

SMĚRNICE č. 4 / 2019

STANDARDY KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB MĚSTA HOŠTKY

Jednotka:	Město Hoštka
Adresa:	Náměstí Svobody 2, 411 72 Hoštka
Směrnici zpracoval:	Milada Moravcová DiS., sociální pracovnice Podpis:
Datum zpracování:	19. 10. 2019
Směrnici schválil:	Rada města Hoštky, zasedání č. 25/2019 ze dne 22. 10. 2019, usnesením č. 5.2 Podpis: Milan Konfršt, starosta Mgr. Ilona Stieranková, místostarostka
Datum účinnosti:	Od 1. 11. 2019
Tato směrnice ruší:	Směrnici č. 2/2017
Přílohy:	<p>č. 1: <i>Etický kodex pracovníků pečovatelské služby</i></p> <p>č. 2: <i>Pracovní postupy pečovatelky pečovatelské služby</i></p> <p>č. 3: <i>Pravidla pro poskytování pečovatelské služby ve městě Hoštka</i></p> <p>č. 4: <i>Metodika pro podávání stížností na kvalitu nebo způsob poskytování pečovatelské služby</i></p> <p>č. 5: <i>Metodika na ochranu práv klient a předcházení střetů zájmů</i></p> <p>č. 6: <i>Sazebník úhrad úkonů pečovatelské služby</i></p> <p>č. 7: <i>Formulář - Žádost o pronájem bytu zvláštního určení</i></p> <p>č. 8: <i>Formulář - Žádost o poskytnutí pečovatelské služby</i></p> <p>č. 9: <i>Formulář - Souhlas se zpracováním osobních údajů</i></p> <p>č. 10: <i>Formulář - Vyjádření lékaře</i></p> <p>č. 11: <i>Formulář - Sociální šetření u žadatele o pečovatelskou službu a o byt zvláštního určení</i></p> <p>č. 12: <i>Formulář - Vyjádření sociálního pracovníka</i></p> <p>č. 13: <i>Formulář - Smlouva o poskytování pečovatelské služby</i></p> <p>č. 14: <i>Formulář - Individuální plánování péče</i></p> <p>č. 15: <i>Formulář - Žádost o změnu pečovatelské služby</i></p>

Vydání: 1

ÚČINNOST OD: 1. 11. 2019

Rada města Hoštky vydává tuto směrnici, kterou se stanoví Standardy sociálních služeb Města Hoštky.

I. Obsah standardů kvality sociálních služeb

Procedurální standardy kvality sociálních služeb:

- 1) Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb
- 2) Ochrana práv osob
- 3) Jednání se zájemcem o službu
- 4) Smlouva o poskytování služby
- 5) Individuální plánování průběhu sociální služby
- 6) Dokumentace o poskytování sociální služby
- 7) Stížnosti na kvalitu sociální služby
- 8) Návaznost poskytování sociální služby na další dostupné zdroje

Personální standardy kvality sociálních služeb:

- 9) Personální a organizační zajištění služby
- 10) Profesionální rozvoj zaměstnanců

Provozní standardy kvality sociálních služeb:

- 11) Místní a časová dostupnost služby
- 12) Informovanost o sociální službě
- 13) Prostředí a podmínky
- 14) Nouzové a havarijní situace
- 15) Zvyšování kvality sociální služby

Úvodní ustanovení

Pečovatelská služba města Hoštky se řídí Standardy kvality sociálních služeb, které vycházejí ze zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů a změn a prováděcí vyhláškou č. 505/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů a změn. Prostřednictvím Standardů kvality sociálních služeb je definována úroveň kvality poskytování sociálních služeb v pečovatelské službě města Hoštka. Hlavním smyslem Standardů je zajistit, aby poskytování služby respektovalo a chránilo jak práva těch, kteří službu přijímají (klientů), tak i všech zaměstnanců. Řídíme se 15 Standardy kvality sociální péče. Tyto popisují, JAK má vypadat KVALITNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBA. Vznikly proto, aby došlo ke zkvalitnění sociálních služeb poskytovaných klientům, aby nedocházelo ke zneužívání a k porušování jejich práv. Mezi důležité dokumenty, ze kterých Standardy vycházejí, patří Listina základních lidských práv a svobod a Etické kodexy.

II. Standardy kvality sociálních služeb

Standard č. 1 – Poslání, cíle a rozsah poskytovaných sociálních služeb

Poslání

Posláním pečovatelské služby města Hoštka je poskytovat služby v přirozeném domácím prostředí, které klientům umožňuje zachovat si v maximální míře svůj dosavadní způsob života, kompenzuje jejich sníženou soběstačnost a oddaluje nutnost ústavní péče. Podpora klienta v náročných životních situacích, jako je stáří, nemoc, zdravotní postižení. Poskytované služby zachovávají důstojný život klientů.

Cíle

- podpora klienta udržet si co nejdéle soběstačnost
- spolupracovat s klientem a jeho rodinou
- umožnit klientům žít co nejdéle v přirozeném prostředí, být v kontaktu s rodinou a se svými známými a co nejdéle si zachovat svoje zvyklosti
- zkvalitňovat služby ze strany pracovníků
- vést klienta k soběstačnosti a samostatnosti
- spolupracovat s úřady a organizacemi k zajištění či zlepšení situace klienta

Cílová skupina

Pečovatelská služba města Hoštka je určena osobám, které mají sníženou soběstačnost způsobenou vyšším věkem, chronickým onemocněním nebo zdravotním postižením a tuto pomoc jim nemohou, nechtějí nebo neumí zajistit rodinní příslušníci.

Služba není určena:

- osobám zcela soběstačným nebo osobám, které nepotřebují nebo nechtějí využívat poskytované služby

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

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.

Dovoz oběda probíhá v době **od 11.00 hod. do 13.00 hod.** Čas poskytování dalších jednotlivých úkonů bude vždy konkrétně stanoven **domluvou** mezi poskytovatelem a osobou využívající pečovatelskou službu podle potřeb osoby a provozních možností poskytovatele.

Rozsah poskytování pečovatelské služby

Vydání: 1

ÚČINNOST OD: 1. 11. 2019

Rozsah poskytování pečovatelské služby stanovuje Vyhláška 505/2006 Sb. kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách § 6, Pečovatelská služba, odst. (1) Základní činnosti při poskytování pečovatelské služby.

Základní činnosti

1. Pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu:

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

2. Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu:

- a) pomoc při úkonech osobní hygieny
- b) pomoc při základní péči o vlasy a nehty
- c) pomoc při použití WC

3. Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy:

- a) zajištění stravy odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování
- b) dovoz nebo donáška jídla
- c) pomoc při přípravě jídla a pití
- d) příprava a podání jídla a pití

4. Pomoc při zajištění chodu domácnosti:

- a) běžný úklid a údržba domácnosti, údržba domácích spotřebičů
- b) pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti, například sezonního úklidu, úklidu po malování
- c) topení v kamnech včetně donášky a přípravy topiva, údržba topných zařízení
- d) běžné nákupy
- e) velký nákup
- f) praní a žehlení prádla

5. Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:

- a) doprovázení dospělých k lékaři, na orgány veřejné moci, instituce poskytující veřejné služby a zpět.

Principy služby

Začlenění klienta do dění - nikoli sociální vyloučení.

Vytváření důstojných životních podmínek.

Respektování potřeb a přání klienta.

Ochrana práv a svobod.

Poskytování služby bez ohledu na společenské postavení klienta - stejný přístup k osobám rozdílného vyznání, rasy.

Bezpečnost.

Odbornost.

Vydání: 1

ÚČINNOST OD: 1. 11. 2019

Flexibilita.
Diskrétnost.
Individualizace podpory s ohledem na měnící se situaci.
Zachování lidské důstojnosti.
Právo na soukromí a důvěrnost.

Metodika

Služby jsou poskytovány v souladu s Pravidly pro poskytování pečovatelské služby ve městě Hoštka.

