Výsledkem informování o službě by mělo být rozhodnutí zájemce, zda službu využije či nikoliv. Pokud se rozhodne službu využívat (podá žádost), následuje sociální šetření. Den doručení žádosti je označen jako den jejího přijetí.

3. Sociální šetření

Sociální šetření provádí sociální pracovník.

Cílem a smyslem sociálního šetření je:

- seznámení se s domácím prostředím a poznání skutečných potřeb,
- zjištění, jaká jsou očekávání zájemce o službu/ uživatele,
- získání informací o životní a sociální situaci,
- podání informací o pečovatelské službě,
- zjištění, zda zájemce o službu spadá do cílové skupiny,

- posouzení, zda požadavky a cíle zájemce o službu jsou realistické a realizovatelné prostřednictvím pečovatelské služby.

Průběh sociálního šetření

Sociální pracovník přistupuje k zájemci diskrétně a citlivě. Zájemce o službu si k jednání může přizvat další osoby dle svého uvážení, jednání však musí být osobně přítomen.

Jednání se zájemcem o službu probíhá v domácnosti zájemce ve zdravotnickém zařízení v případě hospitalizace.

Metody sociální práce při sociálním šetření

Při zjišťování potřeb zájemce, sociální pracovník používá jako metodu sociální práce rozhovor a vlastní pozorování. Sociální pracovník mapuje další osoby (organizace), kteří se podílejí na poskytování péče a pomoci.

Sociální pracovník zjišťuje. Do jaké míry zájemce o službu zvládá sebeobslužné úkony, péče o domácnost a běžné denní aktivity.

Po provedeném jednání se zájemcem o službu, podání žádosti a sociálním šetření následuje jedna z níže uvedených možností:

- zařazení do seznamu zájemců o pečovatelskou službu
- uzavření smlouvy o poskytování pečovatelské služby
- odmítnutí zájemce o službu a doporučení ostatních služeb

Pravidla pro odmítnutí zájemce o sociální službu:

Zájemce o službu může být odmítnut z těchto důvodů:

- není dostatečná kapacita k poskytnutí služby,
- zájemce nepatří do cílové skupiny,
- poskytovatel neposkytuje službu, o kterou zájemce žádá.

Odmítnutí klienta se zaznamená k žádosti o poskytnutí služby, včetně odůvodnění a doporučení, na jaké další služby se může obrátit.

Související dokumentace:

- 1) Formuláře – Žádost o poskytnutí pečovatelské služby
- 2) Sociální šetření u žadatele a jednání se zájemcem
- 3) Smlouva o poskytování pečovatelské služby, zařazení do evidence žádostí a odmítnutí žadatele
- 4) Seznam odmítnutých zájemců o službu

Příslušná dokumentace je uložena v osobní složce uživatele v uzamčené skříňce v kanceláři sociálního pracovníka.

Standard č. 4:

Smlouva o poskytování sociální služby

Uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby

Procesem uzavírání smlouvy provádí Zájemce o službu sociální pracovník. Zájemce má právo zvolit si další osobu, která mu pomůže porozumět obsahu a všem sdělovaným informacím.

Smlouva se uzavírá písemně, ve dvou vyhotoveních. Jeden výtisk je předán uživateli, druhý výtisk je uložen ve spisové dokumentaci.

Nedílnou součástí Smlouvy o poskytnutí pečovatelské služby jsou přílohy:

- Vnitřní pravidla pro poskytování pečovatelské služby
- Ceník úkonů Pečovatelské služby

Podepisování smlouvy

Smlouvu podepisuje Uživatel a Poskytovatel. Za Poskytovatele podepisuje smlouvu starosta obce.

Má-li zájemce o službu soudem určeného opatrovníka, podepisuje smlouvu o poskytování sociální služby společně Uživatel a opatrovník, pokud to není možné tak opatrovník.

V případě, že uživatel nemá soudem určeného opatrovníka, ale podle lékařského posudku již není schopen sám jednat, podepisuje smlouvu obecní úřad s rozšířenou působností, tj. Městský úřad Český Krumlov, a to podle §91, odst. 6, zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v platném znění.

Smlouvu může podepsat také zástupce, a to na základě zastoupení členem domácnosti podle § 49 a následných ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.

Změny Smlouvy o poskytování sociální služby a její ukončení

Smlouva může být měněna nebo doplněna pouze formou písemného dodatku ke Smlouvě.

1) Smlouva může být ukončena dohodou mezi Poskytovatelem a Uživatelem ke dni, na kterém se Poskytovatel s Uživatelem dohodnou.

Uživatel může smlouvu vypovědět bez udání důvodu. Výpovědní lhůta pro výpověď danou Uživatelem činí jeden den a počíná běžet prvním dnem následujícím po dni, v němž byla tato výpověď Poskytovateli doručena.

2) Poskytovatel může Smlouvu vypovědět pouze z těchto důvodů:

- a) jestliže Uživatel hrubě porušuje své povinnosti vyplývající z této Smlouvy. Za hrubé porušení smlouvy se považuje zejména nezaplacení úhrady za poskytnutí sociální služby za dobu delší než 2 měsíce,

