



***Standardy kvality Pečovatelské služby  
města Sezimovo Ústí***

**Město Sezimovo Ústí**

Pečovatelská služba

Dr. E. Beneše 21,

391 01 Sezimovo Ústí

tel. č.: 381 201 123, 777 794 874

# Obsah

Standard č. 1: Cíle a způsoby poskytování pečovatelské služby .....	1
Standard č. 2: Ochrana práv osob .....	2
Práva Uživatelů a pravidla prevence .....	3
Střet zájmů .....	4
Standard č. 3: Jednání se zájemcem o službu .....	5
Standard č. 4: Smlouva o poskytování pečovatelské služby .....	6
Náležitosti Smlouvy .....	7
Standard č. 5: Individuální plánování průběhu pečovatelské služby .....	8
Klíčový pracovník .....	8
Stanovení dlouhodobých cílů .....	8
Změny individuálního plánu .....	9
Vyhodnocování naplňování plánu .....	9
Standard č. 6: Dokumentace o poskytování sociální služby .....	10
Osobní složka Uživatelů .....	10
Zjišťované a evidované údaje: .....	11
Standard č. 7: Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb .....	11
Pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností .....	12
Podání stížnosti .....	12
Vyřizování stížností .....	13
Standard č. 8: Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje .....	13
Standard č. 9: Personální a organizační zajištění sociální služby .....	14
Standard č. 10: Pracovní rozvoj zaměstnanců .....	15
Program dalšího vzdělávání .....	16
Předávání informací .....	16
Poskytovatel vytváří podmínky pro pravidelnou komunikaci mezi pracovníky: .....	16
Standard č. 11: Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby .....	17
Standard č. 12: Informovanost o poskytované sociální službě .....	17
Standard č. 13: Prostředí a podmínky .....	18
Standard č. 14: Nouzové a havarijní situace .....	19
Standard č. 15: Zvyšování kvality sociální služby .....	20

# Standard č. 1:

## *Cíle a způsoby poskytování pečovatelské služby*

**Posláním** Pečovatelské služby města Sezimovo Ústí je individuální podpora Uživatele v takovém rozsahu, aby mohl zůstat ve svém přirozeném prostředí a zachovat si tak v největší možné míře dosavadní způsob života a zapojení do společnosti.

**Cílem** pečovatelské služby je poskytovat služby lidem v nepříznivé sociální situaci a kompenzovat jejich sníženou fyzickou a psychickou soběstačnost. Pečovatelská služba spolupracuje s Uživatелеm i jeho rodinou, podporuje aktivitu Uživatele v udržení a zlepšení soběstačnosti a v řešení jeho situace. Pomáhá Uživatelům v komunikaci s úřady a dalšími organizacemi, pomáhá udržovat vztahy se společenským prostředím.

Pečovatelská služba **poskytuje** své služby výhradně občanům města Sezimovo Ústí, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby. Jedná se o terénní formu pečovatelské služby poskytovanou v domácnostech Uživatelů v pracovní dny, od 7:00 do 15:30 (v pátek do 13,30) hodin.

### **Mezi Uživatele pečovatelské služby patří:**

- senioři;
- osoby s chronickým onemocněním;
- osoby s kombinovaným postižením;
- osoby se sníženou soběstačností z důvodu věku nebo úrazu;
- osoby s tělesným postižením;
- osoby se zdravotním postižením;
- osoby s mentálním postižením.

### **Věk Uživatelů v cílové skupině není omezen.**

Pečovatelská služba **není určena:**

- osobám, které jsou zcela soběstačné a nespádají do cílové skupiny (tzn., nepotřebují pečovatelskou službu, ale služby, které jsou běžně dostupné na území města);
- osobám, jejichž zdravotní stav vyžaduje ústavní péči ve zdravotnickém zařízení;

- osobám trpícím infekční chorobou;
- osobám závislým na alkoholu nebo jiných návykových látkách.

