



# **Standardy**

## **kvality sociálních služeb**

### **Pečovatelská služba**



**Schváleno RM dne: 21. 01. 2019, usnesením č. 140/RM5/2019, bod 3)**

## Motto:

„Pouze život, který žijeme pro ostatní, má smysl a proto se snažíme podat pomocnou ruku těm, kdo ji potřebují.“

Blanka Čevonová, Jaroslava Brzáková, DiS.

## Úvod:

Kvalita je v současnosti důležitým a vyzdvihovaným pojmem ve všech oblastech života. A nejvíce tam, kde pracují lidé s lidmi. Tedy i v sociálních službách. Proto vznikl systém standardů kvality sociálních služeb, které nastavují pomyslnou laťku kvality - minimální normu toho, jaká musí být každá sociální služba, aby byla pro své klienty rovnoprávná, bezpečná a transparentní a respektující obecný smysl sociálních služeb.

## Obecné informace

[Standardy kvality sociálních služeb](#), respektive jejich dodržování, je závazné pro všechny sociální služby již od 1. 1. 2007, kdy vstoupil v účinnost [zákon](#) o sociálních službách a jeho prováděcí [vyhláška](#).

Tvoří je 15 základních standardů, které jsou dále členěny na jednotlivá kritéria. Služba, která standardy kvality dodržuje, musí mít v souladu s jednotlivými kritérii nejen své veškeré písemné dokumenty, ale i jakoukoliv praktickou činnost - od přímého poskytování sociální služby svým klientům až např. po efektivní organizaci práce, další vzdělávání zaměstnanců, komunikaci vně zařízení apod.

## Standardy kvality u nás

Tvorbu standardů kvality sociální služby, tj. pečovatelské služby má v naší organizaci na starosti odbor vnitřních věcí, sociálních věcí, kultury a zdravotnictví. Lze konstatovat, že zavádění standardů kvality sociálních služeb nepovažujeme nikdy za zcela hotovou práci. To nejjednodušší je zpracovat všechny požadované dokumenty a připravit provázaný a funkční systém chodu celé služby. Mnohem náročnější je ale převést a udržet tuto teorii aktuální a platnou i v každodenní praxi. Proto to nyní je (a i do budoucna bude) neustále živý proces.

## **Obsah:**

Standard číslo 1 – Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb

Standard číslo 2 – Ochrana práv osob

Standard číslo 3 – Jednání se zájemcem o sociální službu

Standard číslo 4 – Smlouva o poskytování sociální služby

Standard číslo 5 – Individuální plánování průběhu sociální služby

Standard číslo 6 – Dokumentace o poskytování sociální služby

Standard číslo 7 – Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

Standard číslo 8 – Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje

Standard číslo 9 – Personální a organizační zajištění sociální služby

Standard číslo 10 – Profesní rozvoj zaměstnanců

Standard číslo 11 – Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby

Standard číslo 12 – Informovanost o poskytované sociální službě

Standard číslo 13 – Prostředí a podmínky

Standard číslo 14 – Nouzové a havarijní situace

Standard číslo 15 – Zvyšování kvality sociální služby

# **Standardy kvality sociálních služeb – pečovatelská služba**

## **Standard číslo 1**

### **CÍLE A ZPŮSOBY POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB**

#### **Poslání pečovatelské služby**

Posláním pečovatelské služby města Lom je poskytovat pečovatelské služby, v celé spádové oblasti města Lom, 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. Poskytované služby pomáhají zachovávat důstojný život klientů ve své domácnosti, zajištění klidného a spokojeného žití se zachováním vazeb na své blízké, přátele a příbuzné.

#### **Cíl pečovatelské služby**

- podpora klienta udržet si co nejdéle soběstačnost a samostatnost
- spolupracovat s klientem a jeho rodinou
- umožnit klientům žít co nejdéle v přirozeném prostředí
- umožnit klientovi být v kontaktu s rodinou a se svými známými
- zkvalitňovat služby ze strany pracovníků
- pomocí pečovatelských služeb motivovat klienta k soběstačnosti a samostatnosti
- spolupracovat s úřady a organizacemi k zajištění či zlepšení situace klienta.

#### **CÍLOVÁ SKUPINA**

##### **Komu je pečovatelská služba poskytována:**

Cílovou skupinou jsou osoby se zdravotním postižením od 27 let a senioři.

Věková struktura cílové skupiny je – dospělý (27-64 let), mladší senioři (65 – 80 let) a starší senioři (nad 80 let), kteří mají trvalý pobyt na území města Lom.

##### **Pečovatelská služba se neposkytuje:**

- v případě naplnění kapacity
- pokud osoba nespadá do cílové skupiny
- pokud osoba žádá o službu, kterou pečovatelská služba neposkytuje

##### **Osobní cíle klienta - příležitost k uplatňování vůle klienta:**

- osobní cíl, který by měla pečovatelská služba naplňovat, si stanovuje klient. Ve spolupráci se sociální pracovníci a klíčovým pracovníkem v sociálních službách je sestaven individuální plán osobních cílů, potřeb a požadavků, přičemž se vychází z možnosti a schopnosti samotného klienta. Jedná se zejména o zajištění dohodnutých běžných každodenních úkonů, které by si jinak klient dělal sám, kdyby mu v tom nebránilo zdravotní postižení nebo stáří
- klient se osobně účastní na tvorbě individuálního plánu. Nabízenou službu může kdykoli změnit - aktualizovat, odmítnout nebo dočasně či trvale přerušit. Pokud o ni opět požádá, bude mu poskytnuta ve stejné kvalitě a stejném rozsahu jaký si klient stanoví a v souladu s jeho potřebami.

#### **Principy pečovatelské služby**

Níže uvedené principy jsou prezentovány jako **veřejný závazek** a jedná se o:

- začlenění klienta do dění, nikoli sociální vyloučení
- spoluvytváření zachování důstojných životních podmínek
- nezávislost a autonomie klienta
- flexibilita
- diskrétnost
- empatie
- týmová spolupráce
- profesionalita
- komunikace s klientem
- kvalita poskytované služby
- poskytování služby dle standardů kvality sociální služby
- zajištění plnohodnotného života v rodinném kruhu
- respektování individuálních životních hodnot klienta
- respektování zdravotního postižení klienta
- bezpečnost a odbornost poskytovaných služeb
- respektování potřeb a volby klienta
- respektování soukromí klienta
- dodržování práv a svobod klienta
- poskytování služby bez ohledu na společenské postavení klienta
- rovný přístup bez diskriminace k osobám rozdílného vyznání, rasy atd.
- ochrana důstojnosti, cti a dobrého jména klienta.

Další 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.

### **Etický kodex pracovníků pečovatelské služby**

Úplné znění etického kodexu pracovníků pečovatelské služby je uvedeno ve vnitřním předpisu č. 8/2018 – Vnitřní pravidla pro poskytování pečovatelské služby.

Sociální pracovníce, pracovníce v sociálních službách včetně administrativních pracovníků vykonávají svou práci ve shodě s Ústavou České republiky, Listinou základních práv a svobod, platnými zákony České republiky, Chartou práv a povinností tělesně postižených, rezolucí práv tělesně postižených, Mezinárodním etickým kodexem sociální práce, Etickým kodexem sociálních pracovníků ČR, předpisy a vnitřními pravidly pečovatelské služby.

### **Metodika**

Pečovatelská služba města Lomu:

- je poskytována jako terénní služba seniorům a osobám se zdravotním postižením od 27 let věku, tj. osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku nebo zdravotního postižení, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby

### **Sídla pečovatelské služby:**

Lom, nám. Republiky 13/5

telefon: 476 769 863, 476 769 864

**Zázemí pracovníků v sociálních službách:**

Lom – Loučná, Novostavby 124/36  
Lom, Československé armády 487/16

telefon: 704 070 836

telefon: 704 070 842

**Místo poskytování pečovatelské služby:**

pečovatelská služba se poskytuje v domácnostech občanů města Lomu.

**Časový rozsah poskytování pečovatelské služby:**

Časové intervaly poskytování:

Pondělí	09:00 – 11:00 hod.
Úterý	09:00 – 11:00 hod.
Středa	09:00 – 11:00 hod.
Čtvrtek	09:00 – 11:00 hod.
Pátek	09:00 – 11:00 hod.
Sobota	09:00 – 11:00 hod.
Neděle	09:00 – 11:00 hod.

V případě potřeby a po dohodě s klientem lze poskytnout pečovatelskou službu i v jiném časovém rozsahu max. v časovém rozmezí od 07:00 hod. do 19:00 hod.

Služba je poskytována v souladu se standardy a souborem vnitřních pravidel, která má poskytovatel za účelem poskytování pečovatelské služby písemně vypracovány.

**Poskytovanými službami jsou:**

- péče o domácnost – úklid, praní, žehlení prádla, nákupy apod.
- péče o klienta – pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu a pomoc při zajištění stravy - dovoz obědů, příprava jídla, podání jídla, pomoc při oblékání, při prostorové orientaci, přesunu na lůžko apod.
- péče osobní hygienu
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím – doprovod k lékaři, doprovod k orgánům veřejné moci apod.
- fakultativní služby (zprostředkované) kadeřník, pedikúra, domácí péče

Nabídka pečovatelských služeb je uvedena ve standardu č. 11 pod názvem - Rozsah poskytování pečovatelské služby.

## Standard číslo 2

### OCHRANA PRÁV OSOB

Smyslem pravidel je vytvořit při poskytování služby takové podmínky, které umožní uživatelům naplňovat jejich lidská i občanská práva a která zamezí střetům zájmu těchto osob se zájmy Pečovatelské služby.

Ochrana práv uživatelů je pro pracovníky prioritní.

#### **Nejdůležitější právní normy k ochraně lidských práv:**

Evropská úmluva o ochraně lidských práv a základních svobod – Rada Evropy – 1950 - sdělení 209/1992 Sb.  
Mezinárodní pakty LP – VS OSN 1996 vyhláška ministra zahraničních věcí 120/1976 Sb.:

- čl. 17 - nikdo nesmí být vystaven svévolnému zasahování do soukromého života, do rodiny, domova nebo korespondence ani útokům na svou čest a pověst

Evropská sociální charta

Listina základních práv a svobod 2/1993 Sb.

Ústava ČR 1/1993 Sb.

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění pozdějších předpisů:

- § 2 odst. 2- zachovat lidskou důstojnost, zajistit dodržení lidských práv a základních svobod
- § 88 odst. c) – naplňovat lidská i občanská práva, zamezit střetům zájmů

Zákon 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění pozdějších předpisů

Zákon č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví, v platném znění pozdějších předpisů

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

Pečovatelská služba vytváří takové podmínky, aby klienti, kterým je služba poskytována, mohly uplatňovat vlastní vůli při řešení své nepříznivé situace. Je dáván důraz na to, aby klienti měli dostatečný prostor pro vlastní rozhodování, v případě potřeby mají možnost požádat při rozhodování o pomoc. Důležitá je možnost volby. V tomto procesu je důležitá komunikace. V případě Zákon 133/1985 Sb., o požární ochraně, v platném znění pozdějších předpisů

Zákon 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě spisový a skartační řád poskytovatele, v platném znění pozdějších předpisů.

#### **Lidská práva v pečovatelské službě:**

Mezi nejdůležitější práva, která mohou být při poskytování pečovatelské služby ohrožena či porušena, patří **osobní svoboda**. Při poskytování pečovatelské služby je kladen důraz především na možnost volby, tj. rozhodování o svém oblečení, o výběru jídla, o nákupu neboli druhu nákupu potravin atd., ale i rozhodování všeobecně o sobě samém.