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) 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 Hoštka a v kanceláři PS. Úplné znění Pravidel pro poskytování pečovatelské služby a Sazebník úhrad obdrží uživatelé při podpisu Smlouvy o poskytování pečovatelské služby.

Související dokumentace:

Příloha č. 3 ke směrnici č. 4/2019 - Pravidla pro poskytování pečovatelské služby ve městě Hoštka

Vydání: 1

ÚČINNOST OD: 1. 11. 2019

Standard č. 2 - Ochrana práv osob

Listina základních práv a svobod (ústavní zákon č.2/1993 sb.)

Ústava ČR

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

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

Pravidla pro poskytování pečovatelské služby města Hoštky

Pečovatelská služba při své činnosti a jednání s uživatelem vždy chrání práva uživatele. Poskytuje sociální služby takovým způsobem, který předchází a zamezuje porušování lidských a občanských práv uživatelů. Při své činnosti pracovníci pečovatelské služby respektují Listinu základních práv a svobod.

Uživateli jsou sděleny informace o poskytovaných službách, je seznámen se svými právy a povinnostmi. Uživateli v jeho rozhodování ponecháváme při zajišťování péče plnou svobodu (přiměřenou jeho rozpoznávacím schopnostem). Pouze uživatel sám je zodpovědný za kvalitu svého žití a je pouze na něm, jaký další způsob si zvolí (pokud není omezený ve svéprávnosti, nebo pokud jeho rozhodnutí není spojeno s nepřiměřeným rizikem). Toto právo se však týká i práva vybrat si poskytovatele, případně mít smlouvy s více poskytovateli současně.

Uplatňování vlastní vůle je základním právem každého člověka a společným jmenovatelem všech základních lidských práv. Možnost rozhodovat se je pro každého člověka velice důležitá. Poskytovatel poskytuje uživateli pomoc a podporu k realizaci jeho vůle.

Pečovatelská služba respektuje individualitu klienta - je nutno respektovat jeho potřeby, připomínky, požadavky.

- respektuje pravidla občanského soužití
- nevyžádané úkony PS klientům nevnučuje a neúčtuje
- pečovatelská služba respektuje plně rozhodnutí klienta o rozsahu poskytovaných služeb
- na základě objednávky a smlouvy mezi klientem a PS města Hoštka provádí úkony a účtuje je dle ceníku úkonů
- pečovatelská služba je povinna dodržovat hygienické předpisy

Oslovování klientů:

- používáme vykání a oslovujeme příjmením
- dle domluvy je možno klienta oslovovat podle jeho přání
- respektujeme lidskou důstojnost
- klient je respektován jako plnohodnotná osobnost i vzhledem k jeho duševnímu stavu

Ochrana důvěrných informací:

- ochraňujeme údaje o zdravotním a sociálním stavu
- uživatel souhlasí se zpracováním jeho osobních údajů za účelem poskytování péče v písemné smlouvě. Tento souhlas platí po dobu využívání služeb Pečovatelské služby
- všichni zaměstnanci jsou poučeni o mlčenlivosti o důvěrných informacích, žádnou informaci o klientovi neposkytnou další osobě nebo instituci bez jeho souhlasu. Evidují se pouze data a informace, jejichž evidenci dal klient souhlas
- sociální pracovník zodpovídá za ochranu všech údajů, které jsou o klientovi shromážděné v osobní dokumentaci

Vydání: 1

ÚČINNOST OD: 1. 11. 2019

V Etickém kodexu zaměstnanců PS města Hoštky jsou stanoveny zásady zaměstnanců pečovatelské služby ve vztahu ke klientům. S kodexem jsou zaměstnanci seznámeni.

Situace, ve kterých jsou práva klientů Pečovatelské služby města Hoštka ohrožena ve zvýšené míře a jakým způsobem postupují zaměstnanci pečovatelské služby, aby práva klientů zabezpečili:

1. Při poskytování úkonů „pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu“

- při poskytování úkonů zaměstnanci respektují klientovu osobnost, umožňují mu v co nejvyšší míře zachování intimity
- při zajištění bezpečnosti klienta mu nechávají co největší prostor, aby si úkony, jichž je schopen, vykonal sám

2. Při zajišťování úkonů pečovatelské služby klientovi se sníženou pohyblivostí

- zaměstnanci využívají při péči pomůcek klienta, k umožnění klientovi kontaktu se společenským prostředím v případě potřeby používají mechanický invalidní vozík
- v jeho domácím prostředí klientovi navrhuje, jak prostředí co nejvíce uzpůsobit jeho potřebám
- dbají, aby měl klient k dispozici nezbytné kompenzační pomůcky
- při podávání stravy se informují, zda je klient schopen se sám najíst, nakrát si sám jídlo
- při zjištění, že klient některé úkony není schopen sám vykonávat a uzavřená smlouva o poskytnutí pečovatelské úkony se na tyto úkony nevztahuje, nabídnou mu zprostředkování rozšíření pečovatelské služby

Pravidla pro používání mechanického vozíku doprovodem, respektovaná zaměstnanci pečovatelské služby:

- a) před zahájením doprovodu zaměstnanec pohledem zkontroluje technický stav vozíku, na případné závady klienta upozorní, pokud podle názoru zaměstnance je jízda na vozíku ohrožena klientova bezpečnost, může zaměstnanec výkon doprovodu odmítnout
- b) při každém zastavení je nutné vozík zabrzdít
- c) vozík je možné zvedat pouze za pevné rámy
- d) při rozhovoru s člověkem na vozíku se snaží být před ním či alespoň vedle něho, aby nemusel tento otáček hlavu
- e) při jednáních či nákupech vykonávají zaměstnanci pečovatelské služby doprovod, nezasahují do vlastního jednání klienta, nechávají ho vyslovit svá přání, dotazy, rozhodnutí
- f) při jednáních či nákupech vykonávají zaměstnanci pečovatelské služby doprovod, nezasahují do vlastního jednání klienta, nechávají ho vyslovit svá přání, dotazy, rozhodnutí
- g) při jízdě z prudšího svahu se doporučuje sjíždět pozpátku kvůli nepříjemnému pocitu vozíčkářů
- h) v nerovném terénu a po dlažebních kostkách se snaží jet s vozíkem po zadních kolech, aby nedocházelo k otřesům, nepříjemným pro vozíčkáře
- i) při nájedu s vozíkem na vyšší obrubník a při manipulaci do schodů postupují tak, že přistaví vozík velkými koly k překážce, provede mírný náklon vozíku a postupuje schod po schodu – vždy za asistence druhé osoby, která přidržuje vozík za pevný stupačkový rám.

3. Při poskytování pečovatelské služby klientovi se zhoršenou schopností komunikace

- pokud byly u klienta při zpracovávání individuálního plánu péče zjištěny problémy s komunikací, jsou o tomto informováni všichni zaměstnanci pečovatelské služby, kteří zvolí takový způsob přístupu ke klientovi, který odpovídá jeho zhoršeným schopnostem komunikace

Pravidla při komunikaci s klienty se zhoršeným sluchem, respektovaná zaměstnanci pečovatelské služby:

- a) při rozhovoru zaměstnanci pečovatelské služby vyslovují zřetelně, nezvyšují hlas a nemění rytmus řeči, mluví čelem ke klientovi a s prázdnými ústy, udržují kontakt přímým pohledem z očí do očí
- b) snaží se zajistit vypnutí všech rušivých zvuků
- c) povzbuzují klienty ve využívání kompenzačních pomůcek a prostředků sociální rehabilitace (sluchadla, různá signalizační zařízení, pravidelné návštěvy ušního lékaře)
- d) v průběhu rozhovoru se kontrolními otázkami ujišťují, že klient všemu dobře porozuměl; potřebné informace zopakují, v případě potřeby se změnou stavbou věty a použitím jiných slov
- e) při komunikaci s neslyšícím dle potřeby používají výrazy obličeje a gesta rukou, komunikují písemně

Pravidla při komunikaci s klienty se zhoršenou řečí

- a) zaměstnanci jsou trpěliví, čekají bez známek nervozity na vyjádření klienta
- b) případě potřeby komunikují písemně, gesty
- c) pokud si nejsou jisti, zda dobře porozuměli, sdělení klienta sami zopakují