Veškerou svoji činnost poskytuje pečovatelská služba v souladu s etickým kodexem, který je součástí Vnitřních pravidel pro poskytování Pečovatelské služby města Sezimovo Ústí. Služby poskytuje vždy v zájmu Uživatelů, v náležité kvalitě s důrazem na dodržování základních lidských práv a svobod a respektování zdravotního stavu Uživatelů.

Mezi **zásady** pečovatelské služby patří:

- respektovat individuální potřeby a přání Uživatelů;
- rovný přístup k osobám rozdílného vyznání, rasy, postavení;
- začlenění Uživatele do vhodného prostředí;
- partnerský přístup k Uživateli;
- ctít a uznávat lidskou důstojnost.

## **Standard č. 2:**

### ***Ochrana práv osob***

Pracovníci pečovatelské služby respektují základní lidská práva Uživatelů sociálních služeb, jejich nároky vyplývající z dalších platných obecně závazných norem a pravidel občanského soužití, mezi něž patří zejména Ústava České republiky, Listina základních práva a svobod, Občanský zákoník, Pravidla pro poskytování Pečovatelské služby, Pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností.

## Práva Uživatelů a pravidla prevence

Právo Uživatele	Preventivní opatření
Nedotknutelnost osoby a jejího soukromí.	Zachování intimity při úkonech osobní hygieny. Pracovníci berou ohled na stud Uživatele. Vždy je přítomen jen nezbytný počet osob.
Obydlí je nedotknutelné.	Pečovatelky vstupují do obydlí pouze po dohodě a na vyzvání Uživatele - nejde-li o havarijní nebo nouzovou situaci
Právo na ochranu před neoprávněným zasahováním do soukromého a rodinného života.	V bytě či domě Uživatele se pracovník pohybuje pouze tam, kde Uživatel souhlasí.
Právo na zachování lidské důstojnosti, osobní cti, dobré pověsti a ochranu svého jména.	O detailech Uživatelova života a o poskytovaných službách pracovníci nehovoří s lidmi z okolí ani s rodinou uživatele, pokud k podávání informací nedá Uživatel jmenovitý souhlas. Uživatel je naším partnerem v řešení nastalých situací.
Právo na ochranu před neoprávněným shromažďováním, zveřejňováním nebo jiným zneužíváním údajů o své osobě.	S osobními údaji je nakládáno ve smyslu zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, v platném znění. Zaměstnanci jsou poučeni o mlčenlivosti a ochraňují údaje o zdravotním a sociálním stavu Uživatele.
Právo na dostatečné a srozumitelné informace.	Dostatečně srozumitelně Uživateli vysvětlit podmínky pro poskytování pečovatelské služby, podmínky ukončení Smlouvy a požadovat zpětnou vazbu, zda Uživatel všemu rozuměl.
Právo vyjádřit svá přání, potřeby, názory, postoje a rozhodnutí.	Pracovník empaticky naslouchá přáním a požadavkům Uživatele a řídí se pracovními postupy. Sdělí Uživateli možnosti podání stížnosti.
Právo na anonymitu.	Upozornění Uživatele na právo zůstat v anonymitě, která nijak neovlivní průběh poskytnuté služby.

## **Střet zájmů**

Při poskytování pečovatelské služby může dojít ke střetu zájmů mezi Poskytovatelem a Uživatelem. Pracovníci se snaží těmito situacím předcházet. Pokud ke střetu zájmů dojde, je nežádoucí stav rychle odstraněn.

### **Ke střetu zájmů dochází například v těchto situacích:**

- poskytování služby rodinnému příslušníkovi některého pracovníka anebo blízké osobě někoho, kdo má vliv na fungování či financování pečovatelské služby;
- Uživatel vyžaduje při vykonávání pečovatelských služeb nestandardní postupy náročnější pro pečovatelku časově, pracně nebo odborně;
- vyúčtování za služby neodpovídá záznamům Uživatele;
- Uživatel nemá peníze na úhradu provedených služeb.

