



Pečovatelská služba Herálec

Český Herálec 149, PSČ 592 01, tel. 566 663 117
www.obecheralec.cz

STANDARDY KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Slovník pojmů:

| | |
|------------------------------|---|
| Uživatel | - osoba, které je poskytována sociální služba |
| Poskytovatel | - právnická či fyzická osoba, která má oprávnění poskytovat sociální služby je vedená v Registru poskytovatelů sociálních služeb |
| Sociální služba | - soubor činností zajišťujících pomoc a podporu osobám v nepříznivé sociální situaci za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení |
| Druh sociální služby | - popis činností, které konkrétní sociální služba zajišťuje pro určitou skupinu osob v určité formě (terénní, ambulantní, pobytové) |
| Veřejný závazek | - soubor zveřejněných informací o službě, které se poskytovatel zavazuje plnit |
| Osobní cíle uživatelů | - přání a potřeby lidí, které se dají dosáhnout pomocí sociální služby |
| Individuální plán | - stanovený postup k dosažení osobních cílů uživatele |
| Cíle služby | - vytyčené milníky poskytovatele, které si plánuje dosahovat za účelem zvyšování kvality poskytované služby |
| Vnitřní pravidla | - soubor dokumentů, které obsahují principy a postupy při poskytování služby. Některé vyplývají přímo ze standardů kvality sociálních služeb, jiné si stanovuje poskytovatel. |

Definici nepříznivé sociální situace, sociálního začleňování a sociálního vyloučení obsahuje zákon o sociálních službách. Rovněž vymezuje nárok na poskytnutí příspěvku na péči, povinné náležitosti smlouvy o poskytované sociální službě aj.

- Zákon č. 108/2006 Sb., kterou se provádí zákon o sociálním zabezpečení, v platném znění
- Vyhláška 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, v platném znění
- Zákon č. 109/2006 Sb., kterým se mění některé zákony v souvislosti s přijetím zákona

STANDARDY KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Procedurální standardy kvality sociálních služeb

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

Personální standardy kvality sociálních služeb

9. Personální a organizační zajištění sociální služby
10. Profesní rozvoj zaměstnanců

Personální standardy kvality sociálních služeb

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

Standard číslo 1

Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb

Poslání:

Posláním Pečovatelské služby obce Herálec (dále jen „pečovatelské služby“) je poskytovat uživatelům komplex pečovatelských činností v přirozeném domácím prostředí, který uživatelům umožňuje zachovat si v maximální možné míře svůj dosavadní způsob života, kompenzuje jejich sníženou soběstačnost a oddaluje nutnost ústavního zaopatření. Poskytované služby zachovávají a rozvíjejí důstojný život uživatelů, jsou bezpečné a odborné.

Cíle:

- Podpora uživatele udržet si co nejdéle soběstačnost a sebeobslužnost.
- Umožnit uživatelům žít co nejdéle v přirozeném prostředí a společenském dění, být v kontaktu s rodinou a známými tak, aby byly zachovány původní vztahy a prostředí.
- Vést uživatele k co největší soběstačnosti a samostatnosti při zachování dostatečné bezpečnosti.
- Spolupracovat s úřady a organizacemi k zajištění, či zlepšení situace uživatele.

Cílová skupina uživatelů:

- Senioři
- Mladší senioři (65-80 let)
- Starší senioři (nad 80 let)

Služba není určena:

- občanům s infekčním či přenosným onemocněním
- občanům v karanténě
- občanům závislým na návykových látkách a v akutní fázi intoxikace
- občanům v akutním stádiu psychického onemocnění

Principy služby:

- služba je poskytována s respektem ke zdravotnímu postižení uživatele
- zachovává a chrání důstojnost uživatele
- zachovává právo na čest a dobré jméno uživatele
- respektuje důstojnost každého člověka, bez ohledu na jeho sociální, duševní či tělesný stav a ekonomické postavení
- zachovává nestrannost k rodinným vztahům uživatele
- rovnost bez diskriminace (přístup stejné kvality k osobám rozdílného vyznání, rasy, atd.)
- poskytování služeb bez ohledu na společenské postavení uživatele

- respektuje nároky a přání uživatele, týkající se vlastního sociálního prostředí a jeho potřeb

Veřejný závazek:

Sociální služba je veřejná.
Informace o službě je poskytována na Obecním úřadě nebo v Pečovatelském domě v Herálci.

Metodika:

Služba je poskytována v souladu s metodikou, kterou má zařízení za účelem poskytování sociálních služeb písemně vypracovanou.

1. Provozní řád
2. Vnitřní pravidla pro poskytování sociální péče - terénní pečovatelské služby

Metodika je běžně přístupná všem zaměstnancům.

Etický kodex pracovníků Pečovatelské služby obce Herálec

Je součástí standardu č. 1

Závaznost: určeno pro sociální i provozní personál v sociální službě

Cíl standardu: základní norma pro jednání a chování pracovníků ve vztahu s uživateli, jeho rodinou a veřejností.