Dalším právem je **právo na ochranu soukromí** potažmo **právo na nedotknutelnost obydlí klientů a samotnou osobu**. Nedotknutelnost osoby zaručuje klientovi právo rozhodovat o svém vzhledu, právo rozhodnout, kdo mu bude pomáhat s osobní hygienou a samozřejmě právo, aby v choulostivých situacích bylo dbáno na co největší možnou diskrétnost.

**Právo na osobní a rodinný život** v sobě zahrnuje rovněž podporu a pomoc při jeho naplňování.

**Právo na důstojné zacházení** v sobě zahrnuje zacházení přiměřené věku klienta. Pracovníci jsou povinni se vyvarovat používání nevhodných přezdívek při oslovování, tykání, stylizaci dospělého člověka do role dítěte, nerespektování intimity a studu klienta při osobní hygieně apod.

Neopomenutelné je **právo svobodně se rozhodnout**. V tomto ohledu je především nezbytné, aby klient dostával informace v přiměřené formě tak, aby mohl danou situaci pochopit a na základě možností volby se mohl rozhodnout.

V neposlední řadě je to **právo stěžovat** si, tj. právo podávat stížnosti, podněty a připomínky, které je blíže specifikováno ve Standardu č. 7.

Pečovatelská služba vytváří takové podmínky, aby klienti, kterým je služba poskytována, mohli uplatňovat vlastní vůli při řešení své nepříznivé situace. Je dáván důraz na to, aby klienti měli dostatečný prostor pro vlastní rozhodování, v případě potřeby mají možnost požádat při rozhodování o pomoc. Důležitá je možnost volby. V tomto procesu je důležitá komunikace. V případě klienta, který má omezenou schopnost komunikovat, postupují pracovníci pečovatelské služby dle níže uvedeného.

## **KOMUNIKACE S KLIENTEM PS**

### **Oslovování klientů**

Při oslovování klienta:

- používáme vykání a oslovujeme ho příjmením
- dle písemné domluvy je možno klienta oslovovat podle jeho přání
- respektujeme lidskou důstojnost
- je respektována jeho plnohodnotná osobnost i vzhledem k jeho duševnímu stavu.

### **Desatero komunikace při doprovodu klientů se zrakovým postižením**

1. Pracovník jde před nevidomým o krok vpředu. Nabídne nevidomému doprovod, ale netlačí ho před sebou; jde vždy o krok vpředu.
2. Při vstupu do místnosti (např. ordinace) průvodce dveře otevírá a nevidomý dveře zavírá. Průvodce nevidomého neprotlačuje dveřmi ani jej neobchází.
3. Před vstupem na schodiště upozorní průvodce nevidomého na směr schodiště: "Pozor schody nahoru". Dále mu řekne o prvním a posledním schodu.
4. Do sanitky nastupuje nevidomý za svým průvodcem. Průvodce položí nevidomému jeho ruku na horní hranu dveří. Je dobré se jasně dohodnout, kdo zavře.
5. Při procházení úzkým průchodem jde průvodce vždy první. Při chůzi zúženým prostorem natáhne průvodce svou paži za záda a nevidomý jde za průvodcem v zákrytu.
6. Při procházení dveřmi jde průvodce první a nevidomý jde na straně pantu dveří.
7. Chce-li si nevidomý sednout, položí průvodce ruku nevidomého na opěradlo. Nevidomému stačí sdělit: "Zde je židle, toto je opěradlo" a on sám okamžitě zjistí její polohu a posadí se.
8. Průvodce by měl nevidomému pomáhat i na toaletě. Průvodce ukáže nevidomému toaletu, sdělí mu, o jaký druh toalety se jedná, zkontroluje čistotu WC a řekne mu, kde je papír, splachovací zařízení apod.
9. Průvodce upozorní nevidomého na netradiční zábranu na chodníku. Při pohybu venku pomůže nevidomému včasné a nedramatické slovní upozornění na výkop, lešení, stavební zábor nebo neobvykle zaparkované nákladní auto na chodníku.
10. Průvodce své průvodcovství nevidomému nabízí, nikoli vnucuje.

### **Desatero komunikace s klienty se sluchovým postižením**

1. Komunikace „přes papír“ s neslyšícími je většinou neúčinná. Lidé, kteří se narodili jako neslyšící nebo ztratili sluch v raném věku, nemají dostatečnou slovní zásobu, takže psaný projev pro ně neznamená úlevu.
2. S neslyšícím je třeba mluvit přirozeně, pomaleji, čelem a s „prázdnými ústy“. Při mluvení by jednáající osoba neměla jíst, pít, kouřit, žvýkat, podpírat si bradu či dávat si ruce před ústa. Je vhodné udržovat pomalejší rytmus řeči a nezvyšovat hlas.
3. Pro komunikaci s neslyšícím je dobré využívat výrazy obličeje a gesta rukou. Přijímání zpráv je pro neslyšícího stejně důležité jako jejich předávání.



4. Odezírání pro neslyšící nepředstavuje úlevu. Je zjištěno, že odezírání je pro neslyšící zřetelné pouze z 30-40%.
5. Pokud jednající osoba neslyšícímu nerozumí, je vhodné požádat neslyšícího, aby zpomalil nebo větu zopakoval.
6. Zná-li jednající osoba s neslyšícím základy znakového jazyka či prstové abecedy, měla by je používat.
7. Při konverzaci ve skupině je třeba říci neslyšícímu téma rozhovoru tak, aby se necítil vyčleněn.
8. Kontakt s neslyšícím je zapotřebí udržovat přímým pohledem z očí do očí.
9. Při komunikaci s neslyšícím je žádoucí vypnout všechny rušivé zvuky.
10. Pokud chceme získat zpětnou vazbu a ujištění, že neslyšící našemu sdělení skutečně porozuměl, není dobré ptát se, zda porozuměl, ale položit otázku, „Co jste mi rozuměl?“.

### **Komunikace se seniory se zdravotním postižením**

1. Pracovník komunikuje při zjišťování anamnézy zásadně s klientem s pohybovým postižením a nikoliv s jeho případným průvodcem.
2. Pokud potřebujeme vykonat pečovatelský úkon, požádáme klienta s pohybovým postižením, aby si sám (pokud je to možné) zvolil způsob, jaký mu vyhovuje nejlépe. Klient obvyklé ví, jaký způsob je nevhodnější.
3. Dbáme, aby klient s pohybovým postižením měl ve svém dosahu nezbytné kompenzační pomůcky. Tím zvyšujeme jeho jistotu.
4. Respektujeme identitu klienta a důsledně jej oslovujeme jménem nebo odpovídajícím titulem. Nevyžádaná familiární oslovení jsou ponižující.
5. Důsledně se vyhýbáme infantilizaci (zdětinšťování) starého člověka. Ani s nemocnými se syndromem demence nehovoříme jako s dětmi (formou, ani obsahem).
6. Při komunikaci s geriatrickými klienty se zdravotním postižením a při jejich ošetřování cílevědomě chráníme pacientovu důstojnost; snažíme se vyloučit podceňování a nepodložené prisuzování závažných funkčních deficitů (např. v kognitivní oblasti).
7. Respektujeme princip zpomalení a chráníme seniory před časovým stresem; počítáme se zpomalením psychomotorického tempa a se zhoršenou pohyblivostí.
8. Složitější nebo zvláště důležité informace (termíny vyšetření, přípravu na ně, způsob užívání léku) několikrát zopakujeme či raději ještě napíšeme na list papíru.
9. Aktivně, ale taktně ověříme možné komunikační bariéry (porucha sluchu, zraku apod.) a tomu přizpůsobíme komunikaci.
10. K usnadnění komunikace se zdržujeme v zorném poli pacienta, mluvíme srozumitelně a udržujeme oční kontakt. Při pochybnostech ověřujeme správné využití kompenzačních pomůcek.
11. Bez ověření nedoslýchavosti nezesilujeme hlas; porozumění řeči se ve stáří zhoršuje v hlučném prostředí, proto "nepřekřikujeme" jiný hovor, rozhlas, televizi, ale snažíme se hluk odstranit.
12. Dopomoc při pohybu, odkládání oděvu či při uléhání vždy nabízíme (úměrně zdravotnímu postižení klienta) ale nevnučujeme; umožňujeme používání opěrných pomůcek (hole, chodítka).
13. Komunikace i pečovatelská aktivita měla cílevědomě směřovat k podpoře a k udržení (obnově) soběstačnosti křehkého starého člověka se zdravotním postižením nikoli předčasně předpokládat její ztrátu a vést k imobilizaci.

### **Ochrana důvěrných informací**

- ochraňujeme údaje o zdravotním (pokud jsou nám známy) a sociálním stavu klienta
- všichni zaměstnanci jsou písemně poučeni o mlčenlivosti důvěrných informací i po skončení pracovního poměru
- vedoucí odboru VVSVKaZ zodpovídá za ochranu všech údajů, které jsou o klientovi shromážděné v osobní kartě klienta
- dokumentace je uložena v uzamčené kanceláři v uzamčené skříni na odboru VVSVKaZ a v uzamčené skříni místností pečovatelské služby

- po ukončení poskytování pečovatelských služeb je dokumentace uložena v archivu po dobu 5 let a pak je skartována dle zákonných předpisů

### **Ochrana a intimita soukromí klienta**

Pracovnice pečovatelské služby jsou pravidelně proškoleny v přístupu ke klientovi, kdy je respektován životní prostor klienta. Pracovnice musí dodržovat běžné společenské konvence:

- nesmí do bytu vstoupit bez souhlasu klienta, když vstupují, předem zazvoní, zaťukají
- navštěvují ho v předem přibližně dohodnutém čase, přezouvají se
- nevyrušují klienta zbytečně neodůvodněnými návštěvami
- nevyrušují klienta při toaletě, hygienických úkonech
- neodhalují klienta před zraky nesouvisejících osob, při koupeli je přítomna 1 – 2 pracovnice jen s výslovným souhlasem klienta
- nesmí prohlížet osobní věci a majetek klienta, jeho korespondenci
- je respektován ustálený denní režim klienta, nesmí být upřednostňovány provozně technické podmínky před potřebami klienta
- klient je seznámen s přibližným časem návštěv pracovnic pečovatelské služby.

### **Ochrana klienta před různými formami zneužívání, diskriminace, zanedbáváním, zneužíváním moci**

Pracovnice jsou neustále proškoleny a seznamovány se standardy kvality a vnitřními pravidly tak, aby bez jakýchkoli pochybností nedocházelo při výkonu práce u klientů k diskriminaci v souvislosti s barvou pleti, rasou, vírou, k podvádění, oklamání, vnucování klientovi, co si přeje poskytovatel, zastrašování, nálepkování, mluvení v jeho nepřítomnosti o něm s jinou osobou, zesměšňování, tykání klientovi, osahávání. Klient má vždy právo si stěžovat.

### **Citové vazby a fixace na jednotlivce**

Je zajištěna vzájemná zastupitelnost pracovnic, vzájemná znalost klientů a pracovních postupů.

### **Ochrana před neoprávněným obviněním pracovnic z krádeže apod.**

Pracovnice jsou povinny dodržovat tyto pokyny:

- vstupovat do bytů, pokojů klientů pouze v jejich přítomnosti,
- ve sporných případech jsou poučeny, že nesmějí vstupovat jednotlivě do bytů nebo pokojů klienta. Do těchto prostor vstupují ve dvojicích,
- u klientů pečovatelské služby je možno ve výjimečných případech je možné se souhlasem daného klienta a s jeho písemným potvrzením převzít klíč od vchodu do domu.

### **Změny v chování klientů, změna zdravotního stavu, hospitalizace apod.**

Pracovnice jsou poučeny, že tyto změny neprodleně hlásí vedoucí PS, ošetřujícímu lékaři a příbuznému. U klientů, u kterých došlo v průběhu poskytování pečovatelské služby k zásadním změnám v chování pracovnice vždy, do bytu vstupují ve dvojicích. V případě fyzického napadení pracovníků musí být okamžitě přivolána vedoucí PS nebo její zástupce, dle potřeby lékař nebo policie.