### **Možné formy řešení porušování práv Uživatelů a střetu zájmů:**

V případě porušení práv Uživatelů nebo při střetu zájmů situaci prošetří nadřízený pracovník a zjedná nápravu. Pracovník se Uživateli omluví a nahradí Uživateli škody. Další formy řešení: domluva pracovníkovi, popř. další sankční prostředky dle závažnosti vzniklé situace.

V případě, že Uživatel odmítá zaplatit nebo nemá na úhradu peníze, domluví se s pracovníkem pečovatelské služby na nejbližším možném termínu zaplacení nebo na splátkovém kalendáři. Jestliže Uživatel neplatí delší dobu, bude mu pečovatelská služba pozastavena do doby uhrazení dlužné částky a postupováno v souladu s uzavřenou Smlouvou.

Pokud střetu zájmů nelze zabránit nebo jej odstranit žádným jiným způsobem, je Poskytovatel nucen odmítnout zájemce o službu a pokud již mu službu poskytuje, je nucen Smlouvu o poskytování pečovatelské služby vypovědět. Současně by měl být Uživateli nápomocen při vyhledání jiného vhodného Poskytovatele.

## Standard č. 3:

### *Jednání se zájemcem o službu*

Zájemce o pečovatelskou službu si může domluvit schůzku se sociální pracovnící, která bude zájemce informovat o možnostech a podmínkách poskytování pečovatelské služby. Zájemce obdrží přehled a ceník poskytovaných služeb a vyplní Žádost o zavedení pečovatelské služby. Po té provede sociální pracovnice šetření u zájemce v domácnosti, zjistí potřeby, cíle a plány zájemce, informuje se o jeho zdravotním stavu a vyplní s ním Smlouvu o poskytnutí pečovatelské služby. Před samotným uzavřením Smlouvy je zájemce seznámen se všemi podmínkami poskytování služeb.

Se souhlasem zájemce mohou žádost podat také blízké osoby zájemce, ošetřující lékař či jiné instituce zabývající se poskytováním zdravotnických a sociálních služeb.

Žádost o zavedení pečovatelské služby, Žádost o rozšíření služeb poskytovaných pečovatelskou službou a Žádost o ukončení pečovatelské služby jsou dostupné na internetových stránkách města Sezimovo Ústí v sekci Žádosti a formuláře / Sociální služby ([www.sezimovo-usti.cz](http://www.sezimovo-usti.cz)).

Přijatá žádost se zaeviduje dle platného a účinného pokynu – Spisového a skartačního řádu Městského úřadu Sezimovo Ústí. Poskytovatel žádost vyřídí ve lhůtě 30 kalendářních dní.

**Pečovatelská služba je schopna zajistit základní činnosti podle § 40 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších právních předpisů:**

- pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu;
- pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu;
- poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy;
- pomoc při zajištění chodu domácnosti;
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím.

**Poskytovatel může odmítnout uzavřít Smlouvu o poskytování sociálních služeb podle § 91 odst. 3 citovaného zákona pouze pokud:**

- neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá, a to i s ohledem na vymezení okruhu osob v registru poskytovatelů sociálních služeb;
- nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou osoba žádá;
- zdravotní stav osoby, která žádá o poskytnutí pobytové sociální služby, vylučuje poskytnutí takové sociální služby; tyto zdravotní stavy stanoví prováděcí právní předpis;
- osobě, která žádá o poskytnutí sociální služby, vypověděl v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí Smlouvu o poskytnutí téže sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze Smlouvy.

## **Standard č. 4:**

### ***Smlouva o poskytování pečovatelské služby***

S každým zájemcem, který odpovídá okruhu osob, kterým je služba určena, sepíše sociální pracovník písemnou Smlouvu o poskytování pečovatelské služby. Pokud je zájemcem osoba, která z důvodu věku nebo své (i momentální) indispozice je omezena na svých právech a povinnostech, pak Smlouvu za takovou osobu může uzavřít její zákonný zástupce nebo opatrovník. Pokud jde o indispozici (i momentální) osoby zcela způsobilé k právům, je možné Smlouvu uzavřít za přítomnosti dvou svědků dle platné legislativy České republiky.