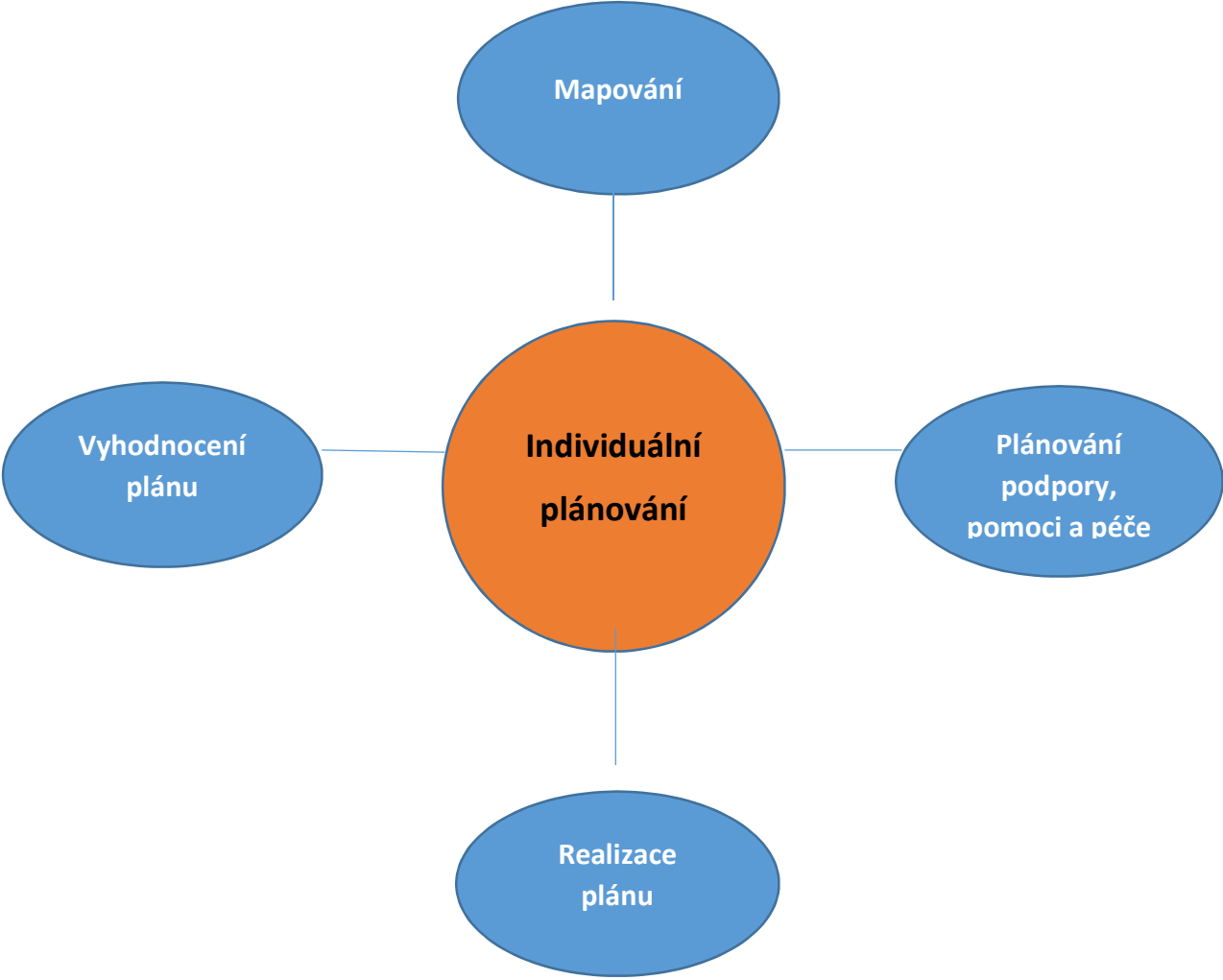
- b) jestliže Uživatel i po opětovném napomenutí hrubě poruší povinnosti, které mu vyplývají z Vnitřních pravidel Poskytovatele pro poskytování pečovatelské služby,
- c) jestliže se Uživatel chová prokazatelně k zaměstnancům pečovatelské služby způsobem, jehož záměr nebo důsledek vede ke snížení důstojnosti pečovatelů nebo k vytváření nepřátelského, ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí.
- d) Pokud Uživatel bez vážného důvodu nevyužívá sjednaných služeb po dobu delší než 180 dnů, bude Smlouva ukončena následujícím dnem po uplynutí této lhůty. Lhůta začíná běžet dnem následujícím po dni, ve kterém byla pečovatelská služba naposledy poskytnuta.

Výpovědní lhůta pro výpověď danou poskytovatelem z důvodů uvedených v odst. 2, činí 30 dnů a počíná běžet prvním dnem následujícího po dni, v němž byla výpověď Uživateli doručena.

Související dokumentace:

- 1) Smlouva o poskytování pečovatelské služby
- 2) Sazebník úhrad úkonů pečovatelské služby
- 3) Vnitřní pravidla PS
- 4) Seznam

**Standard č. 5:
Individuální plánování**



Proč individuálně plánujeme

Individuální plánování nám ukládá zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů. Naší snahou je, aby individuální plán byl pro Uživatele užitečný. Individuální plán definuje, jak budou služby poskytovány. Je zaměřený do budoucnosti, ale čerpá z minulosti a ze současné situace Uživatele.

Jak plánujeme

Při individuálním plánování se společně zamýšlíme nad, jaký úkon můžeme Uživateli nabídnout, tak aby byl spokojený a s ohledem na jeho skutečné potřeby, přání a preference. Toto zjišťujeme „mapováním“ aktuální situace:

Nasloucháme, vedeme rozhovor, pozorujeme, doptáváme se. Pro nás důležité zjistit, jaká je výchozí situace, jaké jsou skutečné potřeby a přání Uživatele v těch oblastech života, ve kterých můžeme nabídnout podporu a pomoc.

Na základě zjištěných potřeb Uživatele, přání, jeho preferencí a našich možností se sestaví individuální plán, který popisuje jak má podpora/pomoc vypadat a jak bude podpora probíhat.

Individuální plán péče obsahuje:

- Základní osobní údaje o klientovi (jméno, příjmení, datum narození, bydliště, telefonní číslo, ošetřující lékař – nepovinný údaj, kontaktní osoba).
- Osobnost klienta, dovednosti a schopnosti, sociální situace (mobilita, schopnost sebeobsluhy, tělesné zdraví, paměť a rozumové schopnosti, komunikační schopnosti, bydlení).
- Silné a slabé stránky (co uživatel zvládá sám a co s dopomocí)
- Potřeby a osobní cíle klienta.
- Způsob naplňování osobních cílů klienta (vlastními silami, rodinou, přáteli a známými, pečovatelskou službou a dalšími službami).
- Rizikové situace při poskytování sociální služby.
- Pro zajištění osobních cílů klienta individuálního plánu budou pečovatelskou službou zajišťovány následující úkony.
- Základní sociální poradenství,
- Datum zpracování individuálního plánu péče,
- Podpis klienta a poskytovatele.

Individuální plány pravidelně přehodnocujeme jednou ročně. Mimořádně se individuální plány přehodnocují při náhlých změnách nebo vždy na žádost Uživatele.

Související dokumentace:

- 1) Individuální plánování péče
- 2) Hodnocení individuálního plánu a průběhu poskytování PS

Individuální plány a jejich hodnocení evidujeme v programu pečovatelské služby „SW Zajíc“ a jejich originál je uložen v osobním spisu Uživatele v uzamčené skříni. Druhý originál je vždy předán i Uživateli.

Standard č. 6:

Dokumentace o poskytování sociální služby

Poskytovatel má písemně zpracována „Vnitřní pravidla pro zpracování, vedení a evidenci dokumentace o osobách, kterým je sociální služba poskytována, včetně pravidel pro nahlížení do dokumentace“ a podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

Dokumentací se rozumí písemné materiály, které obsahují informace o tom, komu se sociální služba poskytuje, jakým způsobem, v jakém rozsahu a údaje osobního charakteru.

Osobní složka Uživatelů

Osobní složka Uživatelů je založena v elektronické spisové službě v PC programu Pečovatelská služba „SW Zajíc“ a v listinné podobě. Elektronická evidence je chráněná přístupovým heslem. Listinná složka Uživatele je založena v šanonu v uzamčené skříni v kanceláři sociální pracovnice.