### **Změna schopnosti klienta se správně rozhodnout, rozpoznat nepřiměřené riziko:**

Jedná se o situace, kdy klient není schopen v důsledku zhoršení svého zdravotního a psychického stavu přiměřeně posoudit situaci, zvážit riziko a jeho následky – vzniká nebezpečí ohrožení klienta nebo ostatních lidí na majetku či zdraví.

Pracovnice jsou poučeny, že tyto změny neprodleně hlásí vedoucí PS, ošetřujícímu lékaři a příbuznému. Je-li reálná hrozba ohrožení života, je přivolána RZP (jsou přivolány složky záchranného systému).

## **PRAVIDLA PRO PŘIJÍMÁNÍ PENĚŽNÍCH ČI VĚCNÝCH DARŮ V PEČOVATELSKÉ SLUŽBY**

Definice toho co je dar:

dary mohou být peněžní, věcné dary nebo sponzorské dary.

**Poskytovateli a pracovníkům v pečovatelské službě je zakázáno přijímat jakékoliv dary včetně drobných darů od klientů, kteří využívají jeho služby.**

Přijímání peněžitých darů, sponzorských darů, věcných darů:

přijímání těchto darů je možné pouze v tom případě, že se jedná o bývalého klienta, který již nevyužívá pečovatelské služby. Přijímání těchto darů se řídí příslušným ustanovením zákona o obcích č. 128/2000 Sb., o obcích, v platném znění. Vždy musí být sepsána písemná smlouva, kterou za město Lom podepisuje starosta města. Ve smlouvě je uveden účel použití daru či popsán darovaný věcný předmět včetně udané ceny. Finanční prostředky jsou zaslány na účet města Lomu a jsou také vedeny v jeho účetnictví. Čerpání sponzorského daru musí být vždy v souladu s účelem uvedeným ve smlouvě.

## **MOŽNÉ SITUACE OHROŽENÍ ČI PORUŠENÍ PRÁV KLIENTŮ A STANOVENÍ POSTUPU ŘEŠENÍ JEDNOTLIVÝCH SITUACÍ**

### **1. Pracovník nevhodně osloví klienta**

Pracovníci jsou pravidelně seznamováni s vnitřními pravidly, standardy, které toto upravují.

V případě, že dojde k nevhodnému oslovení klienta, je povinností pracovníka se omluvit a dále má povinnost seznámit se se stanovenými pravidly a vhodným způsobem oslovování a pro příště se takovému to chování vyvarovat.

### **2. Pracovník se chová nadřazeně a arogantně ke klientovi**

Pracovníci jsou seznámeni s Etickým kodexem a vnitřními pravidly.

V případě, že k takové situaci dojde, nastane nejprve vyjasnění situace, proč k takovému chování došlo, kde je příčina chování, zda na vině pouze pracovník nebo se i klient chová nevhodným způsobem. Následuje případná omluva pracovníka a znovu seznání s kodexem a vnitřními pravidly.

### **3. Pracovník mluví o soukromých záležitostech klienta mimo pracoviště**

Pracovníci jsou seznámeni s povinnou mlčenlivostí, Etickým kodexem a vnitřními předpisy.

Dojde-li k takovéto situaci je povinností pracovníka se klientovi omluvit. Podle závažnosti situace jsou stanovena nápravná opatření, může dojít ke stanovení sankce pro pracovníka a opětovně je pracovník seznámen s Etickým kodexem a vnitřními předpisy.

### **4. Pracovník rozhoduje o záležitostech klienta bez jeho přítomnosti**

Pracovníci již ve standardech či vnitřních předpisech jsou seznámeni se skutečností, že zájem a přání klienta je na prvním místě. V případě, že se jedná o klienta, který je omezen ve způsobilosti k právnímu jednání přechází tato kompetence na opatrovníka, ale i tak je na zájem a na názor klienta kladen zřetel.

Pracovník sjedná nápravu. Celou situaci vyhodnotí společně s vedoucím (sociálním pracovníkem) zda tato nastalá situace byla nevyhnutelná. Pro příště je upozorněn na nutnost předchozí domluvy pro každé rozhodnutí.

#### **5. Pracovník nepřímo požaduje věcný nebo finanční dar**

Pracovníci jsou seznámeni s tím, že přijímání věcných nebo finančních darů je zakázáno a to i v tom případě, že by se jednalo o drobný dárek.

Pokud dojde k této situaci, je povinen takový dar nepřijmout či vrátit a zároveň musí být připraven nést následky svého jednání dle závažnosti situace a případné hodnoty daru. Znovu je seznámen se standardy a vnitřními pravidly a dle rozhodnutí nadřízených může být za své chování sankcionován.

#### **6. Pracovník se v domácnosti uživatele pohybuje jako doma**

Pracovník musí jednat vždy s úctou a dle pokynů klienta, dbá na zachování jeho soukromí. Nesmí činit nic, o co by ho klient nepožádal nebo k čemu mu sám nedal souhlas.

V případě, že k takové situaci dojde, musí se pracovník klientovi omluvit, je znovu seznámen se standardy a vnitřními pravidly. Pracovník je napomenut za své chování, dle závažnosti situace jsou přijata nápravná opatření.

#### **7. Pracovník nerespektuje přání klienta**

Přání klienta je prvotní a směrodatné. Pracovníci jsou s tímto seznámeni a jednají podle toho. Výjimku může tvořit pouze situace, kdy má klient stanoveného opatrovníka a poté je rozhodující nejen přání klienta, ale i opatrovníka. Dále to může být v situaci, kdy je ohroženo zdraví či život klienta. Pracovník jedná prvotně v zájmu zachování života či zdraví klienta i sebe.

Dojde-li k této situaci tak nejprve musí dojít k vyjasnění, zda bylo jednání opodstatněné či nikoliv. Pracovník je povinen sjednat nápravu a je znovu seznámen se standardy a vnitřními pravidly, dle závažnosti situace jsou přijata přiměřená nápravná opatření.

#### **8. Pracovník se bez omluvy nedostaví ke klientovi v dohodnutý čas**

Pracovníci mají jasně stanovený plán práce a plán směn, podle kterého postupují. Je vyřešen systém zástupů, tzn., že každý pracovník ví, kdo ho bude v případě nepřítomnosti zastupovat. Pracovníci jsou seznámeni s vnitřními pravidly. V případě, že nelze službu zajistit nebo je dopředu známa jakákoliv změna, musí o tom informovat sociálního pracovníka a také klienta.

Pracovník se klientovi omluví, dohodne jiný termín, sjedná nápravu v co nejbližším možném termínu. Podle závažnosti je pracovník připraven nést sankce za nedodržení plánu práce.

#### **9. Jednání v kanceláři MěÚ a dále v zázemí pracovníků pečovatelské služby**

Pracovníci při jednání v prostorách MěÚ mají vždy uzavřeny dveře, které jsou opatřeny nápisem „Vstupujte jednotlivě“. V kanceláři mohou být přítomni pracovníci příslušného odboru, klient, jeho rodinný příslušník či jím ustanovený zástupce tak, aby nedocházelo při jednání k porušení základního lidského práva na důstojnost – diskrétnost.

Všichni pracovníci mají podepsanou mlčenlivost. V případě, že do prostor, kde je vedeno jednání, vstoupila další osoba, pracovník okamžitě přeruší hovor, požádá vstupujícího, aby byl tak laskav a na vyřízení své záležitosti posečkal na chodbě. Klientovi se za vyrušení omluví.

## **Kontrola pracovníků při dodržování stanovených postupů**

Při nedodržení výše uvedených postupů je nejprve přihlédnuto k závažnosti vzniklé situace a to:

- připomenutí a opětovné vysvětlení Vnitřních pravidel
- uložení povinnosti prostudování Vnitřních pravidel s možným ověřením jejich znalostí
- uložení povinnosti dalšího vzdělávání
- projednání kompetenci pracovníka v souvislosti s hodnocením pracovníka a stanovením plánu jeho osobního profesního rozvoje
- písemným upozorněním na neuspokojivé plnění pracovních úkolů a z toho vyplývající postup v souladu s pracovně právními předpisy.

Následky hrozící pracovníkovi při porušení práv klienta spadají do rovin:

- etická – svědomí, tlak veřejného mínění
- pracovněprávní – rozvázání pracovněprávního poměru, tj. výpověď nebo okamžité zrušení pracovního poměru
- občanskoprávní – možnost vymáhání odčinění újmy ze strany klienta
- správněprávní – přestupek, finanční sankce
- trestněprávní – v úvahu připadající trestný čin a jemu odpovídající trest.

## **MOŽNÉ SITUACE STŘETŮ ZÁJMŮ**

### **1. Klient má jiný zájem než jeho rodinný příslušník či osoba blízká**

K tomuto střetu může dojít např. v situaci, kdy klient (nebo teprve budoucí klient) a jeho rodinný příslušník mají každý jiný zájem – např. rodinný příslušník požaduje vozit klientovi obědy a klient naopak tvrdí, že si chce vařit sám.

Prioritní je pro nás vždy zájem klienta či budoucího klienta. V tuto chvíli je situace i na posouzení sociálního pracovníka. Je důležité zhodnotit skutečné možnosti a schopnosti klienta a vysvětlit mu důsledky jeho rozhodnutí (např. když se mu díky jeho nemoci točí hlava – hrozí riziko pádu a ublížení u horkých kamen nebo horkým jídlem či pitím apod.). Tady nastupuje sociální pracovník, jehož úkolem je klientovi vysvětlit rizika a nabídnout možnosti. Pokud i přes upozornění klient trvá na původním požadavku, že si bude vařit sám, je jeho přání respektováno. Může mu být nabídnuta podpora ve smyslu pomoci při přípravě a podávání jídla. Rodinnému příslušníkovi je vysvětleno, že nelze službu poskytovat proti vůli klienta.

### **2. Opatrovník uživatele má jiný zájem než klient samotný**

Podobně jako v případě předešlém může nastat obdobná situace, kde opatrovník žádá, abychom, klientovi pomáhali např. s osobní hygienou, ale klient se chce koupat sám. Nebo situace může být i opačná, jako např. klient chce, abychom mu prali prádlo, ale opatrovníkovi to přijde zbytečné, neboť klient má svou vlastní pračku.

Nyní je důležité znát rozhodnutí, kterým byl klient omezen ve způsobilosti k právnímu jednání, aby sociální pracovník mohl posoudit, v jakém rozsahu právního jednání může a má činit opatrovník za opatrovaného. Přestože je k právnímu jednání způsobilý opatrovník, tak musí vycházet z názoru a přání opatrovaného. V těchto případech by měl sociální pracovník jednat s opatrovníkem a upozornit jej na možné porušování práv a zájmů klienta z jeho strany. V závažném případě, kdy sociální pracovník nabyde dojmu, že opatrovník nechrání a nehájí zájmy a práva klienta a neformální jednání nepomohlo, je namístě informovat příslušný opatrovnický soud, který je povinen vykonat dohled nad opatrovnictvím a případně zahájit řízení o změně opatrovníka.

### **3. Klient žádá od pracovníka nákup věcí, které jsou pro něj nevhodné**

Ke střetu zájmu mezi pracovníkem a klientem může dojít např. ve chvíli, kdy klient po pracovníkovi žádá, aby mu koupil dorty, alkohol apod., ale v případě kdy je pracovníkovi známa ta skutečnost, že klient je diabetik a že mu požívání výše uvedených potravin může způsobit zdravotní komplikace.