4. Při poskytování pečovatelské služby klientovi se zrakovým postižením

- při návštěvě klienta v domácnosti se zaměstnanci dají zřetelně pozdrav, tzn. pozdraví s vlastním představením
- při poskytování úkonů klientovi se zrakovým postižením se chovají přirozeně a nenuceně, zajišťují provedení úkonů, jež klient požaduje, případně ho upozorní na další úkony, jež by bylo vhodné z jejich hlediska provést; plně však respektují názor klienta a jeho právo na odmítnutí nabídnuté služby
- v průběhu poskytování služby klientovi sdělují, co právě činí, respektují jeho domácí prostředí a umístění jeho předmětů, nikdy nemanipulují s jeho věcmi bez jeho vědomí
- při manipulaci s finančními prostředky dají klientovi dostatek času k ověření si finančních částek, jimiž platí nebo které obdržel
- při pomoci výběru jídla z jídelního lístku přečte zaměstnanec celý jídelní lístek
- při předávání písemných materiálů klienta s těmito materiály seznámí, pokud tento toho není schopen; je-li potřeba klientův podpis, je vhodné, aby byla přítomna jedná osoba, jíž klient důvěřuje, a která dohlídí na správnost a úplnost informací, jež klient od zaměstnance pečovatelské služby dostává
- má-li nevidomý člověk vodícího psa, není vhodné na psa mluvit, hladit ho, krmit ho apod. bez vědomí majitele

Pravidla pro doprovod nevidomého klienta, respektovaná zaměstnanci pečovatelské služby:

- a) zaměstnanec doprovod nabízí, ale nevnučuje
- b) při poskytování doprovodu jdou vždy krok před nevidomým
- c) při vstupu do místnosti průvodce dveře otevírá a nevidomý zavírá

Vydání: 1

ÚČINNOST OD: 1. 11. 2019

- d) před vstupem na schodiště upozorní průvodce nevidomého na směr schodiště (pozor, schody nahoru)
- e) při procházení dveřmi jde průvodce první a nevidomý na straně pantů dveří
- f) při doprovodu venku upozorňuje nevidomého na zvýšenou obrubu chodníku, výkop, zaparkované auto na chodníku atp.
- g) při doprovodu nevidomého delší dobu popisuje hlavní rysy okolí, osoby, které se kolem nacházejí

5. Při poskytování pečovatelské služby klientovi zbaveného nebo omezeného ve způsobilosti k právním úkonům

- respektují práva klienta, nepodceňují ho
- poskytují úkony dle smlouvy o poskytnutí pečovatelské služby, ve stanoveném rozsahu a intervalu
- při jednání o finančních záležitostech či jiných závažných věcech je nezbytná přítomnost zákonného zástupce klienta

6. Při poskytování pečovatelské služby klientovi se syndromem počínající demence

- zaměstnanci klienta nepodceňují, komunikaci neomezují, ale přizpůsobují ji jeho schopnostem; mluví pomalu, srozumitelně, vyhýbají se odborným výrazům, oslovují klienta důstojně jménem
- při návštěvě klienta několikrát osloví jménem, snaží se ho udržet orientovaného v čase a místě, informují ho o současném datu, dni, roce, mluví o místě, kde žije
- při poskytování úkonů uvádějí, proč tyto úkony zabezpečují, jak často
- při jednání o finančních záležitostech nebo jiných závažných věcech se snaží zajistit přítomnost třetí, nezávislé osoby

Zaměstnancům Pečovatelské služby města Hořtky, kteří prokazatelně porušují práva klientů, hrozí následující následky:

- etické (svědomí, tlak veřejnosti)
- pracovněprávní (výpověď, okamžité zrušení pracovního poměru, snížení osobního ohodnocení)
- občanskoprávní (možnost vymáhání satisfakce ze strany klienta)
- správně právní (odpovědnost za správní delikt)
- trestněprávní (v případě trestného činu)

Pravidla pro ochranu klientů Pečovatelské služby města Hořtky před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo dojít v důsledku poskytování pečovatelské služby

Zaměstnanci Pečovatelské služby města Hořtky mohou při výkonu své práce svými nevhodnými postoji, i když jednájí tzv. v dobré víře a nejsou si vědomi škodlivosti svého jednání, vzbudit u klienta pocit nepohody, jehož výsledkem může být až podivné nebo obtížné chování klientů.

Aby byli klienti proti takovým postojům chráněni, je třeba definovat možné druhy případného neadekvátního chování a stanovit pravidla, jak tomuto chování zabránit.

Při poskytování pečovatelské služby by mohlo ze strany zaměstnanců dojít nejčastěji k těmto druhům neadekvátního chování ke klientům:

1. Zneschopňování - bránění klientovi, aby využil schopnosti, které má, nebo aby činil rozhodnutí, kterých je schopen (např. výběr jídla za klienta).

2. Nerespektování tempa – nátlak na klienta, aby vykonával určité činnosti rychleji než je schopen (např. chůze při doprovodu).

Vydání: 1

ÚČINNOST OD: 1. 11. 2019

3. Vnucování – chování, při kterém není respektováno právo klienta na výběr, svobodnou volbu, nátlak na klienta, aby udělal něco, co zaměstnanec považuje za vhodné (např. vnucování koupele).

4. Vyrušování – přerušování rozhovoru klienta, jeho činnosti nebo narušování jeho soukromí (např. přerušování rozhovoru klienta z důvodu naplánované koupele)

5. Zneplatňování – chování zaměstnance, kterým dává najevo, že neuznává to, co klient říká nebo cítí (např. odpovídat žertem nebo káravě na klientovo vyjádření přání zemřít)

6. Nálepkování – označování klienta nebo skupiny klientů podle jejich chování nebo postižení výrazem, který se pak užívá v hovoru o něm nebo o nich (např. „ta zmatená“)

7. Obviňování – otevřené nebo skryté obviňování klienta z něčeho, co klient způsobil nebo naopak neudělal kvůli svým omezeným možnostem nebo proto, že neporozuměl situaci (např. obvinění klienta, že nebyl přítomen doma v době dovážky oběda, přičemž klient vzhledem k vadě sluchu neslyšel pečovatele zvonit)

8. Infantilizace - chování zaměstnance, vyjadřující přesvědčení, že klient s omezenými rozumovými schopnostmi vlivem věku nebo zdravotního stavu „je jako malé dítě“ a je proto vhodné se k němu chovat tak, jak se někteří rodiče k malému dítěti chovají, tj. blahosklonně, shovívavě a také za něho rozhodovat (např. úprava oděvů bez předchozího požadavku či souhlasu klienta)

9. Stigmatizace – chování zaměstnance, které vyjadřuje odpor, nechut ke klientovi nebo ke skupině klientů, jakoby jejich postižení bylo nakažlivé (např. nechut zajistit doprovod klientovi na mechanickém invalidním vozíku)

Pro ochranu klientů před předsudky, negativním hodnocením a výše uvedeným neadekvátním chováním přijala Pečovatelská služba města Hoštka následující opatření:

1. Definuje možné druhy neadekvátního chování, s těmito pojmy jsou seznámeni všichni zaměstnanci pečovatelské služby.
2. Poukazuje na možné konkrétní situace, ve kterých by k neadekvátnímu chování mohlo dojít.
3. Stanovuje v etickém kodexu zásady odpovídajícího se chování zaměstnanců pečovatelské služby ke klientům, jimiž je eliminováno riziko neadekvátního chování zaměstnanců ke klientům. Zaměstnanci jsou mj. povinni dbát na dodržování lidských práv všech klientů, respektovat jedinečnost každého klienta a pomáhat všem svým klientům se stejným úsilím a bez jakékoliv formy diskriminace.
4. Dbá na dodržování zásad etického kodexu všemi zaměstnanci pečovatelské služby.
5. Zabezpečuje, aby všichni zaměstnanci pečovatelské služby splňovali kvalifikační požadavky pro výkon své funkce.
6. Zajišťuje pro zaměstnance odborné semináře, věnované mj. i chování ke klientům.
7. Zaměstnanec pověřený vedením pečovatelské služby v rámci své kontrolní činnosti sleduje možné projevy neadekvátního jednání zaměstnanců ke klientům a vyvozuje z toho důsledky (možnost návrhu na pracovní právní postih).
8. V případě, že kterýkoliv zaměstnanec je svědkem nepřípustného chování jiné osoby ke klientovi, je povinen zasáhnout nebo o tom neprodleně informovat nadřízeného.