K listinné a elektronické podobě dokumentace Uživatele má přístup pouze sociální pracovnice a pracovnice pečovatelské služby.

Osobní složka obsahuje tyto dokumenty:

- návrh na zavedení pečovatelské služby,
- sociální šetření,
- smlouva o poskytování pečovatelské služby, dodatky ke smlouvě,
- individuální plán,
- potvrzení o vypůjčení klíčů (v případě zapůjčení).

Dokumentaci vedeme s vědomím toho, že Uživatelé mají právo kdykoliv v průběhu poskytování sociální služby do svého spisu nahlížet a každý Uživatel je, o právu nahlédnutí do veškeré spisové dokumentace s údaji, které o něm PS vede, informován.

Zjišťované a evidované údaje:

- jméno a příjmení, datum narození, případný telefonní kontakt;
- adresa trvalého bydliště, případně i adresa skutečného bydliště;
- rodinný stav, kontakt na rodinné příslušníky;
- ošetřující lékaři / lékaři (nepovinný údaj);
- informace o přiznaném stupni příspěvku na péči (nepovinný údaj);
- informace o druhu vypláceného důchodu (nepovinný údaj).

Zaměstnanci Poskytovatele jsou povinni zachovávat mlčenlivost o veškerých skutečnostech, o kterých se dozvěděli při výkonu práce, zejména o osobních údajích i o zdravotním a sociálním stavu Uživatelů. Povinnost mlčenlivosti trvá i po skončení pracovního poměru.

Pečovatelská služba shromažďuje a vede takové údaje o uživatelích, které umožňují poskytovat bezpečné, odborné a kvalitní sociální služby. Zjištění potřebných informací o uživateli a jeho potřebách je základním podkladem pro vytvoření individuálního plánu poskytovaných sociálních služeb.

Osobní složka Uživatele je vedena a archivována dle Spisového a skartačního řádu. Dokumentace Uživatelů, kteří pečovatelskou službu nevyužívají, je zařazena do šanonu bývalých Uživatelů a označena datem skartace. Skartační lhůta začíná běžet prvním dnem následujícího kalendářního roku, ve kterém došlo k ukončení Smlouvy o poskytování Pečovatelské služby města Horní Planá a trvá 10 let.

Související dokumentace:

- 1) Standardy kvality Pečovatelské služby města Horní Planá
- 2) Vnitřní pravidla

Dokumentaci najdeme na internetových stránkách města Horní Planá a v písemné podobě v kanceláři sociálního pracovníka a pečovatele.

Standard č. 7:

Stížnosti

Pečovatelská služba Města Horní Planá má jako Poskytovatel pečovatelské služby vypracován soubor vnitřních pravidel a předpisů. Jejich smyslem je zajistit, aby v celém procesu poskytování pečovatelské služby byla chráněna práva Uživatelů, aby se preventivně vytvořily mechanismy, které budou bránit možnému poškození jejich práv a zájmů.

Uživatelé pečovatelské služby si mohou stěžovat na kvalitu, způsob poskytování pečovatelské služby i na další okolnosti související s Pečovatelskou službou města Horní Planá. Uplatňování stížnosti nesmí být důvodem k negativnímu postoji vůči uživateli, a to i v případě, že stížnost podává jeho zástupce nebo rodinný příslušník. Případná stížnost je chápána jako zdroj informací o spokojenosti s poskytováním Pečovatelské služby města Horní Planá.

Podání stížnosti

Podání stížnosti, podnětu nebo připomínky chápeme jako iniciativu směřující ke zlepšení poskytované služby, a proto zaručujeme, že nebude na újmu tomu, kdo ji podal ani tomu, v jehož zájmu byla podána, nejde-li o tutěž osobu. Stížností se rozumí i opakovaně vyjádření nespokojenosti uživatele.

Stížnost mohou podat Uživatelé pečovatelské služby, jim blízké osoby, pracovníci i širší veřejnost a to i anonymně. Uživatel si může pro vyřízení stížnosti zvolit zástupce, kterému důvěřuje a který za něj stížnost vyřídí.

Podoba stížnosti, námětu nebo připomínky není nijak formálně vymezena či omezena. Stížnosti budou poskytovatelem projednávány v souladu s „Pravidly pro přijímání vyřizování petic, stížností, ostatních podání a podnětů“.

Stížnost lze podat:

- pracovníkovi v sociálních službách – pečovatelkám
- sociálnímu pracovníkovi pečovatelské služby
- tajemníkovi Městského úřadu Horní Planá

Vyřizování stížností

Sekretariát starosty potvrdí stěžovateli přijetí stížnosti písemně obyčejnou poštou do 10 pracovních dní od data jejího doručení, přičemž stěžovatele informuje o dalším postupu při vyřizování stížnosti.

Lhůta pro vyřízení stížnosti činí 30 dní. O jejím případném prodloužení rozhodne tajemník úřadu na základě předložených objektivních důvodů.

Způsob vyřízení stížnosti je plně v kompetenci pracovníka vyřizujícího stížnost.

Odpověď na stížnost se zasílá v jednom vyhotovení na vědomí sekretariátu starosty (pokud není stížnost vyřízena usnesením orgánů města).

Stížnost musí být prošetřena ve všech bodech.

Postup při vyřizování stížností:

1. prošetření, zjištění, jak situace proběhla,
2. posouzení oprávněnosti (zda postup pracovníka byl či nebyl správný),
3. určení závažnosti (jakou měrou a jak závažně nesprávný postup poškodil Uživatele),
4. stanovení postihu a satisfakce (ústní napomenutí, písemné napomenutí, další vzdělávání, finanční postih, ukončení pracovního vztahu omluva ústní, omluva písemná, finanční náhrada).

Není-li ani po prošetření stížnosti klient spokojen, může se dále obrátit např. na:

- Krajský úřadu Jihočeského kraje v Českých Budějovicích, odbor sociálních věcí;
- Veřejnému ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno
- Český helsinský výbor, Štefánikova 216/21, Praha 5
- krizová linka Senior 800 157 157.

Související dokumentace:

- Evidence stížností

Standard č. 8

Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje

Pečovatelská služba Města Horní Planá je v místě jedinou terénní sociální službou poskytující krátkodobou, ale i dlouhodobou péči. V rámci pečovatelské služby nabízíme a provádíme základní činnosti. Nenahrazujeme veřejné služby.

Uživatel je srozumitelně informován o nabídce veřejných služeb dostupných v okolí a v případě zájmu a potřeby je uživateli zprostředkován kontakt na služby či je zajištěna další pomoc (např. doprava, doprovod).