Pracovník by měl v tuto chvíli klientovi připomenout, jaká rizika z jeho rozhodnutí vyplývají. Jaké má např. požívání alkoholu vliv na jeho zdravotní stav, či co způsobilo požití alkoholu v některých předchozích situacích.

Vzhledem k tomu, že pečovatelská služba neposkytuje žádné zdravotní služby, tak u většiny klientů není znám jejich zdravotní stav. Není-li znám zdravotní stav klienta, není možné mu odmítnout nákup alkoholu, cigaret apod. Pracovník nákup provede, neboť klient byl dostatečně a řádně poučen svým ošetřujícím lékařem co je pro něj vhodné a co není.

### **4. Rodinný příslušník chce po pracovníkovi informace o klientovi**

Ke střetu zájmu mezi pracovníkem a klientem může dojít k situaci, kdy rodinný příslušník žádá po pracovníkovi poskytnutí určitých informací o klientovi, ale ten si to výslovně nepřeje.

Rozhodnutí klienta je prioritní a tedy rodinnému příslušníkovi ani žádné jiné osobě není poskytnuta žádná informace, se kterou by klient nesouhlasil. Rodinnému příslušníkovi je připomenuta naše povinnost mlčenlivosti vůči třetím osobám a respektování vůle klienta.

## **MOŽNÉ SITUACE STŘETŮ ZÁJMŮ S OHLEDEM NA KUMULACI PRACOVNÍCH POZIC A POSKYTOVÁNÍ NÁJEMNÍHO A UBYTOVACÍHO BYDLENÍ STEJNOU ORGANIZACÍ**

Zaměstnanci poskytovatele vzhledem k charakteru územně samosprávného celku a k rozsahu a zájmu občanů o nabízené služby mají vždy kumulované funkce, které se nemusí týkat sociální oblasti. Rozdělení na odbory, úseky, skladba kumulované funkce je plně v kompetenci zaměstnavatele, který k celé problematice přistupuje s ohledem na dané podmínky a hospodárnost. Zaměstnanci ze své praxe dokážou oddělit jednotlivé kumulované úseky.

### **1. Poskytovatel pečovatelské služby je zároveň pronajímatel bytů a pokojů v „Penzionech pro seniory“**

Ke střetu zájmů mezi poskytovatelem a klientem může dojít s ohledem na situaci, kdy poskytovatel provozuje tři nájemní domy – z toho dva nájemní domy s byty o velikosti 1:1 a jeden nájemní dům typu ubytovny, na které platí zvláštní pravidla pro umístění. Tyto domy jsou obecně nazvány Penzion pro seniory, ale nejedná se o registrovanou sociální službu na ubytování podle zákona 108/2016 Sb., o sociálních službách, v platném znění. Ubytovací služby, které jsou v těchto domech poskytovány, nejsou registrovanou sociální službou – pečovatelská služba a jsou poskytovány v rámci ekonomické činnosti města. V pravidlech pro umístění ani v žádném vnitřním pravidle týkající se pečovatelské služby není zakotvena podmínka, že všichni obyvatelé těchto domů musí využívat pečovatelskou službu.

Zaměstnanci poskytovatele neslučují ubytovací služby s výkonem pečovatelské služby i přesto, že mají kumulované funkce. K ubytovacím domům přistupují tak, jako kdyby vlastníkem objektu byla jakákoliv jiná právnická či fyzická osoba.

Ke střetu zájmu v tomto případě nemůže dojít.

**2. Zaměstnanci, kteří vykonávají funkci sociálního pracovníka, pracovníka v sociálních službách a administrativního pracovníka na úseku pečovatelské služby mají další kumulované funkce**

Ke střetu zájmu mezi zaměstnanci a klientem může dojít s ohledem na situaci, že zaměstnanec má kumulovanou funkci, kde se prolíná pečovatelská služba s další funkcí např. správce objektu, úředník apod.

Zaměstnanci jsou seznámeni se svou náplní práce, která jasně stanoví jejich povinnosti jako zaměstnance v té, které oblasti.

## Standard číslo 3

### **JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SOCIÁLNÍ SLUŽBU**

Zájemce o poskytnutí pečovatelské služby si v případě svého zájmu může osobně, telefonicky nebo e-mailem požádat o poskytnutí služby. Požádat jeho jménem může i rodinný příslušník, ošetřující lékař, osoba blízká, LDN, nemocnice.

#### **Oprávněné osoby k poskytnutí základních informací zájemci o službu a kontakty na ně:**

- Vedoucí OVVSVKaZ – sociální pracovník, MěÚ Lom, nám. Republiky 13/5, tel. 476 869 863, e-mail: [brzakova@mesto-lom.cz](mailto:brzakova@mesto-lom.cz)
- Úředník OVVSVKaZ, MěÚ Lom, nám. Republiky 13/5, tel. 476 869 864, e-mail: [cevonova@mesto-lom.cz](mailto:cevonova@mesto-lom.cz)
- Pracovníci v sociálních službách v jejich zázemí – Lom, ČSA 487/16, tel. 704 070 842 a Lom – Loučná, Novostavby 124/36, tel. 704 070 836

Tyto pracovnice jsou zodpovědné za řádné informování zájemce o možnostech a podmínkách poskytování pečovatelské služby.

Při prvním kontaktu budou poskytnuty základní informace a zodpovězeny dotazy zájemce. Základními informacemi jsou:

- rozsah poskytovaných služeb
- způsob poskytování služby
- časová možnost využití služby
- úhrada za poskytovanou službu
- o kontaktním místě zařízení
- o vytvoření záznamu z jednání se zájemcem o službu – žádosti o zavedení pečovatelské služby, po osobním kontaktu sociálního pracovníka
- o uzavření smlouvy o poskytování služby
- o ukončení smlouvy
- o možnosti k přístupu k vyřizování stížností.

V případě zájmu klienta o službu provede vedoucí odboru VVSVKaZ – sociální pracovnice (dále jen sociální pracovnice) sociální šetření u zájemce v domácnosti, kde zjistí potřebnost, tj. projedná jeho očekávání, rozsah, způsob poskytování služby, osobní cíle a je mu sděleno, zda mohou pečovatelské služby naplnit jeho očekávání. Zjistí-li sociální pracovnice, že očekávání zájemce nejsou v rozporu s poskytovanou službou a zájemce spadá do cílové skupiny, které je tato služba poskytována, vyplní se zájemcem formulář – záznam z jednání se zájemcem o službu – žádost o zavedení pečovatelské služby, který je vyhotoven ve dvou originálech a je podkladem pro vypracování smlouvy o poskytování pečovatelské služby ( 1x zájemce, 1x odbor VVSVKaZ). Dále stanoví sociální pracovnice individuální plán, který je v průběhu poskytování pečovatelské služby aktualizován, dle potřebnosti a aktuální záznam tvoří zvláštní přílohu ke smlouvě. Zájemci jsou předány v písemné podobě a osobně (ústně) vysvětleny pravidla pro poskytování pečovatelské služby (podepsaná jsou uložena v osobní kartě klienta).

Na základě podkladu ze sociálního šetření provedeného sociálním pracovníkem je vystavena smlouva o poskytnutí pečovatelské služby. Ve výjimečných případech (nepřítomnost sociálního pracovníka) může být administrativní úkon vystavení smlouvy proveden pověřenou úřednicí OVVSVKaZ. Bližší informace o smlouvě jsou uvedeny ve standardu č. 4.



Zájemci ze smlouvy musí být zřejmá kritéria, neboť se jedná o informované a svobodné rozhodnutí zájemce:

- označení smluvních stran
- druh sociální služby
- rozsah poskytování sociální služby
- místo a čas poskytování sociální služby
- výši úhrady za poskytnuté sociální služby, způsob placení a vyúčtování
- ujednání o dodržování vnitřních pravidel stanovených poskytovatelem
- výpovědní důvody a výpovědní lhůty

Podpisem smlouvy se teprve ze zájemce stává klient.

Odmítnutí zájemce o pečovatelskou službu, případně odmítnutí žadatele se řídí § 91, odst. 3, zákona č. 108/2006Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

Zájemce je informován v jakých případech může město Lom pečovatelské služby odmítnout uzavřít smlouvu. Jedná se o tyto případy:

- pokud neposkytuje službu, o kterou zájemce žádá, a to i s ohledem na vymezení okruhu osob v registru poskytovatelů sociálních služeb
- nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí služby.

Město Lom může pečovatelskou službu klientovi ukončit v případě, že bude sociálním pracovním, popř. i po konzultaci s obvodním lékařem zjištěno, že se jedná o klienta:

- jehož zdravotní stav vyžaduje stálou lékařskou péči
- s infekčním onemocněním, které klient předem neoznámil
- v karanténě pro podezření z nákazy přenosnou chorobou, kterou předem klient neoznámil
- s projevy neumožňující občanské soužití.

Zájemce je informován, že důvodem ukončení či přerušování poskytování pečovatelské služby:

1. ze strany poskytovatele:

- nespolupráce klienta, opakované bezdůvodné odmítání péče v dohodnutém času
- klient se chová k pracovníkům agresivně
- klient není ochoten zajistit bezpečnost pracovníků, např. odstraněním agresivních zvířat po dobu výkonu služby
- při neuhrazení za poskytnutí pečovatelské služby za dobu delší než jeden měsíc
- převzetí péče rodinou či další osobou
- umístěním do jiného zařízení sociální péče
- úmrtím klienta.

2. ze strany zájemce:

- bez udání důvodu
- pominou-li důvody, pro které byla služba poskytnuta.

Běžná doba od nahlášení zájmu o službu do poskytování je pět pracovních dní, pokud není s klientem dohodnut jiný termín. V případě, že by hrozilo nebezpečí z prodlení (ohrožení na zdraví či životě), je služba poskytnuta okamžitě a smlouva sepsána dodatečně.

Pečovatelská služba má zpracovaný soubor vnitřních pravidel, který tvoří přílohu ke standardům.

## Standard číslo 4

### **SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY**

#### **Pravidla:**

- poskytovatel má písemně zpracovaná vnitřní pravidla pro uzavírání smlouvy o poskytnutí pečovatelské služby
- při uzavírání smlouvy se postupuje tak, aby zájemce rozuměl obsahu a účelu smlouvy
- poskytovatel sjednává se zájemcem rozsah a průběh pečovatelské služby s ohledem na schopnost a přání zájemce formou záznamu z jednání se zájemcem o službu – žádost o zavedení pečovatelské služby
- v případě změny potřeb klienta je tato skutečnost zakotvena do individuálního plánu na další období

#### **Opatření**

Toto opatření je závazným pravidlem poskytovatele pro všechny pověřené pracovníky, kteří uzavírají smlouvy pro poskytování pečovatelské služby. Stanovuje, jakým způsobem se smlouva uzavírá, kdo smlouvu podepisuje, kdo ji připravuje, kdo smlouvy eviduje a co smlouva obsahuje.

Bližší specifikace jsou uvedeny ve vnitřním předpisu.

Zájemce je seznámen se svými právy a povinnostmi.

#### **Obsah smlouvy**

Obsahem smlouvy je:

- identifikace smluvních stran (poskytovatele a klienta)
- druh sociální služby
- rozsah poskytování sociální služby
- místo a čas poskytování pečovatelské služby
- výše úhrady a způsob jejího placení
- ujednání o dodržování vnitřních pravidel stanovených poskytovatelem pro poskytování pečovatelské služby
- výpovědní důvody a výpovědní lhůty
- doba platnosti smlouvy
- závěrečná ustanovení
- příloha č. 1 – rozsah úkonů terénní pečovatelské služby
- příloha č. 2 – výše úhrady za poskytování terénní pečovatelské služby
- zvláštní přílohu tvoří aktuální záznam o individuálním plánování.