Související dokumentace:

Příloha č. 1 ke směrnici č. 4/2019 - Etický kodex pracovníků pečovatelské služby

Příloha č. 2 ke směrnici č. 4/2019 - Pracovní postupy pečovatelky PS

Příloha č. 9 ke směrnici č. 4/2019 - Metodika pro podávání stížností na kvalitu nebo způsob poskytování PS

Příloha č. 10 ke směrnici č.4/2019 - Metodika na ochranu práv klientů a předcházení střetů zájmů

Vydání: 1

ÚČINNOST OD: 1. 11. 2019

Standard č. 3 - Jednání se zájemcem o sociální služby

Právní předpisy k podání a vyřízení žádosti o poskytnutí sociální služby:

- Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění
- Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, v platném znění
- Metodika Ministerstva práce a sociálních věcí:
- Doporučený postup č. 4 /2013 k zajišťování fakultativních činností při poskytování sociálních služeb (k § 35 odst. 4 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů)
- Pravidla pro poskytování pečovatelské služby města Hoštka

Zájemce o sociální službu si v případě svého zájmu může **osobně, písemně nebo telefonicky domluvit** schůzku se **sociální pracovníci**. Tato pracovnice je zodpovědná za řádné informování zájemce o možnostech a podmínkách poskytování Pečovatelské služby a neprodleně zahájí s klientem jednání. V případě zájmu obdrží zájemce přehled a ceník poskytovaných služeb.

Se zájemcem jsou projednány jeho očekávání a osobní cíle a je mu sděleno, zda může pečovatelská služba tato očekávání naplnit. Sociální pracovnice zjišťuje, zda očekávání zájemce nejsou v rozporu s poskytovanou sociální službou a zda zájemce spadá do cílové skupiny, které pečovatelská služba poskytuje. Žadatelé budou rovněž podány informace o sociálních službách, které nabízí město Štětí pro občany Hoštky. K základním informacím o PS obdrží zájemce **Vnitřní pravidla pro poskytování PS a ceník úkonů**.

Sociální pracovnice provede sociální šetření u zájemce v domácnosti. Po posouzení žádosti, zhodnocení jeho stavu, sociálním a zdravotním šetření je sepsána „Smlouva o poskytování pečovatelské služby“. Smlouva obsahuje den začátku poskytování služeb, místo a čas, požadované úkony, ceník úkonů, možnost ukončení Smlouvy, doba platnosti smlouvy, platební podmínky a závěrečná ustanovení

Vzor smlouvy a veškeré dodatky jsou k dispozici u sociální pracovnice nebo u pečovatelky PS.

Klient je informován, že pečovatelská služba se neposkytuje:

- osobám zcela soběstačným nebo osobám, které nepotřebují nebo nechtějí využívat poskytované služby

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

Žadatel je informován vhodným způsobem o skutečnostech, za jakých podmínek je služba poskytována, co je důvodem k ukončení smlouvy, či přerušování poskytování pečovatelské služby, je mu předán kontakt na pracovníky poskytovatele.

Související dokumentace:

Formuláře - Žádost o pronájem bytu zvláštního určení, Žádost o poskytnutí pečovatelské služby, Souhlas se zpracováním osobních údajů, Vyjádření lékaře

Příloha č. 11 ke směrnici č. 4/2019 - Sociální šetření u žadatele o PS a o byt zvláštního určení

Příloha č. 10 ke směrnici č. 4/2019 - Vyjádření sociálního pracovníka

Vydání: 1

ÚČINNOST OD: 1. 11. 2019

Standard č. 4 – Smlouva o poskytování pečovatelské služby

- 1) Smlouva je uzavírána dle Pravidla pro poskytování pečovatelské služby města Hoštka
- 2) Poskytovatel při uzavírání Smlouvy o poskytování pečovatelské služby postupuje tak, aby osoba rozuměla obsahu a účelu smlouvy.
- 3) Poskytovatel sjednává s osobou rozsah a průběh poskytování služby s ohledem na osobní cíl, který je závislý na možnostech, schopnostech a přáních osoby.
- 4) Smlouva je uzavřena na základě sociálního šetření provedeného sociálním pracovníkem pečovatelské služby v domácnosti žadatele.
- 5) Smlouvu podepisuje žadatel a statutární zástupce poskytovatele – starosta obce Hoštka.
- 6) Smlouva je vždy písemná a vyhotovená ve dvou stejnopisech. Jeden výtisk náleží uživateli a druhý poskytovateli.
- 7) Smlouva obsahuje identifikaci smluvních stran, druh a poskytování sociální služby, místo a čas poskytování sociální služby, výši úhrady a způsob placení, ujednání a dodržování pravidel pečovatelské služby, výpovědní důvody a výpovědní lhůty.

Přílohou smlouvy je platný Sazebník úhrad úkonů pečovatelské služby.

Z informací získaných z provedeného šetření, které zahrnuje rozsah a četnost poskytované péče bude klientovi doručena k podpisu do 10 pracovních dnů od provedeného šetření v jeho domácnosti. Klientovi bude poskytnuto i základní sociální poradenství a získává kontakt na sociálního pracovníka, který je jeho průvodcem v poskytované péči. Klient získává také kontakt na pečovatelku pro upřesnění úkonů PS.

Sociální pracovník pečovatelské služby, který je pověřen zpracováním smlouvy a jednáním se zájemcem o službu, podává informace srozumitelným způsobem a přizpůsobuje se individuálním potřebám zájemce a jeho schopnostem porozumění a jednání.

Před podpisem smlouvy je její obsah se zájemcem v klidu a podrobně probrán a jsou zodpovězeny dotazy uživatele k jednotlivým částem smlouvy. **Klient má právo k sjednání a podpisu smlouvy přizvat rodinného příslušníka.** Je-li zájemce zbaven způsobilosti k právním úkonům a podepisuje smlouvu jeho zákonný zástupce, příp. Městský úřad, je zájemce s obsahem smlouvy seznámen pro něj srozumitelným způsobem.

Smlouva je uzavírána s ohledem na potřeby klienta. Od osobních cílů uživatele a jeho možností, ale i možností poskytovatele se dále odvíjí rozsah a průběh poskytování Pečovatelské služby, který je vymezený ve smlouvě.

Související dokumentace:

Příloha č. 13 ke směrnici č. 4/2019 - Smlouva o poskytování pečovatelské služby

Příloha č. 6 ke směrnici č. 4/2019 - Sazebník úhrad úkonů pečovatelské služby

Vydání: 1

ÚČINNOST OD: 1. 11. 2019

Standard č. 5 Individuální plánování

Podstatou individuálního plánování je vědomé určování budoucích činností v určeném čase. Plán stanoví konkrétní úlohy a cíle, zdroje a prostředky plnění tak, aby uživatel prostřednictvím služby dosáhl určitého cíle. Klient se musí aktivně účastnit všech kroků při vytváření, naplňování a aktualizaci osobního plánu.

- Poskytování služeb vychází z osobních cílů a potřeb uživatele a je postaveno především na jeho schopnostech.
- Po uzavření smlouvy o poskytnutí pečovatelské služby je každému klientovi vytvořen individuální plán, kde všechny služby jsou poskytovány individuálně, podle potřeb a schopností uživatele.
- Individuální plán péče je vytvořen v písemné podobě. Na jeho tvorbě se podílí klient, sociální pracovníce, pečovatelka a v případě na žádost klienta i další osoby, a rodinní příslušníci
- Průběh služby je s uživatelem plánován a průběžně konzultován a kontrolován společně s uživatelem.
- Pro uživatele pečovatelské služby jsou zavedeny složky Individuálního plánu klienta, které obsahují vstupní informace, cíle a jejich naplňování.
- Každý uživatel má právo své cíle a individuální plán měnit.
- Individuální plány se zpracovávají v součinnosti s uživatelem nebo s rodinnými příslušníky eventuálně s opatrovníkem.