Pracovníci pečovatelské služby pomáhají Uživatelům využívat veřejných služeb v místě dostupných dle jejich individuálních potřeb a přání, nabízejí a zprostředkovávají další sociální služby, např. umístění do zařízení sociálních služeb, dle přání uživatele.

Pracovníci pečovatelské služby spolupracují s právníckými a fyzickými osobami, které Uživatel označí, v zájmu dosahování osobních cílů Uživatele. Současně podporují uživatele ve využívání přirozených sítí pomoci jako je rodina, přátelé, známí, ale také respektují rozhodnutí, pokud se Uživatel nechce s někým stýkat.

Pracovníci pečovatelské služby pomáhají Uživatelům využívat služeb dle jejich přání a potřeb, čímž poskytovatel směřuje ke zvyšování samostatnosti a nezávislosti na systému sociálních služeb (např. pomoc při kontaktování rodiny (dopis, telefon), podpora uživateli při řešení obtíží a konfliktů, ve vztazích k osobám blízkým a chrání jeho oprávněné zájmy.

Pracovníci v sociálních službách vnímají obecný smysl sociálních služeb v pomoci lidem mít kolem sebe okruh blízkých osob, jako základní princip sociálního začlenění. Uživatelé mají možnost přizvat si na jednání blízkého člověka.

O dostupnosti místně dostupných veřejných a sociálních služeb jsou uživatelé PS informováni prostřednictvím sociální pracovnice, či pečovatelky PS.

Webový odkaz na sociální služby jihočeského kraje: <https://socialniportal.kraj-jihocesky.cz/pomahame/katalog-socialnich-sluzeb> katalog sociálních služeb

Místně dostupné veřejné a sociální služby:

- Praktický lékař pro dospělé MUDr. Pavelková
- Záchraná služba a pohotovost
- Obchody Coop, Flop
- 4 vietnamské prodejny
- Kulturní a informační centrum
- Poštovní úřad
- Městská knihovna
- Kadeřník
- Pedikúra a kosmetické služby

- Rehabilitace a masáže
- Domov důchodců Horní Planá
- Restaurace u Kohoutů a U Funyho (v sezónních měsících Oliver, Na Pláži)

4. OBLAST PERSONÁLNÍ

Standard č. 9

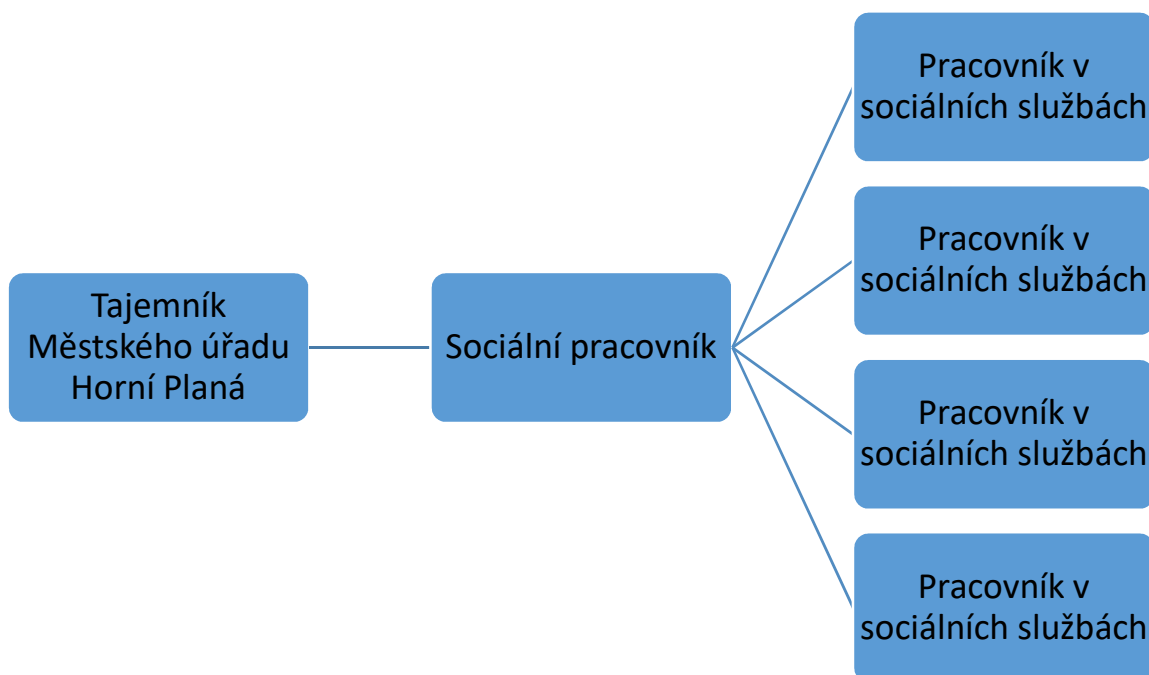
Personální a organizační zajištění sociální služby

Do pracovního poměru jsou na základě výběrového řízení přijímáni zaměstnanci s odpovídající kvalifikací, případně pracovníci bez přímé kvalifikace, ovšem s podmínkou jejího doplnění.

Podmínkou výkonu činnosti pracovníka Pečovatelské služby Města Horní Planá je plná svéprávnost, bezúhonnost, zdravotní a odborná způsobilost podle zákona č.108/2006 Sb., zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

Specifickým předpokladem pro pracovníky v pečovatelských službách je pozitivní vztah k problematice poskytovaných služeb, schopnost a ochota navazovat pozitivní profesionální vztah s Uživateli, empatie, fyzická a psychická odolnost, komunikativnost, umění otevřeně řešit problémy, schopnost týmové práce. Současně pracovníci přijímají princip celoživotního vzdělávání. Zaměstnanci se dále vzdělávají formou seminářů a kurzů dle zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, v platném znění.

Struktura a počet pracovních míst:



Zařazení dle katalogu prací		Druh pracovního poměru/ úvazek
2. 08. 02	<i>sociální pracovník</i>	HPP/0,15
2. 08. 01	<i>pracovník v sociálních službách</i>	HPP/1
2. 08. 01	<i>pracovník v sociálních službách</i>	HPP/1
2. 08. 01	<i>pracovník v sociálních službách</i>	HPP/1
2. 08. 01	<i>pracovník v sociálních službách</i>	HPP/1

Vnitřní pravidla přijímání a zaškolování nových zaměstnanců:

Každý zaměstnanec je při sjednání pracovního poměru seznámen s popisem své funkce. Je seznamován se všemi právními předpisy, s organizačními pravidly, provozními řády, s etickým kodexem zaměstnanců, je proškolen z předpisů BOZP.