Pracovníci, kteří jsou pověřeni zpracováním smlouvy a jednáním se zájemcem o službu, podávají informace srozumitelným způsobem a přizpůsobují se individuálním potřebám zájemce a jeho schopnostem porozumění a jednání. Před podpisem smlouvy je s obsahem smlouvy zájemce v klidu a podrobně seznámen a zájemci jsou zodpovězeny dotazy k jednotlivým částem smlouvy. Je-li zájemci omezena způsobilost k právnímu jednání nebo v případě, že je zájemce uznán ošetřujícím lékařem nezpůsobilým jednat sám za sebe a podepisuje-li smlouvu jeho zákonný zástupce (opatrovník) nebo pracovník obecního úřadu obce s rozšířenou působností je zájemce s obsahem smlouvy seznámen pro něj srozumitelným způsobem. Smlouva je uzavírána s ohledem na potřeby klienta.

Od osobních cílů klienta a jeho možností, ale také možností poskytovatele se dále odvíjí rozsah a průběh poskytování pečovatelské služby vymezený ve smlouvě.

## Standard číslo 5

### **INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ PRŮBĚHU SOCIÁLNÍ SLUŽBY**

Podstatou plánování je vědomé určování budoucích činností v určeném čase. Plán stanoví konkrétní úlohy a cíle, zdroje a prostředky plnění tak, aby klient prostřednictvím služby dosáhl určitého cíle. Služby jsou plánovány individuálně s ohledem na možnosti, schopnosti a potřeby klienta. Klient se aktivně účastní všech kroků při vytváření, naplňování aktualizaci osobního plánu. Poskytovatel má vnitřní pravidla a podle těchto pravidel postupuje.

#### **Cíle pečovatelské služby**

Cílem je umožnit klientovi zůstat součástí přirozeného místního společenství. Vychází se z možností klienta, směřuje se k samostatnosti a soběstačnosti klienta. Cílem je poskytování bezpečné, odborné a kvalitní péče. Cíle jsou během poskytování služby přehodnocovány. Klienti je mohou měnit na základě svých potřeb.

#### **Individuální plánování průběhu sociální služby je průběžné:**

1. krátkodobé - čtvrtletně, měsíčně popřípadě denně při kontaktu s pracovníkem v sociálních službách nebo je prováděno namátkově při akutním zhoršení zdravotního stavu, návrat z nemocnice, z LDN, nepřítomnost pečující osoby...
2. dlouhodobé – pololetní  
pravidelně každých půl roku.

#### **Struktura individuálního plánu:**

- a) osobní cíl klienta
- b) nabídka služeb
  - klient aktivní – sám navrhne, co potřebuje
  - klient pasivní – nabídka vějíře služeb
  - klient nekomunikující – definování hypotézy potřeb – předpoklad potřeb – vypracuje plánovací tým
- c) zhodnocení rizik - architektonické, bytové bariéry – upozornění, zhodnocení míry rizika, návrh odstranění
- d) nácvik činností motivujících klienta k samostatnosti a soběstačnosti – modelové situace
- e) revize – zhodnocení individuálního plánu, zhodnocení osobních cílů a potřeb klienta.

#### **Plány pečovatelské služby**

Plánem je zavést složky klientů, ve kterých bude jak plánování, tak plnění pečovatelské služby a zároveň zavést systém, kdy osoby poskytující sociální služby budou rozděleny na:

- koordinátor pečovatelské služby = sociální pracovník
- klíčového pracovníka = přidělená pracovnice v sociálních službách – pečovatelka.

Klíčový pracovník 1x za půl roku s klientem osobně hodnotí, zda jsou naplňovány jeho osobní cíle. U klientů penzionu pro seniory při denní kontrole jsou dotazem pracovníci zjišťovány jejich potřeby a naplňování. Každý klient má přidělenou svou pracovníci a je seznámen osobně i s její zástupkyní. Může kdykoliv požádat o změnu pracovníci, pokud k tomu má vážné důvody. Po zhodnocení důvodů, a pokud změnu umožní provoz poskytovatele, vedoucí odboru VVSVKaZ klientovi vyhoví. Každý klient má písemně vypracovaný individuální plán, na kterém se podílí klient a pracovníci. Dle potřeb klienta se provádí pravidelná aktualizace – revize plánu, tak aby odpovídal potřebám klienta, minimálně však 1x za půl roku. Do

individuálních plánů může klient a jím písemně označená osoba nahlížet v pracovní dny po předchozí telefonické domluvě se sociálním pracovníkem.

Plánování služeb pro jednotlivé klienty je individuální a přímo závislé na individuální potřebě a požadavku klienta. V pečovatelské službě je uplatňován systém sdílení potřebných informací o službách (na pracovních poradách), které jsou poskytovány jednotlivým klientům. Dále je platný systém vzájemné zastupitelnosti pracovníků, odpovědnost za plánování, poskytování, vyhodnocování a naplňování osobních cílů klienta v souladu s plánem. Kontrolu kvality služeb provádí sociální pracovník. Odpovědnost za přímý výkon služby a hlášení aktuálních potřeb a změn v potřebách klienta provádí obsluhující personál.

V rámci zkvalitnění poskytovaných služeb se pracovníci zúčastňují pracovních porad (písemné, ústní předání nových poznatků – pravidelná telefonická komunikace), tak je zajištěna vzájemná informovanost a zastupitelnost pracovníků o potřebách a poskytovaných službách klientům.

#### **Klíčový pracovník - přidělená pracovnice přímo obsluhující klienta:**

- kvalitně, odborně, bezpečně, dle individuálního plánu a v souladu s vnitřními pravidly a standardy poskytuje služby PS
- vede příslušnou dokumentaci o poskytnuté službě, denní evidenci poskytnutých úkonů
- všímá si zájmů, potřeb a přání klienta
- zodpovídá za svěřenou finanční hotovost, vede evidenci a provádí vyúčtování svěřené finanční hotovosti
- hájí zájmy a práva klientů

#### **Koordinátor služby - sociální pracovník:**

- všímá si zájmů, potřeb a přání klienta
- kontroluje kvalitu poskytovaných služeb a řídí přímo obsluhující personál
- zodpovídá za vytváření, koordinaci a revize individuálních plánů ve spolupráci s přímo obsluhujícím personálem a klientem
- vyhledává a kontaktuje zájemce o pečovatelskou službu
- hájí zájmy a práva klientů
- zprostředkovává další služby klientům
- provádí a zodpovídá za měsíční vyúčtování úkonů pečovatelské služby a toto předkládá klientům k písemnému souhlasu k proplacení.

#### **Plánovací tým:**

- Klient
- Klíčový pracovník
- Koordinátor
- Příbuzný, osoba blízká, opatrovník, lékař ... (ten koho si písemně označí a zvolí klient)

## Standard číslo 6

### **DOKUMENTACE O POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY**

Osobní údaje klientů pečovatelské služby se zpracovávají a shromažďují za účelem poskytování sociální péče a sociálně právní účely v souladu s příslušným zákony a právními předpisy.

Sociální pracovník (koordinátor) má zavedenu osobní kartu klienta v elektronické podobě, která obsahuje osobní údaje (povinné údaje - jméno, příjmení, datum narození, adresa, kontakt na příbuzné a ostatní nepovinné údaje - kontakt na lékaře, zdravotní pojišťovnu).

V osobní složce klienta je zavedeno:

1. Žádost o zavedení pečovatelské služby, záznam z jednání se zájemcem o službu
2. písemné, klientem podepsané seznámení klienta s vnitřními pravidly týkající se poskytování pečovatelské služby a standardy
3. individuální plán na příslušné období korespondující s aktuálními potřebami klienta, jehož součástí je i hodnocení dosavadní péče po konzultaci s klíčovým pracovníkem klienta.

Odděleně je uložena smlouva o poskytování sociální služby, jejíž součástí je předpis výše úhrada za sociální služby.

Do této dokumentace má přístup pouze sociální pracovník, pověřená zástupkyně a klient, kterému dokumentace náleží. Blízká osoba může do karty nahlížet jen s písemným souhlasem klienta. Tato dokumentace je uložena v uzamčené kanceláři, v uzamčené registrační skříni na odboru VVSVKaZ. Ostatní pracovníci nemají povolený přístup k osobním datům klientů.

Při zpracování osobních údajů se postupujeme vždy v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů; dále jen „GDPR“) a dále v souladu s příslušnými předpisy upravujícími oblast ochrany osobních údajů. S tímto je klient seznámen.

Údaje o klientech jsou uloženy na jednom místě a jsou uzamčené. Poskytovatel vytváří takové podmínky, aby zpracování osobních údajů odpovídalo platným obecně závazným normám. Pracovníci, kteří mají přístup k osobním údajům, jsou písemně zavázáni k mlčenlivosti a to i po ukončení pracovního poměru u poskytovatele pečovatelské služby. Poskytovatel klienta poučí, jaké jsou jeho práva při nakládání s jeho osobními údaji v souladu s GDPR.

Pracovníci v sociálních službách jsou seznámeni pouze se jménem a adresou uživatele, kontaktní osobou a požadavky klienta na úkony pečovatelské služby.

Pracovnice v sociálních službách (klíčový pracovník) vedou denní záznamy o prováděných úkonech - individuální záznam poskytnuté péče klientovi. Záznamy o prováděných úkonech zapisují do sešitů.

Sešity obsahují záznamy o prováděných úkonech, slouží jako podklad pro vyúčtování. Seznam sešitů, které se vedou o poskytnutém úkonech:

- sešit nákupů
- sešit úklidů
- sešit praní a žehlení prádla

- sešit pochůzka, doprovod
- sešit péče o osobu a péče o hygienu
- individuální plány sestavované 1x za půl roku s klientem nebo podle momentální potřeby klienta.

Po ukončení poskytování pečovatelské služby je dokumentace archivována po dobu 5 let a poté skartována.

## Standard číslo 7

### **STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY**

Město Lom má písemně vypracovaná pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob na kvalitu nebo způsob poskytování pečovatelské služby.

#### **Kde si lze stěžovat.**

- v sídle PS - Lom, nám. Republiky 13/5 – podatelna MěÚ Lom telefon 476 769 864, e-mail [podatelna@mesto-lom.cz](mailto:podatelna@mesto-lom.cz), u vedoucí odboru vnitřních věcí, sociálních věcí, kultury a zdravotnictví (dále jen VVSVKaZ ) MěÚ Lom, telefon 476 769 863, e-mail: [brzakova@mesto-lom.cz](mailto:brzakova@mesto-lom.cz), u úřednice odboru VVSVKaZ MěÚ Lom, telefon 476 769 864, e-mail: [cevonova@mesto-lom.cz](mailto:cevonova@mesto-lom.cz)
- u starostky města Lomu, telefon 476 745 128, mobil 721800 877, e-mail: [starostka@mesto-lom.cz](mailto:starostka@mesto-lom.cz)
- v zázemí pracovníků v sociálních službách na adresách:
  - Lom, Československé armády 487/16, telefon: 704 070 842
  - Lom – Loučná, Novostavby 124, telefon: 704 070 836

#### **Kdo si může stěžovat:**

- klient PS
- rodinný příslušník, případně jiná fyzická či právnická osoba zastupující zájem klienta

#### **Na co je možné podat stížnost:**

- na porušování práv klienta
- na kvalitu nebo způsob poskytované péče, aniž by tím byl stěžovatel, jakýmkoliv způsobem ohrožen

#### **Forma podání stížnosti:**

- **ústně** – osobně pracovním v sociálních službách, vedoucí odboru VVSVKaZ, úřednici odboru VVSVKaZ, starostce města nebo prostřednictvím další osoby např. lékaře, rodiny apod.
- **telefonicky** -
  - stížnost na pracovnice v sociálních službách – vedoucí odboru VVSVKaZ, starostce města, telefon 476 744 357, 476 769 863, 476 745 128
  - stížnost na vedoucí PS, kterou vykonává vedoucí odboru VVSVKaZ - starostce města, telefon 476 769 863, 476 745 128
  - **písemně** –
    - na adrese PPS Lom, Československé armády 487/16, 435 11 Lom
    - na adrese Město Lom se sídlem MěÚ, nám. Republiky 13/5, 435 11 Lom
  - stížnost na vedoucí PS zasílejte na adresu Město Lom se sídlem MěÚ, nám. Republiky 13, 435 11 Lom,
  - **elektronicky** -
    - [podatelna@mesto-lom.cz](mailto:podatelna@mesto-lom.cz)
    - [brzakova@mesto-lom.cz](mailto:brzakova@mesto-lom.cz)
    - [cevonova@mesto-lom.cz](mailto:cevonova@mesto-lom.cz)
    - [starostka@mesto-lom.cz](mailto:starostka@mesto-lom.cz) – (pouze na tuto adresu zasílejte stížnosti na vedoucí PS),
  - **datovou schránkou** – ID datové schránky 47nbcyq.