Etická norma má smysl, přijme-li ji pracovník za svoji osobní povinnost a přijme-li odpovědnost za její porušení. Mravní norma předpokládá její vnitřní přijetí a vnější dodržování.

Etický kodex pracovníka Pečovatelské služby obce Herálec

Základní ustanovení:

- 1) Smyslem etického kodexu je stanovit základní pravidla chování pracovníků pečovatelské služby. Tímto současně informovat veřejnost o chování, které je oprávněna očekávat.
- 2) Pracovníci dbají na dodržování lidských práv tak, jak jsou vyjádřena v Chartě lidských práv Spojených národů. Respektují zákony, nařízení a závazné předpisy tohoto státu, platné pro výkon jejich povolání.

Etické zásady pracovníka v sociálních službách ve vztahu k uživateli:

- vede své uživatele k vědomí vlastní odpovědnosti
- jedná tak, aby chránil důstojnost a lidská práva svých uživatelů
- pomáhá se stejným úsilím a bez jakékoliv formy diskriminace všem uživatelům
- chrání právo uživatele na soukromí a důvěrnost jeho sdělení
- je povinen přistupovat ke své práci s veškerou odbornou schopností, kterou má, s vědomím odpovědnosti za podporu zdraví, samostatnosti a zmírňování nesnází spojených s věkem
- poskytuje péči jednotlivcům, rodinám a spolupracuje s odborníky jiných oborů
- při poskytování péče respektuje životní hodnoty uživatelů, jejich životní zvyky, duchovní potřeby a náboženské přesvědčení a snaží se vytvářet podmínky zohledňující individuální potřeby jednotlivců
- nesmí zneužít ve vztahu k uživateli jeho důvěru a závislost
- snaží se při poskytování péče docílit vztahu založeného na důvěře, který ctí práva a povinnosti pracovníka
- usiluje o co nejvyšší kvalitu a úroveň poskytování péče
- indikovanou, či uživatelem a jeho blízkými vyžádanou péči a pomoc poskytuje pouze se souhlasem uživatele – vyjma situací akutního ohrožení života uživatele
- v případě bezprostředního ohrožení života uživatele poskytne neodkladnou první pomoc
- dbá na to, aby nedocházelo ke střetu pracovních a osobních zájmů mezi ním a uživatelem,
- má právo odmítnout poskytnutí péče pouze z odborných a kapacitních důvodů, nebo z důvodu odporující jeho svědomí
- má právo odmítnout péči, hrozí-li ze strany uživatele nebo jeho rodiny fyzická či psychická újma pro poskytovatele péče

Etické zásady pracovníka v sociálních službách ve vztahu ke svému povolání a odbornosti:

- dbá na udržení a zvyšování prestiže svého povolání
- aktivně usiluje o vlastní odborný, osobní a intelektuální růst
- své znalosti a dovednosti se snaží využít v práci
- neustále se snaží o udržení a zvýšení odborné úrovně sociální práce a uplatňování nových přístupů a metod
- respektuje znalosti a zkušenosti svých kolegů a ostatních odborných pracovníků, vyhledává a rozšiřuje spolupráci s nimi a tím zvyšuje kvalitu poskytovaných služeb

Etické zásady pracovníka v sociálních službách ve vztahu ke společnosti:

- má právo i povinnosti upozorňovat širokou veřejnost a příslušné orgány, na případy porušování zákonů a oprávněných zájmů uživatele

Závěr:

- 1) Všichni pracovníci pečovatelské služby jsou si vědomi, že jejich práce je zaměřena na zajištění důstojného, bezpečného a klidného života uživatelů DPS Herálec a uživatelů terénní pečovatelské služby.

Hlavní důraz je kladen na laskavý a tolerantní přístup k osobám, které potřebují naši pomoc a jsou handicapováni nemocí či stářím a často i citově strádají pro nezáměr svých rodin. Je třeba dát najevo, že si vážíme jejich životních zkušeností, často života v nelehkých podmínkách a že se mohou spolehnout na naši pomoc i na naši mlčenlivost o osobních záležitostech.

Uživatelé sociálních služeb jsou v nevýhodném postavení vůči poskytovateli, a proto musíme usilovat o vytváření podmínek, aby svá práva mohli naplňovat a rozhodovat se podle své vlastní volby.

Naším úkolem je dohlížet na jejich zdravotní stav, dbát na ochranu jejich občanských práv a osobní svobodu. Proto mají uživatelé právo obrátit se kdykoliv na pracovníky DPS Herálec, na vedení obce Herálec nebo na zaměstnance OÚ Herálec se svými připomínkami a stížnostmi.

Každému z uživatelů se snažíme věnovat individuální péči, řídit se jejich přáním a službu přizpůsobovat potřebám jednotlivých osob.

- 2) Etický kodex je pro každého pracovníka závazný a jeho nedodržování by bylo posuzováno jako porušení pracovní kázně se všemi vyplývajícími důsledky.
- 3) Všichni zaměstnanci pečují o uživatele ve smyslu Etického kodexu. Práce zaměstnanců v sociální péči nemůže být vykonávána pouze podle předpisů a norem, ale ještě více záleží na etice, chování, trpělivosti a obětavosti při péči o naše uživatele.