Žádost o rozšíření služeb poskytovaných pečovatelskou službou a Žádost o ukončení smlouvy pečovatelské služby mohou s Uživatelem sepsat pracovnice pečovatelské služby.



## **Náležitosti Smlouvy**

jsou podle § 91 zákona 108/2006 Sb. o sociálních službách, v platném znění, mimo jiné:

- označení smluvních stran;
- druh sociální služby;
- rozsah poskytování sociální služby;
- místo a čas poskytování sociální služby;
- výše úhrady za poskytování sjednané sociální služby a způsob jejího placení, včetně způsobu vyúčtování;
- ujednání o dodržování vnitřních pravidel stanovených Poskytovatelem pro poskytování sociálních služeb;
- výpovědní důvody a výpovědní lhůty;
- doba platnosti Smlouvy.

Se zájemcem je dohodnut požadovaný rozsah, průběh a forma poskytování pečovatelské služby. Zájemce je seznámen se svými právy a povinnostmi, jsou mu předána Pravidla pro poskytování Pečovatelské služby města Sezimovo Ústí a je seznámen s jejich obsahem.

Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech. Jeden výtisk náleží Poskytovateli a druhý Uživateli. Přílohou Smlouvy je Ceník služeb.

Smlouva se zaeviduje dle platného spisového řádu Městského úřadu Sezimovo Ústí. Po ukončení poskytování pečovatelské služby je Smlouva založena do osobní dokumentace Uživatele včetně Žádosti o ukončení smlouvy pečovatelské služby a záznamu o vyrovnání vzájemných závazků.

## **Standard č. 5:**

### ***Individuální plánování průběhu pečovatelské služby***

Plánování a průběh pečovatelské služby je velice důležitou součástí poskytování pečovatelské služby, která umožňuje Uživatelům získat větší přehled o tom, jakým způsobem je služba poskytována, vědí, co mohou od služby očekávat, jakým způsobem bude poskytování pečovatelské služby probíhat a jakým způsobem se bude hodnotit.

Pečovatelská služba Sezimovo Ústí má písemně zpracovaná vnitřní pravidla, kterými se řídí plánování a způsob přehodnocení procesu poskytování služby.

Aby mohly být služby poskytované pečovatelskou službou přizpůsobeny potřebám a zájmům Uživatelů, je sestavován, pravidelně kontrolován a hodnocen individuální plán Uživatele. Individuálním plánováním se rozumí dialog mezi Uživatelem a pověřeným (klíčovým) pracovníkem o Uživatelových potřebách.

Individuální plán obsahuje cíl nebo cíle, kterých chce Uživatel díky pomoci pečovatelské služby dosáhnout. Po dosažení požadovaného cíle je stanoven cíl nový.

#### **Klíčový pracovník**

Každému Uživateli je po dohodě přidělen klíčový pracovník, který Uživatele aktivně vede a zpracuje s ním individuální plán poskytování pečovatelské služby dle jeho osobních cílů, potřeb, možností a schopností. Klíčový pracovník je Uživatelovým důvěrníkem a je zodpovědný za předávání informací o Uživateli, za vedení veškeré Uživatelovy dokumentace, hodnocení a úpravy individuálního plánu. Případná změna klíčového pracovníka musí proběhnout citlivým způsobem, plně v zájmu Uživatele.

#### **Stanovení dlouhodobých cílů**

Při plánování služeb se vždy vychází z individuálních potřeb a cílů Uživatele, které jsou podkladem pro dlouhodobý plán. Hlavním cílem individuálního plánování je podpora samostatnosti, soběstačnosti a sociálního začlenění Uživatele. Plány jsou konkrétní, realizovatelné, vyhodnotitelné. Do individuálního plánu je zaznamenán také postup, jakým bude cílů dosaženo.