Stížnosti na zpracování osobních údajů podle nařízení Evropského parlamentu a Rady EU 2016/679 ze dne 27. 04. 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (dále jen GDPR) vyřizuje pověřenec pro ochranu osobních údajů města Lom, telefon 476 769 866, e-mail: [poverenec.gdpr@mesto-lom.cz](mailto:poverenec.gdpr@mesto-lom.cz). Vyřízení těchto stížností se řídí zvláštním předpisem.

#### Průběh vyřizování stížnosti:

- klient – stěžovatel má možnost svobodně zvolit si nezávislého zástupce, který ho bude zastupovat při vyřizování stížnosti
- při vyřizování stížnosti bude respektováno soukromí a lidská práva klienta – stěžovatele
- stížnost v žádném případě není důvodem pro ukončení pečovatelské služby ani diskriminace klienta – stěžovatele
- na žádost klienta – stěžovatele je třeba zachovat mlčenlivost o jeho totožnosti
- stížnosti se vyřizují do 30 dnů od podání
- na podepsané stížnosti je v uvedeném termínu zaslána písemná odpověď klientovi - stěžovateli
- nepodepsané stížnosti – anonymní je odpověď vyvěšena na nástěnce v hale penzionů pro seniory
- při řešení stížnosti je vždy jednáno se všemi osobami, kterých se stížnost bezprostředně týká a je dána možnost vyjádřit se všem zúčastněným stranám
- nebude-li klient – stěžovatel spokojen s vyřízením podané stížnosti má právo se obrátit na zřizovatele pečovatelské služby, tj. na starostku města Lomu
- nebude-li ani poté klient – stěžovatel spokojen s řešením stížnosti ze strany starostky města, je oprávněn obrátit se k nezávislému orgánu se žádostí o prošetření (Veřejný obhájce práv, Český helsinský výbor)

Klienti pečovatelské služby obdrží vnitřní předpis týkající se pravidel pro podávání a vyřizování stížností osob na kvalitu nebo způsob poskytování pečovatelské služby.

## Standard číslo 8

### **NÁVAZNOST POSKYTOVANÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBY NA DALŠÍ DOSTUPNÉ ZDROJE**

Pečovatelská služba pro své klienty zajišťuje pomoc při využívání veřejných a odborných služeb, na které byl klient zvyklý, podporuje dodržování vztahů s rodinou a přáteli z jeho přirozeného prostředí. Vždy se vychází z osobních cílů a potřeb klienta např. je možné podle požadavků klienta zajistit:

- pedikérské služby – dle volby klienta
- kadeřnické služby – dle volby klienta
- domácí péče = HOME CAR – na doporučení praktického nebo odborného lékaře.

Dále je možnost pořádání besídek např. ke dni matek, na vánoce apod., kde se spolupracuje se ZŠ a MŠ Lom (vystoupení mažoretok, pěveckých sborů apod.) a besedy o knihách, které zajišťují pracovníce MK Lom.

Další spolupracuje s těmito institucemi:

- MěÚ Lom
- MěÚ Litvínov
- Krajský úřad Ústeckého kraje Ústí nad Labem
- OSSZ Most
- MPSV
- Městská knihovna Lom
- Kulturní dům Lom
- Základní škola a Mateřská škola Lom
- Lékárny Litvínov, Lom
- Odběrová laboratoř Litvínov, Lom
- Nemocnice MOST, LDN LITVÍNOV, LDN MOST
- odborné léčebny, odborní lékaři pro spádovou oblast Litvínov, Most
- Domovy důchodců apod.

### **Klientům nabízíme tyto služby**

- donesení knih z knihovny domů a jejich vrácení do knihovny
- zprostředkování kontaktu na opravnu domácích spotřebičů klienta
- nabízíme další sociální služby např. pomoc při přemístění do zařízení sociálních služeb (domovy důchodců, LDN a dalších)
- pomoc popř. vyřízení příspěvku na péči, vyřízení nových dokladů totožnosti, vyplňování tiskopisů
- pomoc při kontaktování rodiny (dopis, telefon)
- pomoc při řešení konfliktů ve vztazích.

## Standard číslo 9

### **PERSONÁLNÍ A ORGANIZAČNÍ ZAJIŠTĚNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY**

Hlavním cílem personální politiky pečovatelské služby je zajištění kvalifikovaného personálu odpovídajícího požadavkům a potřebám uživatelů služeb a vytvoření co nejlepších pracovních podmínek pro každého zaměstnance, které motivují k co nejkvalitnějším pracovním výkonům.

Každý pracovník je na začátku své práce na novém pracovišti seznamován s příslušnými obecně platnými právními předpisy i s organizačními pravidly (vnitřní pravidla, provozní řády atd.) a je po dobu zapracování se a seznámení se, jak s klienty, tak i s předpisy a dokumentací pod vedením a dozorem kvalifikovaného pracovníka v sociálních službách.

Pracovníci jsou zavázáni mlčenlivostí a jsou poučeni o ochraně osobních údajů v souladu s platnými předpisy. Každý zaměstnanec je v den nástupu proškolen z předpisů BOZP, PO a je seznámen s popisem své funkce. Každý zaměstnanec je zaškolován pro svou práci, v pracovní smlouvě je stanovena zkušební doba.

Každý zaměstnanec prochází školením o právech klientů a zavazuje se tato práva zachovávat. Je seznámen s etickým kodexem.

**Kvalifikační požadavky** pracovníka jsou stanoveny v zákoně o sociálních službách č. 108/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů.

Povinnosti zaměstnancům vyplývají z vnitřních předpisů zaměstnavatele a z pracovní smlouvy.

### **Osobnostní předpoklady**

Klíčem kvalitních služeb jsou lidé, kteří je přímo poskytují. Pro pečovatelskou službu jsou nejdůležitější vlastní zaměstnanci, jejichž znalosti, schopnosti a iniciativa umožňuje 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. Mezi osobní předpoklady pracovníků patří bezúhonnost, komunikativnost, spolehlivost, vlídnost, empatický a flexibilní přístup, ochota se celoživotně vzdělávat, profesionalita, ukázněnost, respekt ke klientovi a jeho zájmům, potřebám a právům, schopnost pracovat samostatně i v kolektivu.

### **Obecné povinnosti a oprávnění pracovníků v pečovatelské službě**

Ve všech vykonávaných činnostech jsou pracovníci povinni:

- dojde-li v průběhu činnosti k náhlému zhoršení zdravotního stavu klienta, poskytnout první předlékařskou pomoc, přivolat lékaře a neprodleně seznámit vedoucí odboru VVSVKaZ nebo zástupce
- dodržovat metodiku standardů kvality PS Lom
- dodržovat bezpečnost práce
- dodržovat platné hygienické předpisy
- dodržovat a spoluvytvářet individuální plán uživatele pro poskytování činnosti
- intenzitu činností, která přímo souvisí s osobou uživatele, zcela přizpůsobit tempu uživatele
- při činnostech používat osobní a hygienické pomůcky, při úklidu a praní prádla materiál poskytovatele
- zaznamenat vykonanou činnost do sešitu denní evidence úkonů a podepsanou kopii předat klientovi – podklad pro měsíční vyúčtování
- záznam o trvání činnosti – pravdivé, nezkreslené údaje (doba přípravy, délka úkonu + administrativa) čas x cena, váha x cena.

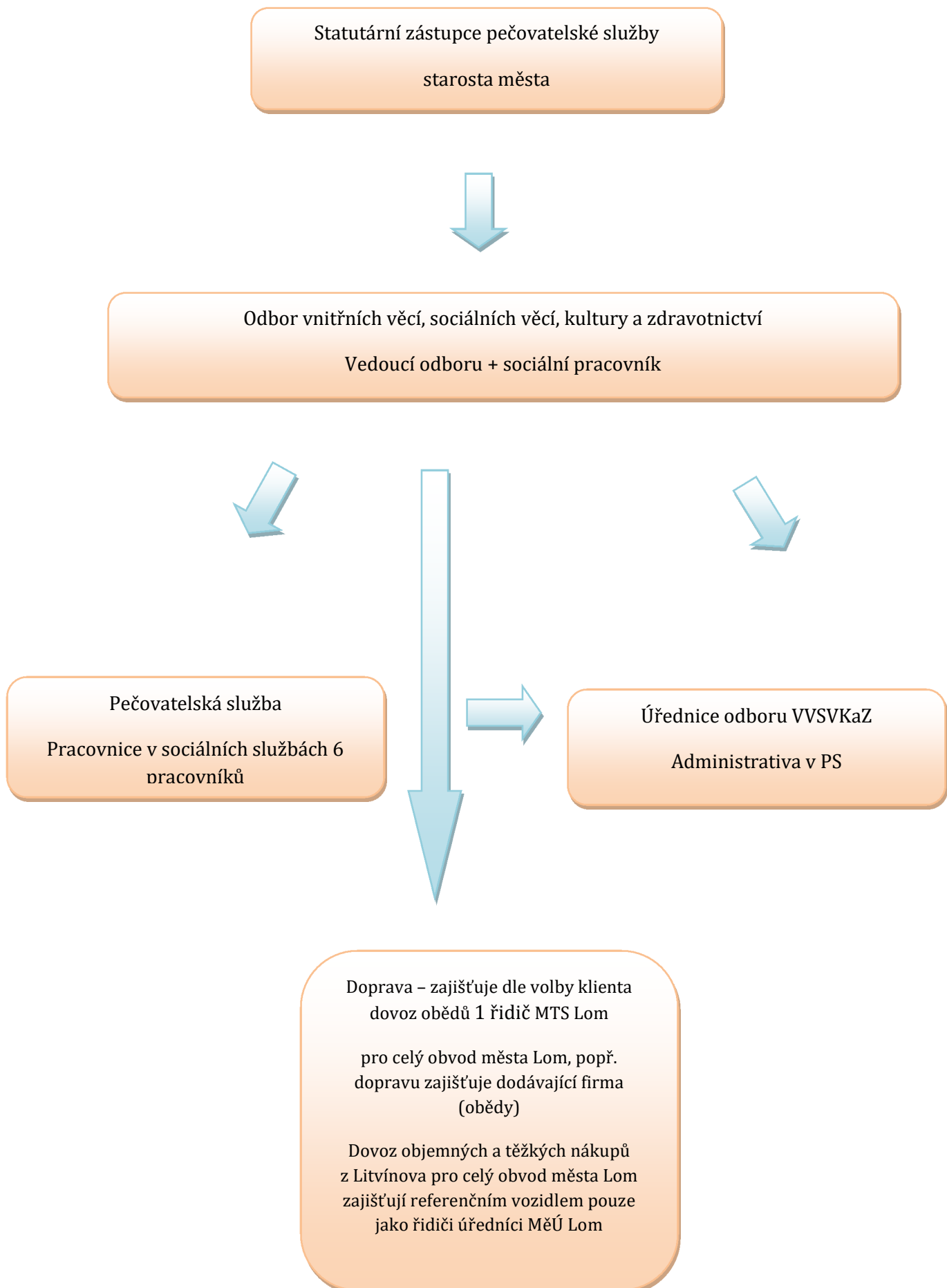
- zodpovědně hospodařit se svěřenou finanční hotovostí klienta a vést přesné vyúčtování (případné nesrovnalosti – schodek - na místě pracovníce uhradí ze svého)
- neodkladně nahlásit sociálnímu pracovníkovi – horečnaté, průjmové, infekční onemocnění své nebo klienta
- zodpovědět dotazy klienta týkající se vykonané činnosti
- případné připomínky, stížnosti, změny potřeb klienta nahlásit sociálnímu pracovníkovi a postupovat v souladu s vnitřními předpisy