Individuální plán péče obsahuje:

- základní osobní údaje o klientovi (jméno, příjmení, datum narození, bydliště, telefonní číslo)
- datum od kdy je poskytována pečovatelská služba
- oslovení
- původní zaměstnání
- finanční situace
- životní role (babička, matka)
- zvyky a denní režim
- zájmy, dovednosti a schopnosti
- silné a slabé stránky
- co má a nemá rád
- tělesné zdraví, mobilita, schopnost sebeobsluhy
- Paměť, komunikační schopnosti (dorozumívání)
- očekávání od PS
- přání uživatele a obavy
- potřeby a osobní cíl uživatele
- způsob naplňování potřeb a osobních cílů uživatele
- podpis klienta, pečovatelky a sociální pracovníce
- datum zpracování individuálního plánu péče

Dodatkem jsou záznamy o průběhu poskytování pečovatelské služby, do kterých zaměstnanec PS zaznamenává průběh poskytování a veškeré důležité okolnosti vztahující se k poskytování služby (hospitalizace, změna zdravotního stavu, přerušování péče)

Vydání: 1

ÚČINNOST OD: 1. 11. 2019

Vyžaduje-li to zdravotní či sociální situace klienta, jsou jako součást individuálního plánu péče vymezeny **míry rizika**, které spočívají v definování nebezpečných situací, které mohou nastat v případě konkrétní činnosti či situace, které se účastní konkrétní člověk, a ve stanovení postupů, jak riziko minimalizovat.

Individuální plán péče je realizován průběžně, na jeho dodržování a hodnocení dbá spolu s klientem pečovatelka a sociální pracovnice. Průběh výměny informací je realizován na poradách konaných jednou měsíčně.

Kontrola vyhodnocení naplňování osobních cílů uživatele v souladu s plánem a kontroly (hodnocení individuálního plánu) sociální pracovnice hodnotí společně s uživatelem pravidelně čtvrtletně (dle potřeby dříve).

- Uživatelé se ve spolupráci s pečovatelkou a sociální pracovnicí podílejí na tvorbě a změnách individuálních plánů péče, aby prostřednictvím poskytované služby došlo k naplňování jejich individuálních cílů.
- Uživatelé pečovatelské služby mají příležitost uplatňovat vlastní vůli a jednat na základě vlastního svobodného rozhodnutí, mohou poskytnutí kteréhokoliv úkonu kdykoliv odmítnout nebo odstoupit od smlouvy bez udání důvodu.

Související dokumentace:

Příloha č. 14 ke směrnici č. 4/2019 - Individuální plánování péče

Příloha č. 15 ke směrnici č. 4/2019 - Žádost o změnu pečovatelské služby

Vydání: 1

ÚČINNOST OD: 1. 11. 2019

Standard č. 6 – Dokumentace o poskytování sociální služby

Pečovatelská služba se řídí následujícími předpisy:

- Zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů
- Zákon č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě a o změně některých zákonů
- Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách
- Zákon č. 109/2006 Sb., kterým se mění některé zákony v souvislosti s přijetím zákona o sociálních službách
- Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách
- Etický kodex soc. pracovníka PS města Hoštky
- Spisový a skartační řád města Hoštky

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.

Tento předpis je závazný pro všechny zaměstnance PS Hoštka

- Osobní údaje o uživatelích pečovatelské služby považujeme za velmi citlivé. Zaměstnanci jsou si vědomi své odpovědnosti za ochranu osobních údajů všech uživatelů.
- Poskytovatel má zpracována vnitřní pravidla pro zpracování, vedení a evidenci dokumentace o osobách, kterým je sociální služba poskytována, včetně pravidel pro nahlížení do dokumentace, týkající se ochrany osobních údajů. Všichni zaměstnanci jsou při nástupu do zaměstnání seznámeni s tímto předpisem. Všichni zaměstnanci se při nástupu do zaměstnání zavazují k plnění tohoto předpisu. Jsou povinni zachovávat mlčenlivost ve vztahu k ochraně osobních informací, které se dozvěděli v souvislosti s výkonem pracovní činnosti (viz. standard č. 2).
- 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. Uživatel služeb dává písemný souhlas se shromažďováním a archivací osobních údajů.
- Uživatel je informován o právu nahlédnout do veškeré spisové dokumentace s údaji, které o něm PS vede.

Pro každého uživatele se zavádí spisová dokumentace. Jsou zavedeny desky, kde je založena **žádost uživatele, sociální šetření, souhlas se zpracováním osobních údajů, individuální plán péče**, dle rozhodnutí klienta lze zařadit rozhodnutí o příspěvku na péči.

Do této dokumentace má přístup pouze sociální pracovníce a pečovatelka.

Mlčenlivost zaměstnanců o údajích týkajících se osob, jimž je poskytována sociální služba vychází ze zákona č. 108/2006., o sociálních službách, v platném znění.

Standard č. 7- Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

Uživatelé pečovatelské služby si mohou stěžovat na kvalitu, způsob poskytování pečovatelské služby i na další okolnosti související s Pečovatelskou službou města Hoštka. 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 Hoštka.

Za tímto účelem je vypracována metodika a podrobná pravidla, se kterými jsou seznámeni uživatelé služby i zaměstnanci PS.

Právo na stížnost

Uživatel má právo uplatňovat stížnost na kvalitu služeb. Toto právo má též jeho zákonný zástupce nebo rodinný příslušník.

Pojem stížnost

Stížnost se rozumí ústně nebo písemně vyjádřená nespokojenost s poskytovanou službou, se způsobem jejího poskytování nebo nedodržením poskytované služby.

Co je považováno za stížnost:

Organizace odlišuje stížnost od připomínek, požadavků, problémů apod. Proto předkladatel stížnosti musí své ústní nebo písemné vyjádření označit jako stížnost. Pouze na základě tohoto označení bude se sdělenou informací nakládáno jako se stížností.

Jakou formou lze stížnost podat:

Stížnost lze podávat u osob pověřených přijímáním a vyřizováním stížností, tj. u sociální pracovnice, u pečovatelky nebo u starosty města.

- Písemnou stížnost lze podat kterémukoliv zaměstnanci, a ten ji dále doručí pověřené osobě. Stížnost lze také zaslat poštou na adresu PS Hoštka, nebo MěÚ Hoštka, nebo vhodit do schránky na písemné stížnosti a připomínky v přízemí budovy domu s byty zvláštního určení.
- Podání telefonické stížnosti bude při pochybnostech následně ověřeno při osobním jednání s klientem, který stížnost podal.
- Ústní stížnosti bude pracovníkem, který stížnost obdržel, proveden záznam, který bude zaevidován a opatřen č.j.

Postup při vyřizování stížnosti

- Stížnosti jsou vyřizovány bez zbytečných průtahů, snahou pečovatelské služby města Hoštka je vyřídit stížnosti neprodleně, resp. do 10 kalendářních dní po obdržení stížnosti, při projednávání složitější stížnosti lhůta pro vyřízení nepřekročí 30 kalendářních dní.
- O vyřízení stížnosti je klient písemně informován ve výše uvedených lhůtách, a to i v případě zjištění neoprávněně podané stížnosti. Způsob vyřešení stížnosti je zaznamenán v knize stížností.
- Pokud není klient s vyřízením stížnosti spokojen, může požádat o prošetření. Stížnost přešetří Rada města a kontrolní výbor na úseku samostatné působnosti.