### **Změny individuálního plánu**

Jednotlivé cíle jsou během služby kontrolovány a mohou být kdykoli na přání Uživatele doplněny nebo změněny. Klíčový pracovník je v pravidelném kontaktu s Uživatelem a konzultuje s ním aktuální potřeby a požadavky, kterým se snaží podle možností Poskytovatele vyhovět.

### **Vyhodnocování naplňování plánu**

Klíčový pracovník spolu s Uživatelem průběžně hodnotí a písemně zaznamenává průběh poskytování služby a údaje zakládá do osobní složky Uživatele. Za celkové hodnocení plánu je odpovědný vedoucí pracovník pečovatelské služby.

Po vyhodnocení následuje úprava stávajícího plánu, změna plánu nebo stanovení nových cílů.

### **Uživatel je pravidelně informován**

- o pravidlech a postupech individuálního plánování;
- o možnosti změnit svého klíčového pracovníka;
- o možnostech měnit plán i sjednané služby;
- o způsobu vedení záznamů Uživatele;
- o způsobu vyhodnocování individuálního plánu.

**Pokud nemůže Poskytovatel splnit požadavky Uživatele, snaží se dosáhnout stanovených cílů ve spolupráci s ostatními institucemi a rodinou.**

## Standard č. 6:

### ***Dokumentace o poskytování sociální služby***

Město Sezimovo Ústí má jako zřizovatel zpracovaná vnitřní pravidla, která eliminují možnost porušení práv Uživatelů a zajišťují ochranu osobních údajů Uživatelů. Každý Uživatel dává v Žádosti o zavedení pečovatelské služby písemný souhlas se shromažďováním a vedením osobních údajů.

Pro poskytování odborné a kvalitní pečovatelské služby je vedena každému Uživateli osobní složka, která obsahuje tyto dokumenty:

- Žádost o zavedení pečovatelské služby;
- Smlouvu o poskytování pečovatelské služby;
- Individuální plán;
- Záznam ze sociálního šetření;
- Evidenci stížností, včetně způsobu vyřízení;
- Potvrzení o zapůjčení jídlonosičů;
- Potvrzení o vypůjčení klíčů;
- Zápis o nouzové, havarijní nebo mimořádné události, včetně způsobu řešení.

#### **Osobní složka Uživatelů**

Osobní složka Uživatelů je založena v elektronické spisové službě Ginis, v PC programu Pečovatelská služba James Edition a v listinné podobě. Obě elektronické evidence jsou chráněné heslem Uživatelů. Listinná složka Uživatele je založena v šanonu v uzamčené skříni.

K osobní složce Uživatele mají přístup pracovníce pečovatelské služby, sociální pracovníce, vedoucí odboru správního a právního, tajemník Městského úřadu Sezimovo Ústí a starosta města.

### **Zjišťované a evidované údaje:**

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

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

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

## **Standard č. 7:**

### ***Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb***

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

S Uživateli jsou diskutovány jejich potřeby a přání, je sepsán individuální plán sociálních služeb dle zásad jednání se zájemcem o službu a dle pravidel na ochranu osobních údajů.

Nikdy však nelze zcela vyloučit situaci, kdy se Uživatel může cítit ve svých právech dotčen.

### **Pravidla pro přijímání a vyřizování petic a stížností**

*(výňatek z Pravidel pro přijímání a vyřizování petic a stížností města Sezimovo Ústí)*

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

### **Podání stížnosti**

Podáním se podle těchto pravidel rozumí podání stížnosti, oznámení a podnětů osob, které upozorňují na nedostatky ve výkonu činnosti pečovatelské služby a dovolávají se jejich odstranění (nápravy).