Standard číslo 2

Ochrana práv osob

Zařízení ve své činnosti respektuje základní lidská práva uživatelů služeb, jejich nároky vyplývající z dalších platných obecně závazných norem a pravidel občanského soužití.

Ochrana před negativním hodnocením a předsudky

Základní principy:

Vycházejí a řídí se níže uvedenými zákony a vnitřními pravidly

- Zákon č. 1/1993 Sb., Ústava ČR, v platném znění
- Zákon č. 3/1993 Sb., Listina základních práv a svobod, v platném znění
- Zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění
- 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
- Vnitřní pravidla pro poskytování služby sociální péče - terénní pečovatelské služby
- Vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob na kvalitu nebo způsob poskytování pečovatelské služby
- Zákon č. 109/2006 Sb., kterým se mění některé zákony v souvislosti s přijetím zákona o sociálních službách

Situace možného porušení práv uživatelů a opatření v těchto situacích

Provádění úkonů pečovatelské služby

Pravidla:

- organizace je povinna dodržovat hygienické předpisy
- respektování autonomie a individuality uživatele
- respektování pravidel občanského soužití
- respektování nedotknutelnosti obydlí, právo na soukromí

Opatření:

- Na základě objednávky a smlouvy mezi uživatelem a pečovatelskou službou provádí úkony a účtuje je dle ceníku úkonů schválených Radou obce Herálec.
- Nevyžádané úkony pečovatelské služby uživatelům nevnucuje a neúčtuje, respektuje plně rozhodnutí uživatele o rozsahu poskytovaných služeb.

Ochrana důvěrných informací

Pravidla:

- ochrana osobních údajů
- ochrana údajů o zdravotním a sociálním stavu

Opatření:

- Vedoucí pečovatelské služby zodpovídá za ochranu všech údajů, které jsou o uživateli shromážděné v osobní dokumentaci.

- Všichni zaměstnanci jsou poučeni a podepsali závazek mlčenlivosti o důvěrných informacích (viz příloha č. 1)
- Poruší-li pracovník pečovatelské služby základní lidská práva uživatelů, bude ihned zjednána náprava: ústní napomenutí
písemná výtka
odebrání osobního ohodnocení
- Hrubé porušení pracovní kázně: řeší zaměstnavatel dle zákoníku práce

Uplatnění žádostí a stížností

Pravidla:

- svoboda projevu
- právo na slušné zacházení
- právo na spravedlivé vyřízení žádostí a stížností
- smluvní vztahy

Opatření:

- organizace pracuje se všemi ústními a písemnými stížnostmi
- organizace má vypracovanou metodiku pro podávání stížností

Standard číslo 3

Jednání se zájemcem o sociální službu

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 provádí některá ustanovení o sociálních službách, v platném znění
- zákon č. 109/2006 Sb., kterým se mění některé zákony v souvislosti s přijetím zákona o sociálních službách

Pravidla:

Poskytovatel má písemně zpracována „**Vnitřní pravidla pro poskytování služby sociální péče - terénní pečovatelské služby**“ (viz příloha č. 3) a podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

- poskytování informací zájemcům o sociální službu, o možnostech a podmínkách poskytování sociální služby
- projednávání požadavků, očekávání a osobních cílů se zájemcem o sociální službu
- pravidla pro postup při odmítnutí zájemce o sociální službu

Opatření:

„Vnitřní pravidla pro poskytování služby sociální péče - terénní pečovatelské služby“

obsahují zásady pro poskytování kvalitních služeb v souladu s principy, které si pečovatelská služba stanovila tak, aby bylo naplněno její poslání. Jsou závazná jak pro uživatele využívající terénní službu sociální péče, tak pro zaměstnance zajišťující pečovatelskou službu.

- Zájemce o službu sociální péče musí podat žádost o pečovatelskou službu s vlastnoručním podpisem či podpisem jeho zákonného zástupce na předepsaném tiskopise (viz příloha č. 1). O zprostředkování pečovatelské služby si může zájemce požádat osobně nebo telefonicky u vedoucí Domu s pečovatelskou službou Herálec (dále jen DPS Herálec), Český Herálec, čp. 149. Po obdržení tiskopisu případně po osobním nebo telefonickém kontaktu je zahájeno sociální šetření v domácnosti žadatele resp. domluven termín. Sociální šetření provádí sociální pracovník DPS Herálec. Pověřená pracovníce je zodpovědná za řádné informování zájemce o možnostech a podmínkách poskytování sociální služby. Zájemce obdrží přehled a ceník poskytovaných služeb, který shrnuje možnosti, podmínky a způsoby poskytované sociální služby.
- Se zájemcem jsou projednány jeho očekávání a osobní cíle, je mu sděleno zda poskytovaná sociální služba může tato očekávání naplnit a zda odpovídá její zaměření tomu, co zájemce požaduje. Pokud pověřená pracovníce zjistí, že očekávání zájemce nejsou v rozporu s poskytovanou sociální službou a zájemce spadá do cílové skupiny, které se sociální služba poskytuje, obdrží tiskopis žádosti o poskytování sociální služby, pokud jej ještě nevyplnil.
- Zájemce o službu se přijímá na základě písemné žádosti a na základě osobního jednání se zájemcem o službu.
- Po posouzení žádosti, zhodnocení stavu, sociálním a zdravotním šetření se, v případě splnění podmínek pro poskytování pečovatelské služby, sepíše Smlouva mezi poskytovatelem sociální služby a uživatelem této služby (viz příloha č. 2).
- Pravidla pro odmítnutí zájemce o sociální službu, případně odmítnutí žádosti žadatele se řídí § 91, odst. 3, zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Uživatel je informován, že pečovatelská služba se neposkytuje:

- občanům s infekčním či přenosným onemocněním
- občanům v karanténě
- občanům závislým na návykových látkách a v akutní fázi intoxikace
- občanům v akutním stádiu psychického onemocnění

Uživatel je informován, že důvodem k ukončení či přerušení poskytování pečovatelské služby ze strany poskytovatele je:

- Jestliže uživatel hrubě porušuje své povinnosti vyplývající ze smlouvy. Za hrubé porušení smlouvy se považuje zejména nezaplacení úhrady za poskytnutí sociální služby za dobu delší než 1 měsíc.
- Jestliže uživatel i po opětovném napomenutí hrubě poruší povinnosti, které vyplývají z vnitřních pravidel poskytovatele pro poskytování služby sociální péče – terénní pečovatelské služby.
- Jestliže se uživatel chová k fyzické osobě, kterou poskytovatel pověřil plněním služeb dohodnutých ve smlouvě takovým způsobem, jehož záměr nebo důsledek vede ke snížení důstojnosti fyzické osoby nebo k vytváření nepřátelského, ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí.
- Služba se neposkytuje při karanténě pro podezření z nákazy přenosnou či infekční chorobou a při onemocnění nakažlivou chorobou vyžadující izolaci, uživatelům závislým na návykových látkách a v akutní fázi intoxikace a občanům v akutním stádiu psychického onemocnění.
- Jestliže uživatel neoznámí poskytovateli změny ve výši příjmu nejpozději do 8 dnů poté, kdy se osoba o této změně dozvěděla.

Uživatel je informován, že důvod k ukončení či přerušení poskytování pečovatelské služby ze strany uživatele je:

- Uživatel může smlouvu vypovědět bez udání důvodu. Výpověď musí být písemná. Výpovědní lhůta pro výpověď danou osobou činí 5 dní.

Standard číslo 4

Smlouva o poskytování služby sociální péče (viz příloha č. 1)

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
- Zákon č. 109/2006 Sb., kterým se mění některé zákony v souvislosti s přijetím zákona o sociálních službách

Pravidla:

- Poskytovatel má písemně zpracována „**Vnitřní pravidla pro poskytování služby sociální péče – terénní pečovatelské služby**“ a podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

- Poskytovatel při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby postupuje tak, aby osoba rozuměla obsahu a účelu smlouvy.
- Poskytovatel sjednává s osobou rozsah a průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíl, závislý na možnostech, schopnostech a přání osoby.

Opatření:

„Vnitřní pravidla pro poskytování služby sociální péče – terénní pečovatelské služby“ stanovují, jakým způsobem se smlouva uzavírá, kdo smlouvu podepisuje, kdo ji připravuje, kdo smlouvy eviduje a co smlouva upravuje.

- Před uzavřením smlouvy o poskytování sociální služby probíhá sociální šetření v domácnosti žadatele o sociální službu či s jeho zákonným zástupcem, případně za účasti rodinného příslušníka. Je dohodnutý cíl, forma, průběh, rozsah a podmínky poskytování služeb. Jednáním se žadatelem o službu je pověřena sociální pracovnice DPS Herálec, která shromáždí veškeré podklady pro uzavření smlouvy a poté vypracuje pro žadatele písemnou smlouvu o poskytování sociální služby (viz standard č. 3). Žadatel je seznámen se svými právy a povinnostmi.
- Samotnou smlouvu za organizaci podepisuje starosta obce Herálec. Smlouvu svým podpisem na straně druhé stvrzuje zájemce – žadatel (budoucí uživatel služby). Smlouva je vždy uzavírána v písemné podobě a to ve dvou stejnopisech. Jeden výtisk smlouvy náleží uživateli a druhý poskytovateli. Smlouva je součástí osobní dokumentace uživatele služby.

Smlouva obsahuje:

- Identifikaci smluvních stran
- Preambuli - úvodní ustanovení
- Rozsah a způsob poskytování sociální služby
- Místo a předmět smlouvy
- Výše úhrady a způsob jejího placení
- Ujednání a dodržování vnitřních pravidel stanovených poskytovatelem pro poskytování sociálních služeb
- Výpovědní důvody a výpovědní lhůty
- Dobu platnosti smlouvy
- Závěrečné ustanovení

Přílohy smlouvy jsou:

- Rozsah poskytování terénní pečovatelské služby
- Platný sazebník úhrad
- Sociální pracovnice DPS Herálec, která je pověřena 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. Jsou zodpovězeny dotazy zájemce k jednotlivým částem smlouvy.