Město Horní Planá má uzavřené pojištění zaměstnanců, stanovenou zodpovědnost a závazek mlčenlivosti.

Poskytovatel při personálním zajištění pečovatelské služby se řídí standardy kvality č. 9 – 11 dle vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

Za odbornost a zaškolení zaměstnanců sociálních služeb odpovídá tajemník MěÚ.

Město Horní Planá zajišťuje pracovníkům pečovatelské služby pro poskytování pečovatelské služby v souladu se Zákoníkem práce v platném znění podmínky pro kvalitní práci a stanovuje pravidla pro její práci.

Do pracovního poměru jsou na základě výběrového řízení přijímáni zaměstnanci s odpovídajícími kvalifikačními předpoklady v souladu s platnou legislativou a splňují ji všichni pracovníci poskytovatele služby.

Průběžného vzdělávání v souladu s § 116, bod 9, zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, se účastní všichni pracovníci PS.

Personální spis zaměstnanců vede tajemník MěÚ. Osobní složku pracovníků v sociálních službách vede sociální pracovnice.

Standard č. 10

Profesní rozvoj zaměstnanců

Zaměstnanci pečovatelské služby jsou dále vzděláváni dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění. Odborné dovednosti, vzdělání, pracovní dovednosti jsou důležité pro zvyšování kvality nabízených služeb. Každý zaměstnanec si může vybrat školení, kurz nebo seminář dle svého uvážení, avšak musí věcně souviset s náplní jeho práce. Zpravidla jsou zaměstnanci školeni v oblastech, kde cítí potřebu se zdokonalit a dále v novinkách v oblasti poskytování sociálních služeb.

Plán osobních profesních cílů:

Různé formy vzdělávání pracovníků přímé obslužné péče a sociálního pracovníka se odvíjí od nabídky akreditovaných vzdělávacích institucí, s kterými poskytovatel spolupracuje.

Program dalšího vzdělávání

Další vzdělávání pracovníků vychází zejména z:

- analýzy potřeb Uživatelů;
- informací o nových metodách práce, nových poznatků v oboru;
- analýzy potřeb a dle plánovaného rozvoje sociální služby.

Předávání informací

Zaměstnanci si pravidelně předávají informace potřebné k řádnému chodu pečovatelské služby. Výměna informací mezi pečovatelkami probíhá denně při plnění pracovních povinností, výměna informací se sociálním pracovníkem a pečovatelkami probíhá dle potřeby.

Poskytovatel vytváří podmínky pro pravidelnou komunikaci mezi pracovníky:

- výměnu nových poznatků získaných v odborných kurzech a školeních;
- pro pravidelné setkávání pracovníků za účelem výměny informací o přáních Uživatelů a poskytovaných službách;
- možnost zapojit se do rozvoje a zkvalitňování pečovatelské služby.

Pravidla pro hodnocení pracovníků:

Poskytovatel se řídí platnými právními předpisy, zákoníkem práce, mzdovým předpisem Města Horní Planá ve vztahu ke kvalifikaci a vzdělání zaměstnance.

Město Horní Planá, jako poskytovatel sociálních služeb, zajišťuje profesní rozvoj zaměstnanců podílejících se na chodu poskytování pečovatelské služby za účelem potřebné jistoty zaměstnanců pro odvádění kvalitní a odborné práce ve vztahu k uživatelům.

Poskytovatel uplatňuje pravidelné hodnocení zaměstnanců.

Zaměstnanci jsou motivováni k odvádění kvalitní práce tím, že je jejich pracovní výkon oceněn. Nejde jen o hodnocení finanční, ale také o dobré pracovní podmínky a příležitost k osobnímu růstu.

Problémové a kritické situace související s poskytováním služeb se projednávají společně s vedoucím pracovníkem.

Poskytovatel motivuje pracovníky finančně, zaměstnaneckými benefity a pochvalou a dodává jim tak potřebnou jistotu, že odvádějí dobrou práci.

V případě potřeby zaměstnanci mohou po dohodě s Poskytovatelem využít podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka (například supervizora), který umí včas rozpoznat syndrom vyhoření, který se v oblasti sociální péče často vyskytuje, pomáhá při řešení obtížných situací, emočně podporuje pracovníky a pomáhá najít nové podněty pro práci s Uživatelem.

5. OBLAST PROVOZNÍ

Standard č. 11

Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby

Místní dostupnost

Pečovatelská služba Města Horní Planá je službou terénní. Zázemí pracovníků je v Domě s byty zvláštního určení (Bytový dům pro osoby s omezenou schopností pohybu a orientace) na adrese Sídliště Míru 350, Horní Planá. Dům se sídlem pečovatelské služby je v centru obce, dobře přístupný, nedaleko vlakové a autobusové zastávky. Pracovníci používají dopravní prostředek- osobní automobil Dacia.

Pečovatelská služba je určena osobám z cílové skupiny, kteří trvale žijí na území obce Horní Planá, v jejím spádovém okolí a obce Černá v Pošumaví. Je poskytována v přirozeném prostředí Uživatelů. Charakter pracovního prostředí je různý dle klientely.

Časová dostupnost

Čas, četnost a rozsah služby sjednáváme s Uživatelem individuálně, a to vždy s ohledem na aktuální potřeby Uživatele a naše možnosti. Nabídka poskytování pečovatelské služby je zajištěna v pracovní dny v době od 7:00 do 15:30 hodin. O víkendech a státních svátcích není služba neposkytována.

Standard č. 12

Informovanost o poskytované sociální službě

Poskytovatel má zpracován soubor informací o poskytované sociální službě, a to ve formě srozumitelné okruhu osob, kterým je služba určena.

Informovanost o sociální službě je realizována:

- zveřejňováním veškerých informací o realizaci služby, sazebníku úhrad, vnitřní pravidla pro poskytování pečovatelské služby Města Horní Planá, včetně žádostí o zavedení PS na oficiálních webových stránkách Města Horní Planá,
- prostřednictvím Registru poskytovatelů Integrovaného portálu MPSV,
- katalogem poskytovatelů sociálních služeb v Jihočeském kraji dostupným na internetových stránkách: <https://socialniportal.kraj-jihocesky.cz/pomahame/katalog-socialnich-sluzeb> či v tištěné podobě v kanceláři sociálního pracovníka Městského úřadu Horní Planá,
- katalog sociálních služeb na Českokrumlovsku – internetový odkaz: <https://www.socialnisluzbyck.cz/>,
- prostřednictvím letáků „Informace o Pečovatelské službě Města Horní Planá,
- osobním kontaktem s pracovníky PS a sociálním pracovníkem Městského úřadu Horní Planá,
- veškeré informace o poskytovaných sociálních službách získáte ústně či telefonicky na sociálním odboru Městského úřadu Horní Planá.