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

- Krajský úřad Ústeckého kraje, odbor sociálních věcí a zdravotnictví, Velká Hradební 3118/48, 400 02 Ústí nad Labem
- Kancelář Veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno
- Český helsinský výbor, Jelení 5, 118 00 Praha 1
- Asociace občanských poraden, Senovážné nám. 24, 116 47 Praha 1
- *Veřejný obhájce práv – Údolní 39, 602 00 Brno, Telefon: 542 542 888, 542 542 777
Elektronicky: podatelna@ochrance.cz*

Standard č. 8 – Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje

- Pečovatelská služba současně podporuje uživatele této služby ve využívání veřejných služeb, které jsou v daném místě dostupné.
- Zároveň podporuje uživatele ve využívání vlastních přirozených sítí jako je rodina, přátelé apod., čímž se je snaží vést k aktivizaci.
- Při poskytování pečovatelské služby podporuje spolupráci s okolními obcemi. Integrace uživatelů do obce - obrácená integrace.

Uživatelé mají možnost využívat veřejné služby individuálně dle své volby.

Uživatel je srozumitelně informován o nabídce veřejných služeb dostupných v okolí a v případě zájmu a potřeby je uživateli zprostředkována či zajištěna pomoc (např. doprava).

PS nenahrazuje instituce, které poskytují běžné služby veřejnosti, s těmito institucemi spolupracuje a vytváří příležitosti pro jejich využívání uživateli.

Dle zájmu uživatelů zprostředkovává návštěvy veřejných míst a služeb.

Uživatelům služeb PS nabízí a zprostředkovává další sociální služby, např. umístění do zařízení sociálních služeb, dle přání uživatele.

PS pomáhá uživatelům využívat služeb dle jejich přání a potřeb, čímž poskytovatel směřuje ke zvyšování samostatnosti a nezávislosti na systému sociálních služeb.

- Pomoc při kontaktování rodiny (dopis, telefon).
- Zaměstnanci poskytovatele poskytují podporu uživateli při řešení obtíží a konfliktů, ve vztazích k osobám blízkým a chrání jeho oprávněné zájmy.
- Zaměstnanci zařízení 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 sociálních služeb jsou uživatelé PS Hoštka informováni:

- a) Prostřednictvím sociální pracovnice, či pečovatelky PS.
- b) K dispozici je „Katalog poskytovatelů sociálních služeb“ v tištěné podobě.
- c) Dále odkaz ze stránek města na sociální služby v ústeckém kraji:

<http://socialnisluzby.kr-ustecky.cz/>

Standard č. 9 - Personální a organizační zajištění služby

Poskytovatel má písemně stanovenou strukturu a počet pracovních míst, pracovní profily kvalifikační požadavky a osobnostní předpoklady zaměstnanců uvedených v § 115 zákona o sociálních službách, organizační struktura a počty zaměstnanců jsou přiměřené druhu poskytované sociální služby, její kapacitě a počtu a potřebám osob, kterým je poskytována.

Struktura a počet pracovních míst:

Vnitřní organizační struktura PS města Hoštka je zakotvena v organizačním řádu města. Organizační struktura je součástí registrace služby a dle změn je průběžně, v souladu se zákonem o sociálních službách, aktualizována.

Struktura a počet zaměstnanců i jejich vzdělání odpovídají potřebám uživatelů a plně umožňují naplňování standardů kvality námi poskytovaných služeb.

Vnitřní pravidla přijímání a zaškolování nových zaměstnanců:

1. 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.
2. Město Hoštka má zpracován soubor pravidel pro řádný chod pečovatelské služby, se kterými seznámil sociálního pracovníka a ostatní osoby mající vliv na chod poskytovaných sociálních služeb. Mimo jiné má uzavřené pojištění zaměstnanců, stanovení zodpovědnosti a závazku mlčenlivosti.
3. Za odbornost a zaškolení zaměstnanců sociálních služeb odpovídá starosta města.
4. 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.
5. Město Hoštka zajistilo sociální pracovníci pro poskytování pečovatelské služby souladu se Zákoníkem práce v platném znění podmínky pro kvalitní práci a stanovuje pravidla pro její práci.
6. Výběr pracovníků se řídí Organizačním řádem města Hoštka, kvalifikační předpoklady v souladu s platnou legislativou splňují všichni pracovníci poskytovatele služby.
7. Průběžného vzdělávání v souladu s § 116, bod 9, zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, se účastní všichni pracovníci PS.

Personální spis zaměstnance vede personalistka MěÚ.

Standard č. 10 – Profesní rozvoj zaměstnanců

Poskytovatel má zpracovaný postup pro pravidelné hodnocení zaměstnanců, který obsahuje zejména stanovení, vývoj a naplňování osobních profesních cílů a potřeby další odborné kvalifikace. Má zpracován program dalšího vzdělávání zaměstnanců, podle tohoto programu poskytovatel postupuje.

Poskytovatel zajišťuje pro zaměstnance, kteří vykonávají přímou práci s osobami, kterým je poskytována služba, podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka.

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 vychází:

- z analýzy potřeb okruhu osob, kterým je služba poskytována – a to jak stávajících uživatelů, tak i těch, kterým chce zařízení nabízet své služby v budoucnu
- z informací o nových metodách práce, nových poznatků v oboru
- z analýzy potřeb (poslání, cílů, strategie, dlouhodobých cílů) sociální služby
- z povinností, které ukládá zákon o sociálních službách a dalších požadavků, které jsou na službu kladeny
- z kompetencí, vyplývajících z výkonu práce pro dané pracovní pozice a z analýzy potřeb zaměstnanců - ty souvisejí s osobními profesními cíli zaměstnanců a vycházejí z požadavku naplnění poskytovatelem definovaných kompetencí
- z možností, které se na vzdělávacím programu či jinde v dosahu organizace nabízejí
- z rozhodnutí zaměstnavatele a cílů zařízení

Pravidla pro hodnocení pracovníků:

1. Poskytovatel se řídí platnými právními předpisy, zákoníkem práce, mzdovým předpisem města Hoštka ve vztahu ke kvalifikaci a vzdělání zaměstnance.
2. Město Hoštka, 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.
3. Město Hoštka 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
 - příležitost k osobnímu růstu

Standard č. 11 – Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby

Poskytovatel určuje místo a dobu poskytování sociální služby podle druhu sociální služby, okruhu osob, kterým je poskytována, a podle jejich potřeb.

1. Pečovatelská služba je poskytována jako služba terénní, a to v domácnostech uživatelů v bytech zvláštního určení a v bytech uživatelů na území města Hoštka a v jeho místních částech (Kochovice, Malešov a Velešice).
2. Pečovatelská služba je poskytována v pracovní dny pondělí až pátek: od 7.00-15.30. O víkendech a svátcích se pečovatelská služba neposkytuje.
3. Město Hoštka je současně zřizovatelem domu s byty zvláštního určení Litoměřická 201.
4. Doba poskytování pečovatelské služby je odpovídající potřebám cílové skupiny uživatelů.
5. Základní informace o poskytované sociální službě, platném sazebníku služeb, Vnitřních pravidlech služby, časové a místní dostupnosti jsou uvedeny na webových stránkách obce.

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, veřejného závazku, Pravidla pro poskytování pečovatelské služby města Hoštky, včetně žádostí o zavedení PS a žádostí o přidělení bytu zvláštního určení na oficiálních webových stránkách města Hoštka.
- Vnitřní pravidla poskytování sociální služby + sazebník úhrad je veřejně přístupný na informačních tabulích v PS.
- Prostřednictvím Registru poskytovatelů Integrovaného portálu MPSV.
- Prostřednictvím letáků „Informace o Pečovatelské službě města Hoštka
- Osobním kontaktem pracovníků PS, sociálního pracovníka, pečovatelky.
- Veškeré informace o poskytovaných sociálních službách jsou k dispozici na pracovišti PS města Hoštka
- Osobním kontaktem při pravidelných schůzkách zastupitelů se seniory.

Standard č. 13 - Prostředí a podmínky

Prostředí a podmínky pro poskytování služeb odpovídají kapacitě, charakteru služeb a potřebám uživatelů. Podmínky pro poskytování služeb odpovídají obecně závazným právním normám.