- Smlouva je uzavírána s ohledem na potřeby uživatelů. Od osobních cílů uživatele a jeho možností, ale také možností poskytovatele, se dále odvíjí rozsah a průběh poskytování sociální služby vymezený ve smlouvě.

Standard číslo 5

Individuální plánování průběhu sociálních služeb

Poskytovatel má písemně zpracována „**Vnitřní pravidla pro individuální plánování průběhu poskytování služby sociální péče – terénní pečovatelské služby**“ (viz příloha č. 2) a podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

- Poskytování služeb vychází z osobních cílů a potřeb uživatele a je postaveno především na jeho schopnostech.
- Průběh služeb je plánován společně s uživatelem dle možností poskytovatele služeb a dle schopností uživatele služeb
- Všechny služby jsou poskytovány individuálně na oprávněné potřeby uživatele.

Opatření

Kritérium 5.1 – Individuální osobní plány: jejich vytváření, vyhodnocování a aktualizace

- Každý uživatel má zaveden Individuální plán péče (viz příloha č. 1).
- Při plánování poskytovaných služeb a následně při realizaci poskytování služeb uživateli, vychází poskytovatel vždy z jeho individuálních potřeb.
- Pro uživatele pečovatelské služby má vedoucí Domu s pečovatelskou službou obce Herálec zavedena osobní portfolia - individuální plány. Jde o soubor převážně písemných dokumentů, které obsahují vstupní údaje (žádost, sociální šetření, záznamy o poskytování služby). Od vstupních informací se odvozuje individuální plán uživatele.
K aktualizaci a úpravě portfolia dochází dle individuálního momentálního požadavku, aktuální potřeby a stavu uživatele. Vedoucí DPS Herálec zjišťuje, co zájemce od služby očekává - výběr a rozsah služby a způsob jejího poskytování.
- Při práci na plánování a naplňování individuálních plánů je vždy respektován názor uživatele a je dána možnost vyjádřit se.

Kritérium 5.2

- Naplňování osobních cílů uživatele je v průběhu služby přehodnocováno. Uživatel má možnost měnit své osobní cíle.

Kritérium 5.3

- Zařízení má vypracována písemná vnitřní pravidla, kterými se řídí plánování procesu poskytování služeb.
- Zařízení stanoví tato pravidla v závislosti na charakteru služeb. V závislosti na charakteru služeb je stanoven způsob, jakým je zaznamenán průběh jejich poskytování.

Kritérium 5.4

- Za plánování a průběh služby pro jednotlivé uživatele odpovídají konkrétní pracovníci zařízení

| | |
|--|---|
| Plánování služeb pro jednotlivé uživatele (rozpis jednotlivých služeb) | Vedoucí DPS Herálec |
| Odpovědnost za plánování poskytovaných služeb | Vedoucí DPS Herálec |
| Odpovědnost za přímý výkon služeb | Přímo obsluhující personál - pracovníci soc. péče |
| Individuální plány uživatelů | Vedoucí DPS Herálec |
| Frekvence, změna, způsob vyhodnocování služeb u jednotlivých uživatelů | Vedoucí DPS při projednání s uživatelem |

- Individuální plány se zpracovávají v součinnosti s uživatelem nebo s rodinnými příslušníky eventuálně s opatrovníkem.
- V případě dlouhodobé nepřítomnosti vedoucí DPS Herálec a v případě ukončení pracovního poměru vedoucí DPS Herálec, do doby, než bude ve výběrovém řízení přijat nový vedoucí pracovník, plní tyto úkoly její zástupce.

Kritérium 5.5

- V zařízení je uplatňován systém sdílení potřebných informací o službách, které jsou poskytovány jednotlivým uživatelům.

Kritérium 5.6

- Zařízení má stanovena kritéria pro posouzení toho, zda je dosahováno osobních cílů uživatelů služeb

| | |
|--|---|
| Průběh výměny informací mezi pracovníky, kteří plánují a poskytují služby | Na pracovních poradách |
| Kontrola a vyhodnocení naplňování osobních cílů uživatelů v souladu s plánem a kontroly kvality (hodnocení individuálního plánu péče) | Vedoucí DPS Herálec společně s uživatelem. Hodnotí se všechny části plánu dohromady v pravidelném časovém úseku – čtvrtletně. |

Standard číslo 6

Dokumentace o poskytování sociální služby

Právní předpisy

- Zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění
- Zákon č. 499/2004 Sb., o archivnictví, v platném znění
- 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
- Zákon č. 109/2006 Sb., kterým se mění některé zákony v souvislosti s přijetím zákona o sociálních službách
- Etický kodex zaměstnanců Domu s pečovatelskou službou Herálec

Pravidla

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**“ (viz příloha č. 1) a podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

Závaznost

Všichni zaměstnanci DPS Herálec, vykonávající (zajišťující) pečovatelskou službu.