Standard č. 13

Prostředí a podmínky

Pečovatelská služba je službou terénní, tudíž charakter pracovního místa a prostředí je různý dle Uživatelů. Pečovatelská služba se poskytuje v přirozeném prostředí uživatele, v kanceláři pečovatelek, v prádelně a při doprovodu mimo vlastní domácnost Uživatelů služby.

Jednání zájemcem o službu probíhá u zájemce v domácnosti nebo v kanceláři sociální pracovnice č. 9 na Městském úřadu Horní Planá, na sociálním odboru.

Pečovatelská služba má zázemí v objektu domu se zvláštním určením na adrese Sídliště míru 350, Horní Planá, v kanceláři pečovatelek včetně hygienického příslušenství.

Pečovatelská služba má dále k dispozici služební automobil značky Dacia, pro rozvoz obědů, k realizaci úkonů, nákupů a cestě k Uživateli, k dopravě Uživatelů k lékaři a za službami obce, a garáž.

Pečovatelská služba nemá vlastní stravovací provoz, obědy jsou zajišťovány externím subdodavatelem – Resortem Olšina.

Pracoviště zaměstnanců PS Města Horní Planá je vybaveno kancelářským nábytkem, lednicí, elektrickým sporákem, mikrovlnou troubou, PC a tiskárnou. Zaměstnanci pečovatelské služby mají k dispozici mobilní telefon.

Dům s byty zvláštního určení:

Dům disponuje s 21 byty a je vybaven výtahy.

Suterén:

- 1 bytová jednotka o velikosti 1+1

1. nadzemní podlaží:

- 7 bytových jednotek: 2 byty o velikosti 1kk,
3 byty o velikosti 1+1
2 byty o velikosti 1+0

2. nadzemní podlaží:

- 7 bytových jednotek: 1 byt o velikosti 1+0 slouží jako kancelář pracovníků PS
2 byty o velikosti 1kk
3 byty o velikosti 1+1
1 byt o velikosti 1+0

3. nadzemní podlaží:

- 6 bytových jednotek: 2 byty o velikosti 1kk
3 byty o velikosti 1+0
1 byt o velikosti 1+0

Bytové jednotky jsou vybaveny kuchyňskou linkou, elektrickým sporákem, spíží skříňkou a šatní skříň a koupelnou s WC

Vnitřní pravidla pro využívání vnitřních prostorů

- zákaz kouření
- ochrana majetku

Standard č. 14

Nouzové a havarijní situace

(dle směrnice schválené tajemnicí Městského úřadu Horní Planá Ing. Miroslavou Záhořovou a Radou města Horní Planá- s účinností od 1. 12. 2016)

Snahou pečovatelské služby je, aby se uživatelé cítili bezpečně. Naši uživatelé očekávají nejen podporu a pomoc, ale i schopnost naslouchat.

Při poskytování sociální služby mohou nastat nenadálé situace, které označujeme jako nouzové, havarijní a mimořádné. Jedná se o náhlé, nepředvídatelné a nebezpečné situace, které zásadně vybočují z běžné činnosti a vyžadují okamžité řešení (zastavení, odvrácení). Při jejich řešení musí pracovníci pečovatelské služby jednat v klidu a s rozmyslem tak, aby hájili život, zdraví a zájmy Uživatelů.

Právě proto, že víme, že mohou nastat nouzové, havarijní či mimořádné situace, žádáme vždy uživatele služby, aby si, pokud je to možné, zvolil blízkou osobu, které důvěřuje, abychom tuto kontaktní osobu mohli v případě potřeby kontaktovat, aby se o uživatele postarala.

O každé nouzové, havarijní či mimořádné situaci bude vždy informována nadřízená osoba (tajemník, starosta obce).

Nouzové situace jsou takové situace, které jsou nebezpečné, nepředvídatelné a je třeba je urychleně odvrátit nebo ukončit.

Havarijní situace jsou náhlé situace, které vznikly v souvislosti s technickým provozem, vlivem přírodních živlů, a které hrozí způsobením škody na lidském životě, zdraví, majetku nebo na životním prostředí.

Mimořádné situace jsou takové situace, které mohou nastat v souvislosti s poskytováním služeb pečovatelské služby.

Pracovníci pečovatelské služby mají uložené všechny kontakty Uživatelů a na jejich blízké osoby (pokud je Uživatel uvedl) ve služebním telefonu, který mají vždy u sebe. Kontakty jsou dále uloženy v osobních složkách Uživatelů a v PC programu pečovatelské služby „SW Zajíc“.

Obecné zásady a důležité telefonní kontakty

- jednat v klidu a s rozvahou, nevyvolávat zmatek
- nejdříve chránit životy poté majetek
- vždy dbát na vlastní bezpečnost
- v případě potřeby vytvořit prostor pro složky integrovaného záchranného systému a poskytnout součinnost (přeparkovat, odstranit překážky)
- informovat o situaci nadřízené (tajemník MěÚ, starosta obce)
- situaci písemně zaznamenat (záznam o nouzové či havarijní situaci)

Kontaktní telefonní čísla tísňového volání:

- Hasiči – **150**
- Policie ČR - **158**
- Rychlá záchranná služba – **155**
- Integrovaný záchranný systém – **112**

POPIS SITUACÍ A ZPŮSOBY ŘEŠENÍ**A. SITUACE VZNIKLÉ NA STRANĚ UŽIVATELE PS****1) Uživatel neotvírá, je nalezen ve velmi vážném zdravotním stavu, je nevěstný**

Způsob řešení:

- V případě, že Uživatel neotvírá v čase sjednaného kontaktu, zjišťujeme informace u sousedů a současně kontaktujeme uvedenou kontaktní osobu. Po otevření bytu kontaktní osobou a zjištění stavu Uživatele je další postup v režii kontaktní osoby. My v případě potřeby odhlásíme obědy.
- Pokud je Uživatel ohrožen na zdraví, byt neotvírá a kontaktní osoba není v dosahu, tak pokud máme k dispozici klíč a byt otevřeme. Pokud klíč k dispozici nemáme, necháme Policii ČR byt otevřít a v obou případech voláme rychlou záchrannou službu (155,112) nebo ošetřujícího lékaře. Vyčkáme u Uživatele do příchodu kontaktní osoby či lékařské pomoci. V případě, že bude Uživatel hospitalizován a kontaktní osoba nebude stále v dosahu, nachystáme potřební osobní věci, uzamkneme byt a klíče uložíme do úschovy MěÚ Horní Planá a odhlásíme obědy.
- Dojde-li k situaci, že klient je nevěstný a pracovníci pečovatelské služby mají pozření, že by mohl být ohrožen život nebo zdraví uživatele a není možné se okamžitě spojit s kontaktní osobou ani sousedy, pak pracovníci pečovatelské služby kontaktují nejprve příjímací kancelář nemocnice Český Krumlov, Prachatice nebo České Budějovice. Pokud se prokáže, že uživatel nebyl hospitalizován v nemocnici, oznámí zjištěné skutečnosti na Policii ČR.