Stížnost lze podat písemně, nebo ústně do zápisu protokolu. V případě stížnosti podané telefonicky, nebo elektronickou cestou, musí být stěžovatel poučen o nutnosti písemného doplnění stížnosti v sekretariátu starosty do zápisu opatřeného podpisem stěžovatele. Na stížnosti se vyznačí den přijetí, zajistí přidělení jednacího čísla v podatelně a následné předání stížnosti k centrálnímu zaevidování v sekretariátu starosty.

### **Stížnost lze podat:**

- vedoucí odboru správního a právního;
- zřizovateli služby zastoupenému starostou města;
- tajemnici Městského úřadu Sezimovo Ústí;
- Krajskému úřadu Jihočeského kraje v Českých Budějovicích, odbor sociálních věcí;
- Veřejnému ochránci práv;
- Českému helsinskému výboru;
- na krizové lince Senior 800 157 157.

## **Vyřizování stížností**

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

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

**Způsob** vyřízení stížnosti je plně v kompetenci pracovníka vyřizujícího stížnost.

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

Stížnost musí být prošetřena ve všech bodech.

Stížnosti, oznámení a podněty osob, které upozorňují na nedostatky, vedou pracovníky k zamyšlení, zda konkrétní způsob, jakým pečovatelskou službu poskytují, není třeba zlepšit či zcela změnit.

Proto jsou stížnosti a podněty chápány jako podnět ke zkvalitnění činnosti pečovatelské služby.

## **Standard č. 8:**

### ***Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje***

Pečovatelská služba nenahrazuje instituce poskytující běžně dostupné veřejné služby, ale pouze vytváří Uživatelům příležitosti k jejich využívání, podporuje Uživatele v kontaktu s rodinou a přáteli.

Pečovatelská služba pomáhá Uživateli vyhledat a využívat služby vedoucí k naplnění jeho individuálního plánu a osobních potřeb, čímž se snaží podpořit zvyšování jejich samostatnosti a nezávislosti.

Pracovnice pečovatelské služby pomáhají Uživatelům při jednání se zdravotnickými zařízeními, úřady a institucemi a zprostředkovávají služby jiných fyzických a právnických osob dle vlastního výběru Uživatele.

V případě potřeby mohou Uživatele doprovázet nebo poskytnout dopravu k požadované službě nebo instituci na území města Sezimovo Ústí.

O dostupných zařízeních poskytujících veřejné a sociální služby ve městě, okrese i kraji jsou Uživatelé informováni pracovníci pečovatelské služby.

Na oddělení sociálních služeb jsou dostupné tištěné brožury a katalogy poskytovatelů sociálních služeb na území Jihočeského kraje.

## **Standard č. 9:**

### ***Personální a organizační zajištění sociální služby***

V oblasti personálního zajištění poskytovaných pečovatelských služeb vycházíme ze zjištěných potřeb cílových Uživatelů služeb a také z jejich počtu. Profesionální dovednosti pracovníků pečovatelské služby a jejich další vzdělávání reflektuje aktuální potřeby Uživatelů.

Do pracovního poměru jsou na základě výběrového řízení přijímáni zaměstnanci s odpovídající kvalifikací, případně pracovníci bez přímé kvalifikace, ovšem s podmínkou jejího doplnění. Specifickým předpokladem pro pracovníky v pečovatelských službách je pozitivní vztah k problematice poskytovaných služeb, schopnost a ochota navazovat pozitivní profesionální vztah s Uživateli, empatie, fyzická a psychická odolnost, komunikativnost, umění otevřeně řešit problémy, schopnost týmové práce. Současně pracovníci přijímají princip celoživotního vzdělávání.

V současné době zaměstnává město Sezimovo Ústí tři pracovníce v sociálních službách (pečovatelky). Vlastní sociální práce je zajišťována sociální pracovníci.