Opatření

- Osobní údaje o uživatelích pečovatelské služby považujeme za velmi citlivé. Zaměstnanci jsou si vědomi své odpovědnosti za ochranu osobních údajů všech uživatelů (Příloha č.4).
- 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 písemně 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.
- Vedoucí DPS Herálec vytváří seznam těchto uživatelů. Uživatel je informován o právu nahlédnout do veškeré spisové dokumentace s údaji, které o něm vedoucí DPS Herálec vede.
- Pro každého uživatele se zavádí spisová dokumentace. Jsou zavedeny desky, kde je založena žádost uživatele, kontakt na rodinné příslušníky. Do této dokumentace má přístup pouze sociální pracovnice – vedoucí DPS Herálec, příp. její zástupkyně. Pracovnice pečovatelské služby jsou seznámeny se jménem a adresou uživatele, jeho požadavky na úkony pečovatelské služby a s kontakty na rodinné příslušníky. Pracovnice pečovatelské služby si vedou záznamy o prováděných úkonech pečovatelské služby.

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

Zaměstnanci poskytovatelů sociálních služeb jsou povinni zachovávat mlčenlivost o údajích týkajících se osob, kterým jsou poskytovány sociální služby, které se při své činnosti dozvěděli. Tato povinnost trvá i po skončení pracovního poměru.

- Údaje týkající se osob, kterým je poskytována pečovatelská služba, které se zaměstnanci při své činnosti dozvěděli, sdělují subjektům, jen stanoví-li tak zákon o sociálních službách.
- Zobecněné informace a souhrnné údaje, které ministerstva, obce a kraje získají při své činnosti, mohou být bez uvedení konkrétních jmenných údajů využívány zaměstnanci ministerstva, obcí a krajů při vědecké, publikační a pedagogické činnosti, nebo ministerstvem pro analytickou a koncepční činnost.

Dokumentace sociální (o pečovatelské službě) je archivována dle „spisového a skartačního řádu Obecního úřadu Herálec“ po dobu 10 let od ukončení služby konkrétnímu uživateli.

Standard číslo 7

Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb

Poskytovatel má písemně zpracována „**Vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob na kvalitu nebo způsob poskytování pečovatelské služby**“ podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

Uživatelé pečovatelské služby mohou kdykoliv uplatňovat jakoukoliv stížnost na kvalitu a způsob poskytování a dodržování sociálních služeb. Uplatňování stížnosti nesmí být důvodem k negativnímu postoji vůči uživateli, a to i v případě, že stížnost podává jeho zástupce nebo rodinný příslušník.

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

Metodika a pravidla pro podávání a vyřizování stížností:

Právo na stížnost

Uživatel má právo uplatňovat stížnost na kvalitu služeb.

Pojem stížnost

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

Přijímání a vyřizování stížností

- Stížnost může přijmout kterýkoliv pracovník Domu s pečovatelskou službou Herálec. Stížnosti se evidují do knihy stížností a řeší se bez zbytečných průtahů, max. však do 21 dnů. U stížnosti, která vyžaduje delší šetření, může být tato lhůta prodloužena nejdéle však do 60 dní. Poskytovatel je povinen o prodloužení lhůty vyrozumět stěžovatele.
- Stížnost může být podána písemně, ústně, elektronicky, faxem, anonymně.
- Anonymní stížnosti se nevyřizují, pouze se zaevidují a přešetří se jejich obsah.
- Stížnost se považuje za vyřízenou ve chvíli, kdy je řádně prošetřena, projednána a byla učiněna potřebná opatření, příp. preventivní opatření, která v budoucnu předejdou zjištěním nedostatkům, a toto vše bylo písemně sděleno stěžovateli (je-li znám).
- Připomínky a podněty uživatelů se řeší v běžné komunikaci.
- Stížnosti uživatelů řeší vedoucí DPS Herálec.
- Stížnosti na vedoucí DPS Herálec řeší Obec Herálec.
- Proti způsobu vyřízení nebo postupu při vyřizování stížnosti má stěžovatel právo domáhat se přešetření vyřízení stížnosti u starosty

obce Herálec, v případě přetrvávající nespokojenosti u starosty obce.

Kniha stížností obsahuje:

- Pořadové číslo stížnosti
- Datum přijetí stížnosti
- Jméno, příjmení a adresu osoby, která stížnost podala
- Předmět stížnosti
- Způsob podání
- Kdo stížnost převzal
- Kdo stížnost vyřizuje
- Výsledek a přijatá opatření
- Forma a datum vyřízení

Pracovník vyřizující stížnost

- Pracovník vyřizující stížnost si ověří všechny skutečnosti, týkající se projednávané záležitosti. Použije všechny dostupné možnosti ke zjištění pravdy a vyhodnotí oprávněnost stížnosti. V případě oprávněné stížnosti přijme pracovník nápravné opatření, se kterým seznámí stěžovatele ústní i písemnou formou. Řešitel stížnosti je povinen seznámit stěžovatele s možností přešetření, v případě jeho nespokojenosti, komu se žádost o přešetření postupuje.