2) Podezření, že je uživatel v bytě mrtvý

Způsob řešení:

- Pracovníci pečovatelské služby kontaktují Policii ČR a hasiče k otevření bytu (pokud nemá pracovník PS náhradní klíč od bytu svěřený uživatelem).
- Pokud je uživatel po otevření bytu nalezen mrtev, pracovník PS volá lékaře a pokud není kontaktní osoba přítomna, zajistí převoz zemřelého Pohřební službou Český Krumlov. Pracovníkovi pohřební služby předá kontakt na blízkou osobu.
- Klíče od bytu (pokud jsou k dispozici na základě předávacího protokolu) předá pracovník pečovatelské služby uvedené kontaktní osobě, pokud je přítomna. V opačném případě klíče předá do úschovy M2Ú Horní Planá.

- Pracovník se po celou dobu snaží kontaktovat uvedenou blízkou osobu, která je uvedena ve spisu jako kontaktní.
- 3) Uživatel není schopen se dostat do svého bytu** (zabouchnuté dveře, ztráta klíčů, zalomení klíče v zámku)

Způsob řešení:

- Nesnažit se dveře vyrazit či vylomit, nezkoušet zbytek zalomeného klíče vyndat.
- Kontaktovat kontaktní osobu uvedenou ve spisu uživatele služby.
- V případě, že není kontaktní osoba dosažitelná, volat odbornou firmu nebo zámečníka.

4) Uživatel byl okraden – vykradený byt; uživatel se domnívá, že se mu ztrácí věci z bytu

Způsob řešení:

- Pracovník pečovatelské služby zavolá Policii ČR, která zajistí místo ohledání, zámečníka a kontaktuje kontaktní osobu.
- Pokud byt vykraden není, ale uživatel se domnívá z důsledku své nemoci, že se mu z bytu ztrácí věci a obviňuje krádeží pracovníky pečovatelské služby, pak pečovatelky neprodleně ohlásí obvinění tajemníkovi Městského úřadu Horní Planá. Nadřízený pracovník uživatele navštíví a zjistí bližší okolnosti, vyslechne pečovatelky a předá nahlášení Policii ČR.

5) Podezření na domácí násilí, šikanu uživatele služby

Způsob řešení:

- Pracovník PS přistupuje k uživateli maximálně citlivě a diskrétně, snaží se mu poskytnout psychickou podporu a pomoci mu překonat strach. Informuje uživatele o dostupné pomoci a pomůže vytvořit „bezpečnostní plán“. Nabídne mu možnost kontaktovat DONA linku na tel. 2 51 51 13 13.
- Doporučené věty, které mohou pomoci při rozhodnutí ohrožené osoby začít situaci řešit:
„Mám obavu o vaši bezpečnost“
„ Včasným rozhodnutím můžete předejít mnohem závažnějším problémům a ochránit se před dalšími stresujícími situacemi“
„Zasloužíte si lepší život“
„ Pomůžeme a podpoříme vás, když se rozhodnete k prvnímu konkrétnímu kroku“
- Trestní oznámení lze podat na oddělení pořádkové služby Policie ČR, na pracovišti kriminální policie a vyšetřování okresního ředitelství Policie ČR, na státním zastupitelství, a to ústně do protokolu, či písemně a doporučeně prostřednictvím České pošty nebo osobním podáním na podatelnu Policie ČR.

6) Výpadek elektrického proudu

Způsob řešení:

- V případě částečného výpadku elektrického proudu, který zaměstnanec neumí odstranit (sepnutí jističe nepostačuje nebo zaměstnanec ani uživatel nevědí, kde se jistič nachází),

bude zaměstnanec po dohodě s uživatelem informovat MěÚ Horní Planá, případně Distribuční území EG. D, tel. 800 22 55 77.

- V případě přerušení dodávky elektrického proudu oznámí pečovatelka tuto skutečnost na MěÚ a uživatelům nabídne pomoc dle situace.

7) **Havárie vodovodního řádu**

Způsob řešení:

- Při havárii vodovodního řádu mimo byt klienta na dobu, než dojde k odstranění závad, pečovatelka navrhne uživateli rozšíření pečovatelské služby o úkony, jež by tuto situaci řešily (nákupy, donáška vody, pomoc při úkonech osobní hygieny).
- Při havárii v bytu uživatele přivolá pečovatelka příslušnou technickou pomoc, informuje kontaktní osoby a zároveň uživateli dle jeho zdravotní a sociální situace nabídne potřebnou pomoc (s úklidem domácnosti).

8) **Požár**

Způsob řešení:

- Pracovník PS oznámí požár na linku 150 a na MěÚ Horní Planá, varuje uživatele, nehrozí-li bezprostřední nebezpečí, vypne elektrický proud a odstraní předměty, které mohou vybuchnout nebo přispět k větší intenzitě požáru, a neprodleně spolu s uživatelem opustí ohrožený prostor. Kontaktuje kontaktní osobu. V bezpečí spolu s uživatelem vyčkává příjezdu záchranných jednotek a dále se bude řídit jejich pokyny, pokud je možno, bude nápomocen zasahujícím jednotkám informací o zasaženém prostoru.

B. SITUACE VZNIKLÉ NA STRANĚ POSKYTOVATELE PS

1) **Pracovníci PS jsou obtěžováni agresivním chováním uživatele či jsou ohroženi domácím a zvířetem**

Způsob řešení:

- Pokud je Uživatel pod vlivem alkoholu nebo jiných omamných látek a obtěžuje agresivním chováním – služba nebude poskytnuta. Pracovník pečovatelské služby ihned kontaktuje uvedenou kontaktní osobu a sdělí jí aktuální stav uživatele. O proběhlé skutečnosti provede záznam do spisu.
- Pokud je agresivní chování vyvoláno zdravotním stavem uživatele, pracovník PS posoudí sám, zda ho agrese ohrožuje, neboť uživatele dobře zná. Pokud usoudí, že se nejedná o výkyvy nálady, zavolá ošetřujícího praktického lékaře nebo záchranou lékařskou pomoc (155) a snaží se uživatele zklidnit a přimět ho k rozhovoru, aby se postupně uvolňoval. O změně chování informuje kontaktní osobu a provede záznam do spisu.
- Pokud pracovníkům PS není umožněn vstup do domu, bytu a bezpečný výkon služby v důsledku ohrožování domácím zvířetem – služba nebude poskytnuta. Pracovník ihned

kontaktuje uvedenou kontaktní osobu a sdělí jí situaci u uživatele. O skutečnosti provede záznam do spisu.