Ve všech činnostech je pracovníce oprávněna:

- řídit se individuálním plánem a aktualizovat jej podle potřeb klienta
- odmítnout vykonávání činnosti v případě, že se klient chová nepřátelsky, neeticky a přímo ohrožuje pracovníci
- odmítnout vykonání činnosti v případě, že shledá závadu na elektrospotřebiči nebo na zástrčce a zásuvce v domácnosti uživatele
- odmítnout vykonávání činnosti v případě, že se jedná o činnost zvedání více než 15 kg (i v případě zvedání osoby). V takovém případě je pracovníce povinna přivolat pomoc další osoby nebo osob a vyčkat u klienta příchodu pomoci
- přivolat lékařskou pomoc v případě, že uzná momentální aktuální stav uživatele jako vážný
- nahlížet do dokumentace klienta, kterou má pracovník k dispozici v případě nutného kontaktování kontaktní osoby
- nenásilnou formou vést uživatele k dovybavení domácnosti materiálem a pomůckami (protetické, madla, nástavce WC, sedačky do sprchy, do vany, protiskluzy...)
- nenásilnou formou vést klienta k uvědomění si potřeby dodržování osobní hygieny a hygieny domácnosti – inkontinence, jednorázové potřeby a pomůcky
- nenásilnou formou vést klienta k odstranění překážek v bytě uživatel (bezpečnost a volný pohyb uživatele)

## Pracovníci v sociálních službách popis personálního zajištění

### Organizační struktura



## **Starostka**

veškerá agenda ve věci pracovně právních vztahů se zpracovává a je uložena na odboru VVSVKaZ

- podepisuje pracovní smlouvu či jinou dohodu dle zákona
- podepisuje dohody o hmotné odpovědnosti
- stanovuje výši platu
- podepisuje smlouvy o poskytnutí pečovatelské služby

## **Ekonomický odbor + externí účetní firma**

- přihlašuje zaměstnance ke zdravotnímu a sociálnímu pojištění provádí příslušné odvody
- vede mzdovou agendu a vyplácí mzdy

## **Vedoucí odboru VVSVKaZ – sociální pracovník**

- stanovuje náplň práce jednotlivým zaměstnancům – pracovní profil
- ve spolupráci s úřednicí odboru VVSVKaZ vytváří pracovní postupy - metodiky poskytování pečovatelské služby + vnitřní předpisy + standardy
- vede předepsanou dokumentaci a evidenci o pečovatelské službě
- vede intervize, provozní porady, zajišťuje očkování, preventivní prohlídky školení BOZP, PP

## **Úřednice odboru VVSVKaZ**

- provádí vyúčtování pečovatelské služby a přebírá finanční hotovost dle vyúčtování
- ve spolupráci s vedoucí odboru VVSVKaZ – sociální pracovník zpracovává a aktualizuje vnitřní předpisy týkající se pečovatelské služby
- ve spolupráci s vedoucí odboru VVSVKaZ – sociální pracovník zpracovává a aktualizuje procedurální standardy pečovatelské služby
- zpracovává výroční zprávy pečovatelské služby
- zpracovává žádosti o dotace a statistické hlášení prostřednictvím programu MPSV
- zpracovává návrh rozpočtu a dodržuje jeho plnění
- spolupracuje s registrujícím orgánem, tj. Krajským úřadem Ústeckého kraje, Ústí nad Labem zejména v oblasti povinností vyplývajících ze zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v platném znění, § 82

## **Právní předpisy organizace**

- Organizační řád
- Organizační schéma
- Pracovní řád
- Pracovní náplň
- Požární směrnice
- Harmonogram práce
- a další vnitřní předpisy týkající se organizační složky pečovatelská služba.

## Standard číslo 10

### **PROFESNÍ ROZVOJ ZAMĚSTNANCŮ**

Kvalita zaměstnance je dána zejména jeho vzděláním, talentem, odbornou dovedností, pracovními zkušenostmi, ochotou se sebevzdělávat, sebeovládáním. Zvyšovat kvalitu poskytované služby je možné jen se stále se vzdělávajícími zaměstnanci.

Zaměstnavatel podporuje zaměstnance v profesním růstu a v rozvoji jejich odborných znalostí. Od zaměstnance se očekává vysoké pracovní nasazení a připravenost k rozvíjení pracovních schopností. Organizace zajišťuje, že zaměstnanci rozumí poslání, principům a cílům poskytované služby.

Vedoucí odboru VVSVKaZ vykonává v PS sociálního pracovníka a splňuje podmínky vzdělání – kvalifikační předpoklady (VOŠ sociální práce a pedagogika).

Pracovnice PS jsou zařazeny do funkce pracovníků v sociálních službách a splňují podmínky vzdělání – kvalifikační předpoklady (odpovídající stupeň vzdělání včetně kurzu pracovníka v sociálních službách). V případě, nástupu nové pracovnice, která nespĺňuje výše uvedené podmínky, je její povinností dodělat si rekvalifikační kurz v souladu s § 116, odst. 7., zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění a v uvedeném termínu předat zaměstnavateli osvědčení o úspěšném ukončení rekvalifikace. Je samozřejmé, že do doby splnění této podmínky vykonává práci pracovníka v sociálních službách pod dohledem odborně způsobilé pracovnice.

### **Zaměstnanci jsou pravidelně školeni – interní vzdělávání**

#### Individuální vzdělávací plány pracovníků

- v první pomoci
- zdravotně, hygienickém minimu
- BOZP
- v standardech včetně jejich zavádění do praxe
- vnitřní předpisy
- v požárních předpisech (Požární řád)
- z pracovního řádu
- v pracovních postupech
- pravidelné intervize
- je zajištěna supervize
- zaměstnanci jsou pravidelně školeni – externí vzdělávání (kurzy, vzdělávací akce, semináře) v rozsahu dle zákona č.108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění pozdějších předpisů
- stáže
- *samostudium*

*Pracovnice mají zdravotní průkaz. Při nástupu dokládají výpis z rejstříku trestů, jako doklad o bezúhonnosti. Jsou vázání mlčenlivostí, jsou očkované dle zákona. Mají striktní zákaz přijímat od klientů dary a to v jakékoli podobě.*

### **Pravidelné hodnocení zaměstnanců**

Pravidelné hodnocení zaměstnanců provádí vedoucí odboru VVSVKaZ – sociální pracovník a to po stránce odbornosti, přístupu k práci a klientům a kvalitu odvedené práce. Odměňování zaměstnanců je v kompetenci starostky města Lom.

## Standard číslo 11

### **MÍSTNÍ A ČASOVÁ DOSTUPNOST POSKYTOVANÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBY**

Pečovatelská služba se poskytuje dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů a v souladu s registrací č. 2004/SZ/2007 vydanou formou rozhodnutím Krajského úřadu Ústeckého kraje, Ústí nad Labem ve znění pozdějších rozhodnutí vydaných Krajským úřadem Ústeckého kraje, Ústí nad Labem jako terénní pečovatelská služba po území města Lomu.

Služba je poskytována na základě smlouvy o poskytování pečovatelské služby mezi poskytovatelem a klientem a to v místě jeho bydliště (domácnosti klienta) a době dle individuální potřeby a požadavků klienta, po osobní (telefonické) domluvě s uživatelem a v souladu pracovní dobou zaměstnanců.

### **Pracovní doba - časová dosažitelnost (dostupnost) pro poskytování pečovatelské služby**

Časové intervaly poskytování:

Pondělí	09:00 – 11:00 hod.
Úterý	09:00 – 11:00 hod.
Středa	09:00 – 11:00 hod.
Čtvrtek	09:00 – 11:00 hod.
Pátek	09:00 – 11:00 hod.
Sobota	09:00 – 11:00 hod.
Neděle	09:00 – 11:00 hod.

V případě potřeby a po dohodě s klientem lze poskytnout pečovatelskou službu i v jiném časovém rozsahu max. v časovém rozmezí od 07:00 do 19:00 hod.

### **Rozsah poskytování pečovatelské služby**

1. pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu -
  - pomoc a podpora při podávání jídla a pití
  - pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek
  - pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru
  - pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík
2. pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu -
  - pomoc při úkonech osobní hygieny
  - pomoc při základní péči o vlasy a nehty
  - pomoc při použití WC
3. pomoc při zajištění stravy –
  - dovoz nebo donáška jídla
  - zajištění stravy odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování
  - pomoc při přípravě jídla a pití
  - podání jídla a pití
4. pomoc při zajištění chodu domácnosti –
  - běžný úklid a údržba domácnosti
  - pomoc při zajištění velkého úklidu domácností, např. sezónní úklid nebo úklid po malování



- běžné nákupy a pochůzky
- velký nákup, např. týdenní nákup, nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti
- praní, žehlení a popřípadě drobné opravy ložního prádla i osobního prádla
- donáška vody
- topení v kamnech včetně donášky a přípravy topiva, údržba topných zařízení

5. zprostředkování kontaktu se společenským prostředím –

- doprovod do škol, školských zařízení, zaměstnání, k lékaři, na úřady, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a doprovázení zpět

Fakultativní činnosti – péče o osobu

- domácí péče – pouze zprostředkováváme
- pedikúra – pouze zprostředkováváme
- kadeřnice – pouze zprostředkováváme

Netrvá-li úkon celou hodinu, výše úhrady se poměrně krátí. Tam kde službu provádějí dvě pracovnice, je doba strávená u klienta násobena dvěma (čas x 2 pracovnice). Do ceny úkonu je započtena doba provedení úkonu, doba spojená s administrativou a přípravou úkonu.

Rodinným příslušníkům, osobám žijícím ve společné domácnosti s klientem se služba neposkytuje, pokud sami nejsou smluvními klienty pečovatelské služby.

Dostupnost pečovatelské služby pro občany je vynikající, terénní služby se poskytují na území města Lomu, což je katastrální území Lom, Horní Lom a Loučná. Terénní služby jsou pokrývány pochůzkou, místní dopravou či autodopravou. Četnost poskytnutých úkonů pečovatelské služby závisí na volbě a potřebě klienta s ohledem na možnosti poskytovatele.

## Standard číslo 12

### **INFORMOVANOST O POSKYTOVANÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBĚ**

Každý zájemce o pečovatelskou službu je informován o službách a cenách.