- PS je určena pro seniory a zdravotně postižené občany.
- PS města Hoštka je součástí Městského úřadu v Hoštce.

Provozní a technické zázemí služby je zajištěno v prostorách PS, nám. Svobody 208, Hoštka. Pečovatelská služba nemá vlastní stravovací provoz, obědy jsou zajišťovány dodavatelsky.

Rozdělení provozního a technického zázemí PS -

Dům s byty zvláštního určení:

- Přízemí - společenská místnost,
- sociální zařízení 2x
- 2. patro pracovní místnost pečovatelky, WC, úklidová místnost s pračkou

Kancelář PS nám. Svobody čp. 208:

- kancelář
- sociální zařízení, sprchový kout, kuchyňka

Součástí objektů PS jsou přístupové a příjezdové komunikace, dostatek parkovacích stání i pro držitele označení vozidel O7.

Prostory PS jsou čisté, bez biologických či chemických zápachů, jsou vyzdobeny.

Vnitřní pravidla pro využívání vnitřních prostorů

- zákaz kouření
- ochrana majetku

Standard č. 14 - Nouzové a havarijní situace

Pravidla pro řešení nouzových a havarijních situací

Při poskytování pečovatelské služby může dojít k řadě nouzových či havarijních situací. Při jejich řešení musí pracovníci pečovatelské služby jednat v klidu a s rozmyslem tak, aby hájili život, zdraví a zájmy klienta.

Pro zvládnutí nouzových či havarijních situací jsou přijata následující opatření:

- jsou písemně stanoveny situace, jež lze z hlediska poskytování pečovatelské služby považovat za nouzové či havarijní, s uvedenými postupy, jak tyto situace řešit; s postupy jsou seznámeni všichni zaměstnanci pečovatelské služby
- každá nouzová či havarijní situace je evidována v knize mimořádných událostí i ve spise klienta, průběh situace je vyhodnocován na nejbližší poradě, kterou svolá starosta města. Následně jsou v případě potřeby přijata potřebná opatření, jak opakování takové situace zabránit či jak ji účinněji řešit
- seznam nouzových či havarijních situací s postupy jejich řešení je průběžně doplňován
- zaměstnanci pečovatelské služby jsou vybaveni mobilními telefony, z nichž mohou přivolat pomoc
- zaměstnanci pečovatelské služby znají telefonní čísla tísňových volání
- ve služebně pečovatelky PS nám. Svobody 208, Hoštka je vyvěšen telefonní seznam s důležitými telefonními čísly, seznam je průběžně aktualizován a doplňován
- zaměstnanci pečovatelské služby mají v záznamech klientů uvedeny kontaktní osoby jednotlivých klientů (zpravidla s telefonními čísly) a jména ošetřujících lékařů klientů

Klienti pečovatelské služby, případně kontaktní osoby, musí být se všemi postupy neprodleně seznámeni, a pokud to situace dovolí, musí dát kvalifikovaný souhlas již při řešení situace.

Zaměstnanci pečovatelské služby jsou povinni o každé nouzové či havarijní situaci neprodleně informovat MěÚ Hoštka, starostu, případně bytového technika společnosti Terek s.r.o. a postupovat dle jejich pokynů.

Možné nouzové a havarijní situace, které mohou v průběhu poskytování pečovatelské služby nastat:

- 1) převzetí klíčů od bytu nemohoucího klienta
- 2) klient neotevírá v domluveném čase pečovatelce
- 3) kontakt s agresivním klientem
- 4) nalezení klienta v bezvědomí nebo ve velmi špatném zdravotním stavu, kdy není schopen si přivolat pomoc
- 5) nalezení mrtvého klienta
- 6) poškození majetku klienta
- 7) klient není schopen se dostat do svého bytu (zabouchnutí dveří od bytu, ztráta klíče nebo jeho zlomení v zámku atp.)
- 8) podezření na domácí násilí vůči klientovi
- 9) nemožnost zajistit dovážku oběda z důvodu zavření vývařoven, z nichž jsou obědy odebírány
- 10) pracovní neschopnost osob zajišťující pečovatelskou službu
- 11) úraz zaměstnance v pracovní době
- 12) únik plynu

Vydání: 1

ÚČINNOST OD: 1. 11. 2019

- 13) havárie vodovodního řádu
- 14) výpadek elektrické energie
- 15) povodeň
- 16) požár

Postupy řešení nouzových a havarijních situací:

1) Převzetí klíčů od bytu nemohoucího klienta

V situaci, kdy došlo na přání klienta pečovatelské služby k převzetí klíčů od jeho bytu, je postup následující:

- a) V případě používání klíče předaného klientem na základě písemného „prohlášení o zapůjčení klíče“ pečovatelce z důvodu špatné pohyblivosti klienta je užíváno klíče k odemknutí bytu v dohodnutém termínu návštěvy; před vstupem do bytu pečovatelka upozorní na svou návštěvu (zazvoní, zaťuká na dveře). Mimo stanovenou dobu návštěvy nesmí (vyjma podezření ohrožení zdraví či života klienta či nenadálé havarijní situace v bytě) pečovatelka klíč použít, klíč je uložen ve služebně pečovatelky v uzamčené schránce na klíče. Použití klíče z důvodu podezření ohrožení zdraví či života klienta nebo nenadálé havarijní situace v bytě musí být zaznamenáno v knize použití klíčů.
- b) Klíče od bytů klientů, kteří si je přejí uložit na základě písemného „prohlášení o úschově klíče“ a použít pouze ve výjimečných případech při potřebě otevření bytu (zabouchnuté dveře, změna zdravotního stavu), jsou uloženy v uzamčené schránce ve služebně pečovatelky.

Klíče takto uloženého lze použít: - na přání klienta a za jeho přítomnosti (např. zabouchnutí dveří)

- v případě podezření ohrožení zdraví či života klienta

- v případě nenadálé havarijní situace v bytě za nepřítomnosti klienta

2) Klient neotevřívá v domluveném čase pečovatelce

V případě, že klient pečovatelce neotevře v domluveném čase, bude po 10 minutách od domluveného termínu pečovatelská služba postupovat takto:

- a) Má-li pečovatelská služba k dispozici rezervní klíč od bytu (ať již na základě prohlášení o zapůjčení klíče nebo prohlášení o úschově klíče), pečovatelka ho, umožňuje-li to situace za přítomnosti nezávislé osoby, použije k otevření bytu a zjistí, zda nedošlo k mimořádné situaci. Pokud je klient v bytě a potřebuje pomoc (lékařská péče, pád atp.), zabezpečí tuto pomoc. Pokud zjistí, že klient v bytě není, byt okamžitě uzamkne, zaeviduje použití klíčů a
- b) pokusí se dotazem u kontaktních osob, sousedů, příbuzných či ošetřujícího lékaře zjistit o klientovi další informace.
- c) Nemá-li pečovatelská služba rezervní klíč k dispozici nebo nelze odemknout, protože je klíč ve dveřích zevnitř bytu, pak pečovatelka:
 - 1. se pokusí kontaktovat klienta prostřednictvím telefonu
 - 2. bude kontaktovat osobu, příp. osoby, které klient určil jako kontaktní
 - 3. provede dotaz u sousedů, příbuzných, známých
 - 4. bude se snažit získat informace od ošetřujícího lékaře, příp. v nejbližších léčebných zařízeních (nemocnice v Roudnici n. L. a v Litoměřicích)

Pokud se zaměstnanci pečovatelské služby nepodaří získat o klientovi žádné informace, domluví se s kontaktní osobou na otevření bytu za její přítomnosti s pomocí přivolaného odborníka. Nepodaří-li se domluvit s kontaktní osobou ani s příbuznými klienta, zajistí pečovatelka otevření bytu za asistence Policie ČR. Další postup jako v bodě a)

3) Kontakt s agresivním klientem

Zaměstnanec pečovatelské služby, vůči kterému je klient agresivní, se pokusí slovně i jinými způsoby zklidnit situaci.