Po nástupu k Poskytovateli je pracovník seznámen mimo jiné s popisem své pozice, se souvisejícími právními předpisy, Etickým kodexem pracovníků Pečovatelské služby města Sezimovo Ústí, organizačními pravidly, je zavázán k mlčenlivosti a proškolen z předpisů vztahujících se k bezpečnosti a ochraně zdraví při práci a požární ochrany. Zpravidla je sjednána tříměsíční zkušební doba, během které jsou ověřovány schopnosti a předpoklady pracovníka pro výkon práce.

Kvalita poskytovaných služeb závisí především na pracovnících – na jejich dovednostech, schopnostech, vzdělání, vedení a podpoře a také na pracovních podmínkách. Proto všichni zaměstnanci pečovatelské služby posilují své odborné kompetence vedoucí ke zvyšování kvality personálu a tím také kvality poskytovaných služeb. Poskytovatel zaměstnancům vytváří co nejlepší pracovní podmínky motivující k co nejkvalitnějším pracovním výkonům. Zaměstnanci se dále vzdělávají formou seminářů a kurzů, případně exkurzí a konzultací v jiných zařízeních poskytujících sociální služby dle zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, v platném znění.

Každý pracovník zná organizační a pracovní řád Poskytovatele a ví, co je jeho náplní práce, kdo je jeho nadřízený a případně podřízený.

## **Standard č. 10:**

### ***Pracovní rozvoj zaměstnanců***

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

## **Program dalšího vzdělávání**

Další vzdělávání pracovníků vychází zejména z:

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

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

Poskytovatel motivuje pracovníky finančně, zaměstnaneckými benefity a pochvalou a dodává jim tak potřebnou jistotu, že odvádějí dobrou práci. Zaměstnanci mohou po dohodě s Poskytovatelem využít podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka (například supervizora), který umí včas rozpoznat syndrom vyhoření, který se v oblasti sociální péče často vyskytuje, pomáhá při řešení obtížných situací, emočně podporuje pracovníky a pomáhá najít nové podněty pro práci s Uživatelem.

## **Předávání informací**

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

## **Poskytovatel vytváří podmínky pro pravidelnou komunikaci mezi pracovníky:**

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

## **Standard č. 11:**

### ***Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby***

Pečovatelská služba je zajišťována obyvatelům města terénní formou v jejich přirozeném prostředí, na území města Sezimovo Ústí. Pečovatelky mají k dispozici dva užitkové automobily, kterými zajišťují rozvoz obědů, nákupy, pochůzky i dopravu Uživatelů. Uživatelům je nabízena možnost doprovodu a dopravy vozidlem pečovatelské služby na nákup, na poštu, za veřejnými službami, k lékaři a do lékárny.

Sídlo a zázemí pečovatelské služby je v přízemí Městského úřadu Sezimovo Ústí v kanceláři č. 115 na adrese Dr. E. Beneše 21, 391 01 Sezimovo Ústí. Pro obyvatele města je městský úřad dostupný pěšky nebo autobusem MHD do stanice Sezimovo Ústí I. náměstí.

Pečovatelská služba je poskytována v pracovní dny od 6,45 do 15,30 hodin (v pátek do 13,30 hodin). Po skončení pracovní doby, není nikdo pověřený k vykonávání služeb u Uživatelů.

S každým Uživatelem je při sestavování individuálního plánu domluveno, v jaký čas a jak často mu bude služba poskytována. Toto musí být v souladu s příslušnou Smlouvou uzavřenou mezi Uživatelem a Poskytovatelem.

Uživatelé jsou informováni, kam se mohou obrátit v nouzových nebo krizových situacích a v případě situace ohrožující jejich život.

## **Standard č. 12:**

### ***Informovanost o poskytované sociální službě***

Občané města Sezimovo Ústí jsou informováni o poslání, cílech, působnosti, cílové skupině, principech, poskytovaných službách, oficiálním názvu zařízení, adrese, telefonním kontaktu a zřizovateli pečovatelské služby prostřednictvím:

- informačního letáčku;

- internetových stránek města Sezimovo Ústí;
- osobně a telefonicky na Městském úřadě Sezimovo Ústí;
- ústně od pracovníků pečovatelské služby;
- u lékařů ve zdravotnickém zařízení Sezimova Ústí;
- registru poskytovatelů sociálních služeb;
- katalogu poskytovatelů sociálních služeb v Jihočeském kraji.