Standard číslo 8

Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje

Právní předpisy

- Zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně údajů, v platném znění
- Zákon č. 499/2004 Sb., o archivnictví, v platném znění
- Zákon č. 108/2006 Sb., kterou se provádí zákon o sociálním zabezpečení, v platném znění
- Vyhláška 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, v platném znění
- Zákon č. 109/2006 Sb., kterým se mění některé zákony v souvislosti s přijetím zákona o sociálních službách
- Etický kodex zaměstnanců Domu s pečovatelskou službou Herálec.
- Spisový a skartační plán Obecního úřadu Herálec.

DPS Herálec, který zajišťuje pečovatelskou službu, 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).

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

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

Podpora v zachování přirozených vazeb - rodina, přátelé, známí

- 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.

Informace o dostupnosti služeb

O dostupnosti veřejných služeb v obci i mimo obec informují zaměstnanci ústně nebo prostřednictvím letáků. Pro uživatele ubytované v DPS Herálec je na viditelném místě umístěna nástěnka, kam se vyvěšují aktuální informace o veřejných službách a kulturních akcích konaných ve městě i mimo něj.

Standard číslo 9

Personální a organizační zajištění služby

Hlavním cílem personální politiky poskytovatele pečovatelské služby je zajištění kvalitního personálu, odpovídajícího požadavkům a potřebám služeb a vytvoření co nejlepších pracovních podmínek pro každého zaměstnance, které motivují k co nejkvalitnějším pracovním výkonům. Klíčem poskytování kvalitní pečovatelské služby jsou lidé, kteří jí přímo poskytují, jejich znalosti a schopnosti a otevřenost vůči všemu novému, čímž odpovídají potřebám uživatelů a umožňují naplňování standardů kvality sociální služby. Neméně důležitá je pro poskytovatele spokojenost zaměstnanců a bezpečnost práce na pracovištích, práce v atmosféře důvěry, dobré nálady a podpory.

Struktura zařízení a počet pracovních míst je:

Dům s pečovatelskou službou Herálec má písemně zpracovanou vnitřní organizační strukturu, ve které jsou stanovena oprávnění a povinnosti jednotlivých zaměstnanců. Tato organizační struktura je součástí registrace pečovatelské služby a dle změn se průběžně aktualizuje.

Pravidla

Poskytovatel má písemně zpracována „**Vnitřní pravidla pro přijímání nových zaměstnanců, včetně pravidel pro zaškolování nových zaměstnanců**“ a podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

Opatření

Přijímání nových zaměstnanců

Starosta obecního úřadu:

- sepíše se zaměstnancem pečovatelské služby pracovní smlouvu či jinou dohodu dle zákona
- uzavře, pokud je třeba, dohodu o hmotné odpovědnosti
- stanoví výši platu

Vedoucí DPS Herálec

- seznámí zaměstnance s příslušnými obecně platnými právními i vnitřními předpisy a organizačními pravidly, směrnicemi poskytovatele, kodexem pracovníka pečovatelské služby, pravidly PO a BOZP, se standardy kvality sociálních služeb
- stanoví náplň práce

Zaměstnanci jsou vázáni mlčenlivostí a jsou poučeni o ochraně osobních údajů.

Zaměstnavatel dbá na to, aby zaměstnanci splňovali kvalifikační předpoklady pro danou práci. Umožňuje jim další vzdělávání v souladu s potřebami jak zaměstnavatele, tak v souladu s možným zajištěním daných služeb.

Zaškolování nových zaměstnanců

Zaškolováním nového zaměstnance je pověřen vedoucí DPS Herálec. Vedoucí DPS Herálec po celou dobu zaškolování provádí dohled a kontrolu.

Standard číslo 10

Profesní rozvoj zaměstnanců

Plán osobních profesních cílů

Plán osobních profesních cílů, je plán konkrétního pracovníka zařízení. Plán souvisí s posláním organizace a umožňuje rozvoj pracovníka. Jde o jasný přehled činností, které povedou k naplnění plánu, může jít např. o různé formy vzdělávání, výcviků, projektových aktivit, ale i účast na konferencích a stážích nebo plán pro pracovní postup.

Plán rozvoje se vytváří na jeden rok.

Program dalšího vzdělávání pracovníků

Program dalšího vzdělávání a profesního rozvoje pracovníků je řazen k základním krokům vedoucím k dosažení kvality služby

Zaměstnavatel je povinen zabezpečit pracovníkům v sociálních službách a sociálnímu pracovníkovi DPS další vzdělávání v rozsahu nejméně 24 hodin za kalendářní rok, kterým se obnovuje, upevňuje a doplňuje kvalifikace.

Standard číslo 11

Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby

Dům s pečovatelskou službou má určené místo a dobu poskytované služby.