Vydání: 1

ÚČINNOST OD: 1. 11. 2019

Bude-li klient napadat zaměstnance pečovatelské služby, případně další klienty DPS, bude pečovatelka informovat ošetřujícího lékaře, případně Policii ČR. Zároveň bude informovat kontaktní osobu klienta. Dále ohlásí tuto skutečnost neprodleně na MěÚ Hoštka.

4) *Nalezení klienta v bytě v bezvědomí nebo ve velmi špatném zdravotním stavu, kdy není schopen se o sebe postarat*

Je-li klient v bezvědomí nebo jedná-li se o zdravotní stav klienta vyloženě krizový, poskytne pečovatelka první pomoc a zároveň zavolá na telefonické číslo 155 nebo 112 a vyčká u klienta příjezdu lékařské pomoci. Zároveň se pokusí vyrozumět kontaktní osobu. Pokud je klient odvážen k ošetření či hospitalizaci, zajistí pro něho potřebné osobní doklady, zabezpečí byt (vypne případné spotřebiče, zhasne, zamkne). Je-li klient při vědomí, předá mu klíč od bytu. V opačném případě, není-li přítomna ani kontaktní osoba, uschová klíč v zalepené a podepsané obálce a bude se snažit okamžitě informovat kontaktní osoby, které klíč předá. Zároveň bude informovat ošetřujícího lékaře klienta.

5) *Nalezení mrtvého klienta*

Pečovatelka ohlásí nález na telefonické číslo 112, příp. 155 a 158, zajistí byt před možností zásahu dalších osob, a aniž by v bytě s čímkoliv manipulovala, vyčká až do příjezdu Policie ČR. O situaci vyrozumí kontaktní osobu klienta, případně osobu blízkou. Další postup bude koordinován s orgány PČR.

6) *Klient není schopen se dostat do svého bytu* (zabouchnutí dveří od bytu, ztráta klíče nebo jeho zlomení v zámku atp.) Nemá-li pečovatelská služba k dispozici rezervní klíč, kterým by byt otevřela, a klient sám není schopen tuto situaci řešit, bude pečovatelka sama informovat kontaktní osobu, případně zajistí otevření bytu za přítomnosti klienta s pomocí odborníka. Náklady na tuto službu nese klient.

7) *Poškození majetku klienta*

Při poškození majetku klienta zaměstnancem pečovatelské služby tento zaměstnanec ihned sepíše s klientem záznam o průběhu a vzniku škody, který klient i zaměstnanec podepíše. Záznam bude neprodleně předán na MěÚ Hoštka, kde se bude událost řešit prostřednictvím pojišťovny. O řešení situace bude klient průběžně informován.

8) *Podezření na domácí násilí vůči klientovi*

Zaměstnanec pečovatelské služby mající podezření na domácí násilí vůči klientovi je povinen věc neprodleně ohlásit na MěÚ Hoštka a sociální komisi. Toto podezření bude konzultováno s ošetřujícím lékařem. Pro zjištění skutečností se vykoná sociální šetření v domácnosti klienta, promluví s klientem, a pokud bude podezření trvat, učiní kroky k podání oznámení o podezření na spáchání trestného činu příslušným orgánům činným v trestním řízení.

9) *Nemožnost zajistit dovážku oběda, z nichž jsou obědy odebírány*

Pečovatelská služba města Hoštka zajišťuje donášku obědů. Při uzavření provozoven, z nichž jsou obědy odebírány, je klientovi v dostatečném předstihu pečovatelkou nabídnuto náhradní řešení.

10) *Pracovní neschopnost pečovatelky* (případně nepřítomnost z jiného důvodu)

Zajištění chodu PS, zejména donáška oběda a denní kontakt klientů bude řešen vhodnou náhradou a to podle situace přijetím nového zaměstnance nebo uzavřením dohody o provedení práce.

Vydání: 1

ÚČINNOST OD: 1. 11. 2019

11) Úraz zaměstnance pečovatelské služby v pracovní době

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 MěÚ o úkonech, jež je potřeba klientům ještě zajistit. Následně je postupováno podle odstavce č. 10

12) Únik plynu

Cítí-li zaměstnanec pečovatelské služby po vstupu do bytu klienta plyn, upozorní na tuto skutečnost klienta, vyvede ho z bytu, vypne spotřebiče a byt vyvětrá. V případě intenzivního zápachu opustí byt neprodleně s klientem a oznámí situaci na lince 150.

13) Výpadek elektrického proudu

V případě částečného výpadku elektrického proudu, který zaměstnanec neumí odstranit (sepnutí jističe nepostačuje nebo zaměstnanec ani klient nevědí, kde se jistič nachází), bude zaměstnanec po dohodě s klientem informovat MěÚ Hoštka, případně bytový podnik Terek.

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

14) Havárie vodovodního řádu

Při havárii vodovodního řádu mimo byt klienta pečovatelka navrhne klientovi rozšíření pečovatelské služby o úkony, jež by tuto situaci řešily (nákupy, donáška vody, pomoc při úkonech osobní hygieny).

Při havárii v bytu klienta přivolá pečovatelka odbornou pomoc, informuje kontaktní osoby a zároveň klientovi dle jeho zdravotní a sociální situace nabídne potřebnou pomoc (s úklidem domácnosti).

15) Požár

Zaměstnanec oznámí požár na linku 150 a na MěÚ Hoštka, varuje klienta, nehrozí-li bezprostřední nebezpečí, vypne elektrický proud a odstraní předměty, které mohou vybuchnout nebo přispět k větší intenzitě požáru, a neprodleně spolu s klientem opustí ohrožený prostor. V bezpečí spolu s klientem vyčká příjezdu záchranných jednotek a dále se bude řídit jejich pokyny, pokud je možno, bude nápomocen zasahujícím jednotkám informací o zasaženém prostoru.

16) Povodeň

Zaměstnanec dbá pokynů záchranářských skupin, v případě nejasné situace (ohrožení života klienta) provede okamžitou evakuaci klienta na vyvýšené nebo bezpečné místo. Při relativním dostatku času uzavře přívod elektrické energie, vody, okna a dveře a pomůže klientovi vzít si nejnnutnější věci (doklady)

Standard č. 15 – Zvyšování kvality sociální služby

Pravidla:

- Poskytovatel průběžně kontroluje a hodnotí, zda je způsob poskytování sociální služby v souladu s definovaným posláním, cíli a zásadami sociální služby a osobními cíli jednotlivých osob.
- Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro zjišťování spokojenosti osob se způsobem poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.
- Poskytovatel zapojuje do hodnocení poskytované sociální služby také zaměstnance a další zainteresované fyzické a právnické osoby.
- Poskytovatel využívá stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby jako podnět pro rozvoj a zvyšování kvality sociální služby.
- Sociální pracovnice zpracovává každé pololetí výstup vztahující se ke kontrole a hodnocení poskytované sociální služby, zda je způsob poskytování sociální služby v souladu s definovaným posláním, cíli a zásadami sociální služby a osobními cíli jednotlivých osob.

Opatření:

Spokojenost uživatelů:

Pokládáme za velmi důležitý aspekt spokojenost našich uživatelů. Proto také dbáme na zjišťování jejich spokojenosti se způsobem poskytovaných služeb.

K tomu jsou využívány tyto postupy a metody:

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

III. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 1) RM může v odůvodněných a výjimečných případech rozhodnout o výjimce z pravidel a zásad zakotvených v této směrnici. Rozhodnutí RM o takové výjimce musí být uvedeno v příslušném Usnesení RM a to včetně odůvodnění takového rozhodnutí.
- 2) Tato Směrnice č. 4/2019, která stanovuje Standardy kvality sociálních služeb Města Hoštky, byla schválena dne 22. 10. 2019 na jednání RM č. 25/2019, Usnesením č. 5.2.
- 3) Tato směrnice nabývá účinnosti dne 1. 11. 2019.

V Hoštce dne 22. 10. 2019

Milan Konfršt, starosta

Mgr. Ilona Stieranková, místostarosta