2) Pracovní neschopnost pečovatelky

Způsob řešení:

- Zajištění chodu PS, zejména donáška oběda a denní kontakt u uživatelů bude řešen vhodnou náhradou, a to pracovníkem, se kterým je uzavřena dohoda o provedení práce.

3) Nemožnost zajistit dovážku oběda, z nichž jsou obědy odebírány

Způsob řešení:

- Pečovatelská služba města Horní Planá zajišťuje dovoz a donášku obědů. Při uzavření provozovny, z nichž jsou obědy odebírány, je uživateli v dostatečném předstihu pečovatelkou nabídnuto náhradní řešení. Pečovatelská služba města horní planá má vyjma sezónního období smlouvu s dodavatelem Restaurace Kohout, Náměstí 16, Horní Planá. Tuto situaci pravidelně řešíme v období mezi vánočními svátky.

4) Úraz zaměstnance pečovatelské služby v pracovní době

Způsob řešení:

- Zaměstnanec pečovatelské služby, který utrpěl v pracovní době úraz, je povinen neprodleně vyhledat lékařské ošetření, s ohledem na závažnost zranění bude lékařská pomoc buď přivolána, nebo ji vyhledá sám.
- O úrazu bude proveden záznam do knihy úrazů. Je-li úraz takové povahy, že zaměstnanec nemůže pokračovat v práci, bude (umožňuje-li mu to zdravotní stav) informovat vedoucího zaměstnance PS o úkonech, jež je potřeba ještě zajistit uživatelům služby. Následně je postupováno podle odstavce č. 2., nebo zajistí úkony ostatní pečovatelky v pracovním procesu dle aktuální situace a možností.

Související dokumentace:

- Směrnice nouzové a havarijních situací Městského úřadu Horní Planá s účinností od 1. 12. 2016
- Vnitřní pravidla pečovatelské služby
- Seznam havarijních událostí

Standard č. 15

Zvyšování kvality sociální služby

Pečovatelská služba je tu pro občany Města Horní Planá, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby. Pro jejich spokojenost se pečovatelská služba věnuje rozvoji poskytovaných služeb a zvyšování kvality pečovatelské služby.

Vedoucí pečovatelské služby průběžně kontroluje a hodnotí, zda jsou poskytované služby v souladu se Standardy kvality. Pokud zjistí, že se liší poskytované služby od Standardů kvality, iniciuje u zřizovatele změnu způsobu poskytování služby nebo úpravu Standardů kvality tak, aby odpovídaly skutečnosti. Pracovníci se účastní kurzů a seminářů týkajících se problematiky sociální péče a jsou pravidelně proškolení.

Uživatelé pečovatelské služby, jejich rodinní příslušníci, pracovníci a spolupracující organizace mají možnost hodnotit a ovlivňovat to, jak je služba poskytována.

Stížnosti jsou vyhodnocovány a vnímány jako podněty ke zvyšování kvality poskytované služby. Pokud ze stížnosti vyplýne konstruktivní doporučení, je uvedeno do praxe poskytované služby.

Metody zjišťování kvality sociální služby

Důležitým ukazatelem kvality služeb je spokojenost či nespokojenost Uživatelů s poskytovanými službami. Proto vedou pečovatelky s Uživateli rozhovory, kdy se dotazují na spokojenost s poskytovanými službami, splnění jejich požadavků a cílů, na podněty ke zlepšení či změně služeb. Při běžné práci s Uživatelem pečovatelky sledují jeho projevy emocí, snahu o zapojení se do činností služby, posilování samostatnosti Uživatele, jeho aktivitu v řešení běžných životních situací.

Analýza dokumentů - záznamy z jednání, revize individuálních plánů, výkazy péče, záznamy ze sociálního šetření, záznamy o stížnostech apod.

Rozhovor s uživatelem: Rozhovor pracovníků s uživatelem je veden nahodile, četnost a obsah není nijak předem stanoven. Probíhá formou oboustranného dialogu. Pracovník se snaží odpovídajícím způsobem komunikace zjistit spokojenost uživatele s poskytovanými službami. Používá otázky odpovídající schopnostem uživatele, tedy buď s otevřenou, nebo uzavřenou odpovědí. Při známce nespokojenosti musí být s touto skutečností seznámen klíčový pracovník. Ten pak hledá spolu s uživatelem možnost zlepšení nebo nápravy. Dobře vedený rozhovor, je velmi příznivý zdroj pro zjišťování spokojenosti uživatele se službami.

Pozorování uživatele: Pozorování, jako metoda zjištění jeho spokojenosti se službami, je možné u všech uživatelů. Pracovníci účelně pozorují uživatele, jak v jeho běžném prostředí a při běžných činnostech, tak i jinde. Spokojenost se službami můžeme využívat právě při využívání služby. Jako poznávací aspekty mohou sloužit např. projevy emocí (výraz v obličeji, pohyby těla, smích, pláč, křik, smutná či veselá nálada), snaha zapojit se do činnosti nebo snaha službu využít, četnost problémového chování apod.

Hodnocení poskytovaných služeb: Do hodnocení poskytovaných služeb jsou zapojeni všichni zaměstnanci. Pravidelně jsou vyhodnocovány individuální plány uživatelů. Nástrojem pro zlepšení poskytovaných služeb mohou být také stížnosti uživatelů.

Související dokumentace:

- 1) Evidence stížností
- 2) Hodnocení poskytované služby v IPP

6. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 1) Rada Města Horní Planá může v odůvodněných a výjimečných případech rozhodnout o výjimce z pravidel a zásad zakotvených v těchto standardech. Rozhodnutí o takové výjimce musí být uvedeno v příslušném usnesení RM, a to včetně odůvodnění takového rozhodnutí.
- 2) Toto novelizované 2. vydání Standardů kvality pečovatelské služby Města Horní Planá, bylo schváleno dne 20. 3. 2024 na jednání Rady Města Horní Planá, Usnesením č. 544.
- 3) Toto vydání č. 2. Standardů pečovatelské služby Města Horní Planá nabývá účinnosti dne 1. 1. 2024.

V Horní Plané dne 2. 1. 2024

.....
Bc. Olga Jindrová, DiS, sociální pracovnice Městského úřadu Horní Planá

.....
Ing. Miroslava Záhořová, tajemnice Městského úřadu Horní Planá

.....
Bc Petr Šimák, starosta obce

Se Standardy kvality pečovatelské služby Města Horní Planá jsou seznámeny všechny pracovnice pečovatelské služby.