Dostupnost pečovatelské služby:

**Obec Herálec
Dům s pečovatelskou službou
Český Herálec 149
592 01**

V našem zařízení poskytujeme sociální služby ubytovaným uživatelům a terénní pečovatelskou službu uživatelům v obci Herálec.

Umístění zařízení v regionu odpovídá běžným potřebám cílové skupiny uživatelů.

Standard číslo 12

Informovanost o poskytované sociální službě

Informovanost o sociální službě realizuje Dům s pečovatelskou službou Herálec prostřednictvím:

- informačních letáků
- obecního úřadu
- DPS Herálec

Prostřednictvím výše uvedených zdrojů poskytujeme informace o poskytování služeb, ceníku služeb, o společenském dění v zařízení. Veřejně dostupné jsou informace o oficiálním názvu zařízení, adrese, telefonním kontaktu, zřizovateli apod.

Okruh osob, kterým poskytujeme informace o sociální službě

Uživatelé pečovatelské služby

- uživatelé ubytovaní v DPS Herálec jsou průběžně informováni o službě na informační tabuli. Uživatelé terénní pečovatelské služby, žijící dosud ve svých domácnostech, jsou o službě informováni prostřednictvím pracovníků přímé péče.

Veřejnost

- Občané obce Herálec, zájemci o sociální službu, praktický lékař, zájemci o zaměstnání, studenti, apod.

Standard číslo 13

Prostředí a podmínky

Terénní pečovatelská služba je pro obyvatele obce Herálec zajišťována prostřednictvím Domu s pečovatelskou službou Herálec, který je organizační složkou obce Herálec a sídlí na čp. 149. Zde má pečovatelská služba své provozní i technické zázemí. Pečovatelská služba se poskytuje občanům s trvalým pobytem v Herálci a okolí, v jejich domácnostech, včetně dvou objektu DPS Herálec.

Pečovatelská služba nemá vlastní stravovací provoz, obědy jsou zajišťovány dodavatelsky.

Soukromé prostory

Pod pojmem soukromý prostor máme na mysli bytovou jednotku, která je užívána uživatelem, jako soukromou osobou.

Úhrada za služby

Úkony pečovatelské služby, které se poskytují za úhradu, jsou uvedeny v ceníku, který schvaluje rada obce Herálec, kterou se provádí některá ustanovení zákona o sociálních službách. Na základě uzavřené smlouvy o poskytování pečovatelské služby je pak uživatelům úhrada za poskytnuté služby účtována dle platného ceníku schváleného radou obce.

Hygienické podmínky

DPS Herálec, prostřednictvím kterého je pečovatelská služba poskytována, vyhovuje hygienickým předpisům. Pracovníci přímé péče dodržují hygienické předpisy, které jsou uvedeny v „Domovním řádu“. Uživatelé jsou o nutnosti dodržování hygienických předpisů informováni prostřednictvím pracovníků přímé péče.

Standard číslo 14

Nouzové a havarijní situace

Co je to nouzová a havarijní situace

- **Nouzová situace** je mimořádné ohrožení osoby uživatele nebo zaměstnance (napadení, úraz, pád)
- **Havarijní situace** je náhlá mimořádná událost, která vznikla v souvislosti s technickým provozem (požár, povodeň, prasklé potrubí, apod.)

Pravidla a zásady nouzových a havarijních situací

- Každá osoba v zařízení je povinna jednat a chovat se tak, aby svévolně nezapříčinila vznik nouzové nebo havarijní situace.
- Každý zaměstnanec je povinen poskytnout pomoc při likvidaci a minimalizaci škod.
- Prvořadá je vždy záchrana lidských životů a ochrana zdraví osob.
- Jsou zpracovány postupy řešení nouzových, havarijních a mimořádných situací pro zaměstnance.
- Zaměstnanci ví, jak postupovat v nouzové nebo havarijní situaci – o těchto postupech jsou proškoleni – BOZP, PO. Nedodržování postupů je chápáno jako porušení pracovně právních předpisů.
- Každá mimořádná a nouzová situace se eviduje a vyhodnocuje.

Standard číslo 15

Zvyšování kvality sociální služby

Poskytovatel je povinen od uživatelů zjišťovat, zda a jak jsou se službami spokojeni. Do řešení ke zkvalitnění a rozvoje služeb zapojovat také své pracovníky.

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. Čtvrtletně se vyhodnocují individuální plány uživatelů. Na poradách pracovníků se řeší úroveň poskytovaných služeb a jejich zkvalitnění. Pracovníci se mohou vyjádřit se stavem spokojenosti v organizaci. Nástrojem pro zlepšení poskytovaných služeb mohou být také stížnosti uživatelů (viz standard č. 7).

PŘÍLOHY:

- Č.1 – Žádost o poskytování pečovatelské služby, nabídka úkonů, souhlas uživatele
- Č.2 – Smlouva o poskytování pečovatelské služby
- Č.3 – Vnitřní pravidla pro poskytování sociální péče
- Č.4 – Ceník poskytovaných služeb
- Č.5 – Individuální plán - tiskopis