Všechny informační materiály jsou zpracovány jednoduše, přehledně a srozumitelně tak, aby se zájemci o pečovatelskou službu mohli kvalifikovaně rozhodnout, zda mají o službu zájem.

## **Standard č. 13:**

### ***Prostředí a podmínky***

Pečovatelská služba Sezimova Ústí je terénní službou a je poskytována zejména v domácnostech Uživatelů.

Jednání zájemce o službu probíhá u zájemce v domácnosti nebo v kanceláři sociální pracovnice č. 114 na Městském úřadu Sezimovo Ústí, na odboru správním a právním.

Pečovatelská služba má k dispozici dva užitkové automobily pro rozvoz obědů, k realizaci nákupů a k dopravě Uživatelů k lékaři a za službami obce. Zaměstnanci služby mají k dispozici mobilní telefon.

Pečovatelská služba nemá vlastní stravovací provoz, obědy jsou zajišťovány externí firmou. Polystyrénové termoboxy, ve kterých jsou obědové kastrůlky převáženy, jsou stejně jako vnitřní prostor automobilů, pravidelně čištěny.

## Standard č. 14:

### ***Nouzové a havarijní situace***

Nouzové, havarijní a mimořádné situace jsou nenadálé události, kterým se nedá zcela zabránit. Pečovatelská služba musí být připravena tyto situace správně a rychle řešit.

**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.).

**Mimořádné** situace mohou nastat v souvislosti s poskytovanou sociální službou.

Pečovatelská služba má písemně zpracována „Pravidla pro řešení nouzových, havarijních a mimořádných situací“, ve kterých je seznam nouzových a havarijních situací, jež mohou nastat v souvislosti s poskytováním pečovatelské služby a postup při jejich řešení, včetně telefonních kontaktů na další pomocné instituce.

Mezi takové situace patří např. úmrtí, zhoršení zdravotního stavu, pád, neotvírání dveří Uživatелеm, nedodání oběda, nesouhlas s vyúčtováním služeb, onemocnění pečovatelky/pečovatelek, onemocnění všech pečovatelek, dopravní nehoda, porucha automobilu apod.

O každé nouzové, havarijní a mimořádné situaci je informována vedoucí pečovatelské služby a je vyhotoven zápis o průběhu a způsobu řešení do „Knihy mimořádných událostí“ a do karty Uživatele. Na poradě pracovníků pečovatelské služby je proveden rozbor situace a vyhodnocení postupu při jejím řešení. Pokud je situace nová, zavede se do „Knihy mimořádných událostí“ včetně správného řešení.

Každý zaměstnanec je povinen poskytnout pomoc při likvidaci a minimalizaci škod – o těchto postupech jsou proškoleni – BOZP, PO. Prvořadá je vždy záchrana lidských životů a ochrana zdraví.

## **Standard č. 15:**

### ***Zvyšování kvality sociální služby***

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

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

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

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

Důležitým ukazatelem kvality služeb je spokojenost či nespokojenost Uživatelů s poskytovanými službami. Proto vedou pečovatelky s Uživateli rozhovory, kdy se dotazují na spokojenost s poskytovanými službami, splnění jejich požadavků a cílů, na podněty ke zlepšení či změně služeb.

Při běžné práci s Uživatelem pečovatelky sledují jeho projevy emocí, snahu o zapojení se do činností služby, posilování samostatnosti Uživatele, jeho aktivitu v řešení běžných životních situací.

*Tyto standardy kvality zpracovala Bc. Veronika Benáková, sociální pracovníce Městského úřadu Sezimovo Ústí.*