Pečovatelská služba má zpracované informace, které jsou dostupné veřejnosti:

#### **Sídlo pečovatelské služby:**

➤ Lom, nám. Republiky 13/5 telefon: 476 769 863, 476 769 864

#### **Zázemí pro pracovníky v sociálních službách**

➤ Lom, Československé armády 487/16 telefon: 704 070 842

➤ Lom – Loučná, Novostavby 124 /36 telefon: 704 070 836

#### **Písemná forma informací:**

- informační leták – obvodní lékař Lom, Loučná, knihovna, MěÚ Lom, veřejné informační vývěsky města Lom – základní informace a odkazy na kontakty
- na nástěnce a v denní místnosti pracovníků v sociálních službách Penzionu pro seniory Lom, tel. 704 070 842
- na nástěnce a v denní místnosti pracovníků v sociálních službách Penzionu pro seniory Loučná, tel. 704 070 836
- v kanceláři č. 14 odboru VVSVKaZ MěÚ Lom, I. patro,
- na webových stránkách města Lom [www.mesto-lom.cz](http://www.mesto-lom.cz)
- v registru poskytovatelů sociálních služeb na stránkách Integrovaného portálu Ministerstva práce a sociálních věcí <http://iregistr.mpsv.cz/socreg>.

#### **Veřejně přístupný soubor obsahuje tyto údaje**

Pečovatelská služba (5215780)

#### **Zařízení a poskytovatel**

Název poskytovatele:	<b>Město Lom</b>
Státní příslušnost:	<b>CZ</b>
IČ:	<b>00266035</b>
Adresa poskytovatele:	<b>nám. Republiky 13/5, Lom, 435 11 Lom u Mostu 1</b>
Název zařízení:	<b>Pečovatelská služba Lom</b>
Sociální pracovník:	<b>Jaroslava Brzáková, DiS.</b>
Sídlo pečovatelské služby:	<b>nám. Republiky 13/5, 435 11 Lom u Mostu 1</b>
Zázemí pracovníků v PS:	<b>Československé armády 487/16, Lom, 435 11 Lom u Mostu 1 Novostavby 124/36, 435 11 Lom - Loučná</b>

#### **Údaje služby**

Formy poskytování sociálních služeb: **terénní**

Poskytována: od **01. 01. 2007**

Cílová skupina klientů (služba je poskytována v celém katastru města Lom):

**osoby se zdravotním postižením**

**senioři**

Věková kategorie klientů: **dospělí (27 – 64 let)**

**mladší senioři (65 – 80 let)**

**starší senioři (nad 80 let)**

Celková kapacita **terénní** formy poskytování:

### **okamžitá kapacita až 3 klientů**

Pracovní doba **terénní** formy poskytování:

Pondělí	09:00 – 11:00 hod.
Úterý	09:00 – 11:00 hod.
Středa	09:00 – 11:00 hod.
Čtvrtek	09:00 – 11:00 hod.
Pátek	09:00 – 11:00 hod.
Sobota	09:00 – 11:00 hod.
Neděle	09:00 – 11:00 hod.

V případě potřeby a po dohodě s klientem lze poskytnout pečovatelskou službu i v jiném časovém rozsahu max. v časovém rozmezí od 07:00 do 19:00 hod.

### **Kontakty**

Telefon: **704 070 842, 704 070 836, 476 769 863, 476 769 864**

Web: <http://www.mesto-lom.cz>

## Standard číslo 13

### **PROSTŘEDÍ A PODMÍNKY (viz – provozní řád pečovatelské služby)**

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

Pečovatelská služba je určena pro osoby se zdravotním postižením a seniory.

### **Technické a personální zázemí pro pracovníky**

Pracovníci pečovatelské služby Lom, Československé armády 487/16 mají tyto prostory:

- zázemí pro pracovníky v sociálních službách – nástěnná příruční lékárnička pro ošetření drobných poranění a poskytnutí první pomoci
- šatna pracovníků
- WC + koupelny pro pracovníky
- příruční sklady
- sušárny
- prádelny
- žehlárna, mandl
- archív.

Pracovníci pečovatelské služby Lom – Loučná, Novostavby 124 mají tyto prostory:

- zázemí pro pracovníky v sociálních službách – nástěnná příruční lékárnička pro ošetření drobných poranění a poskytnutí první pomoci
- kuchyňku
- WC + koupelnu pro pracovníky
- příruční sklad - archív.

Pečovatelské služby se poskytují v domácnostech klientů.

Všichni zaměstnanci si uvědomují, že mají jedno společné – pracují v prostředí, které je pro ostatní domovem.

## Standard číslo 14

### **NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE**

Pracovnice v sociálních službách má k dispozici jmenný seznam klientů, adresy, kontakty a důležitá telefonní čísla.

#### **Nouzové situace:**

##### **Zajištění lékařské pomoci klientům**

Když je klient zraněný nebo se zhorší jeho zdravotní stav:

- pracovník poskytne první pomoc
- následně dle zdravotního stavu klienta zajistí:
  - ošetřujícího lékaře
  - v případě ohrožení života a zdraví přivolá rychlou lékařskou pomoc
- v zázemí pro pracovníky v sociálních službách jsou nástěnné lékárníčky pro případ drobného poranění pracovníků nebo klientů
- v případě zdravotní indispozice klienta při výkonu pečovatelské služby zajistí pracovníce v sociálních službách lékařskou pomoc a popř. další nutné úkony (kontrola a zajištění bytu apod.).

##### **Postup, pokud klient neotvírá ani se neozývá**

Když nastane případ, že klient neotvírá ani po několikerém zazvonění, zabouchání na dveře ačkoliv je předpoklad, že by měl být doma:

- pokud pracovníce nemá, klíč od bytu klienta, provede dotazy u kontaktní osoby, sousedů, ošetřujícího lékaře apod. Pracovnice domluví s kontaktní osobou další postup, eventuálně zajistí po domluvě s kontaktní osobou otevření bytu a neprodleně informuje sociálního pracovníka
- pokud pracovníce má k dispozici klíč od bytu klienta a ten neodpovídá, neotevírá, nikdo o něm nic neví, pokusí se sehnat jednoho nezávislého svědka a s tím vstoupí do bytu. Když zjistí, že byt je prázdný, před svědkem ho uzamkne a o situaci sepíše záznam i s podpisem svědka a informuje sociálního pracovníka, kontaktní osobu a v nejkratším možném termínu uvědomí o tomto i klienta.

##### **Situace, kde je podezření na domácí násilí**

Pracovnice podezření oznámí sociálnímu pracovníkovi, která je povinna věc ohlásit lékaři a na policii ČR.

##### **Podezření na infekční nákazu u klienta**

Klient má za povinnost ohlásit možnou infekční chorobu ihned lékaři a pracovnícím. Neohlášení a současně prokázání infekční choroby je důvodem k ukončení poskytování pečovatelské služby.

##### **Situace, kde je klient agresivní, případně je pod vlivem alkoholu nebo jiných návykových látek**

Pracovnice, vůči které je klient agresivní, okamžitě opustí jeho byt a kontaktuje sociálního pracovníka. O situaci bude sepsán protokol. V případě, že zdravotní stav klienta vyžaduje ošetření, dohled nebo hospitalizaci, aby nedošlo k poškození zdraví a k ohrožení života jeho nebo jiných osob, přivolá pracovníce lékařskou pomoc, případně policii ČR. O této situaci bude vyrozuměna kontaktní osoba.

Při předem předpokládané agresivitě klienta, vůči pracovníci, vcházejí do bytu vždy dvě pracovníce.

##### **Postup při nalezení mrtvého klienta v PPS**

Pracovnice vše nahlásí ošetřujícímu lékaři nebo sociálnímu pracovníkovi. Přivolá lékaře k ohledání těla zesnulého klienta (ohledání je nutné do dvou hodin po nalezení mrtvého klienta). Zajistí se byt před vniknutím cizích osob, aniž by v bytě s čímkoli manipulovala a vyčká příjezdu lékaře. O této situaci poté informuje (telefonicky nebo písemně) rodinu.

### **Úraz pracovnice při výkonu služby**

Pracovnice úraz neprodleně nahlásí sociálnímu pracovníkovi. Ta jej zapíše do knihy úrazů (jméno, osobní údaje, druh vykonávané práce, popis úrazu, příčiny a okolnosti úrazu, svědky). Sociální pracovník úraz nahlásí bezpečnostnímu technikovi města Lomu (jméno, osobní údaje, druh vykonávané práce, popis úrazu, příčiny a okolnosti úrazu případně dobu trvání neschopnosti práce).

Zraněný se nechá ošetřit u lékaře.

### **U klientů pečovatelské služby je stanoven tento postup:**

#### **1. Situace, kdy je z bytu cítit plyn:**

- pracovnice ověří v bytě či domě své podezření
- upozorní na tuto situaci klienta, sousedy
- vypne spotřebič
- zavolá tísňové volání
- vypne uzávěr plynu
- pokud je to možné provede evakuaci klienta popř. i dalších osob mimo dosah
- uvědomí sociálního pracovníka
- dbá pokynů zasahujících odborníků.

#### **2. Situace, kdy je podezření, že v bytě klienta hoří:**

- postup je stejný jako při podezření z úniku plynu
- pracovnice klienty neustále upozorňují na možná nebezpečí vzniku požáru a snaží se jim předcházet.

#### **3. Situace kdy je podezření, že v bytě klienta praskla voda, topení:**

- základní postup je stejný jako v bodě 1
- zastaví přívod vody v bytě popř. hlavní uzávěr
- zavolá servisní službu
- oznámí tuto skutečnost sociálnímu pracovníkovi.

Organizace se snaží vést pracovníky k jasným pravidlům při řešení nenadálých situací proškolením z právních předpisů (evakuační plán, požární poplachové směrnice).

## Standard číslo 15

### ZVYŠOVÁNÍ KVALITY SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Vedení města Lomu dbá o to, aby se kvalita poskytovaných služeb neustále zvyšovala. Kvalitu služeb hodnotí jak klienti, tak i pracovníci. Kvalitní služba je ta, která co nejlépe využívá dostupné zdroje, aby dosáhla co nejlepších výsledků, pro své klienty. Ukazatel pro kvalitu poskytované pečovatelské služby je míra spokojenosti klientů.

Stížnosti a podněty mohou pracovníci a klienti podat písemně, ústně nebo telefonicky u vedoucí odboru VVSVKaZ. Bližší podmínky jsou stanoveny v pravidlech pro podávání a vyřizování stížností osob na kvalitu nebo způsob poskytování pečovatelské služby. Stížnosti na kvalitu jsou brány jako možný podnět pro rozvoj a zlepšování poskytovaných pečovatelských služeb.

#### Jak zajistit kvalitní službu?

- zjišťováním spokojenosti klientů
- formou: anonymním dotazníkem, rozhovorem s klientem a jeho rodinou
- vzděláváním pracovníků
- stanovením osobních cílů klienta, organizace a pracovníků
- pravidelným hodnocením činností
- denní hlášení, intervize, supervize, kontroly sociálním pracovníkem, KÚ, inspekce MPSV, MěÚ Lom apod.
- statistika
- výroční zpráva.

#### Co očekává klient od služby?

- spolehlivost
- respekt
- vlídnost
- ohleduplnost
- dostupnost
- standardní kvalitu poskytované služby
- jistotu
- důvěrnost informací
- bezpečnosti
- porozumění
- věrohodnost
- komunikaci (schopnost informovat, naslouchat)
- empatický přístup
- kvalifikovanost.

Aktualizace procedurálních standardů v oblasti vztahů mezi poskytovatelem a klientem bude aktualizována dle potřeby, nejméně 1x za pět let.

Tímto se ruší standardy ze dne 23. 01. 2017.

Standardy nabývají účinnosti schválením Radou města Lomu (dále jen RM Lom).

Standardy byly projednány a schváleny RM Lomu usnesením č. 140/RM5/2019, bod 3) ze dne 21. 01. 2019

Zpracovala: Blanka Čevonová, úřednice odboru VVSVKaZ

Jaroslava Brzákova, DiS., vedoucí odboru VVSVKaZ.