



Město Cvikov

Pečovatelská služba Cvikov

471 54 Cvikov, Cvikov I, Náměstí Osvobození 63

STANDARDY KVALITY

POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

PEČOVATELSKÁ SLUŽBA CVIKOV

Aktualizace dne:zpracovala:.....

Aktualizace dne:zpracovala:.....

Aktualizace dne:zpracovala:.....

Aktualizace dne:zpracovala:.....

Aktualizace dne:zpracovala:.....

Aktualizace dne:zpracovala:.....

1. Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb

Poslání

Posláním Pečovatelské služby Cvikov je poskytovat sociální služby občanům na území města se záměrem zachovat co nejvyšší kvalitu jejich života, pokud v důsledku stáří, zdravotního postižení nebo chronického onemocnění potřebují podporu druhé osoby. Poskytováním služeb v domácnostech jim napomáháme co nejdéle setrvat v přirozeném a známém prostředí. Naší péčí přispíváme k zachování důstojnosti života uživatelů služby, úcty a respektu k jejich osobě i nezávislosti. Zároveň pomáháme rodinám dlouhodobě pečovat o své blízké a podpořit tak rodinnou soudržnost.

Cílová skupina

Pečovatelská služba se poskytuje seniorům, osobám s chronickým onemocněním, osobám se zdravotním postižením na území města Cvikova, kteří nejsou schopni plně zvládat péči o svou osobu či domácnost.

Cíl služby

Cílem pečovatelské služby je zajistit uživatelům život srovnatelný se svými vrstevníky v přirozeném prostředí. Podpořit je, aby svůj život prožívali v psychické i fyzické pohodě. Aby naplňovali byť jen po krůčcích své osobní cíle a sami si zvolili, v čem potřebují naší podporu.

Zásady poskytování sociální služby

- podpora kvalitního, důstojného, pokud možno samostatného a běžného života
- respekt k individuálním potřebám uživatelů a ke svobodné volbě
- odbornost a lidskost přístupu – empatie, bezpečí, ohleduplnost
- zachování lidské důstojnosti, předcházení negativním přesudkům
- respekt k lidským právům uživatelů, k soukromí a partnerským vztahům
- spolupráce s rodinou, úřady, zdravotníky, lékaři
- ochrana osobních údajů

Principy služby

- Respekt k osobní svobodě – nikdo ze zaměstnanců nenutí uživatele k žádné činnosti, která by byla v rozporu s jeho rozhodnutím.
- Ochrana práv uživatelů – zaměstnanci chrání práva uživatelů v souladu s platnými právními předpisy.
- Odbornost – všichni pracovníci jsou vzdělaní a kvalifikovaní k výkonu své práce. Každý rok se účastní odborných kurzů a seminářů za účelem profesionálního růstu.
- Diskrétnost – při jednání s uživatelem, získáváme důvěru zachováním nestrannosti, objektivitu a individuálním přístupem založeným na partnerství.
- Seberealizace – snažíme se, aby uživatelé mohli v co možná největší míře uplatnit při využívání služeb svoji vůli i schopnosti, a aby míra rizika byla přiměřená.
- Podpora společenských kontaktů – usilujeme o podporu sociálních dovedností, vztahů s rodinou, přáteli apod.

Etický kodex

Účelem etického kodexu je stanovit pravidla chování všech pracovníků organizace a informovat veřejnost o chování, které je oprávněna očekávat.

Pracovníci dbají na dodržování lidských práv tak, jak jsou vyjádřena v Chartě práv Spojených národů, řídí se zákony tohoto státu a závaznými předpisy platnými pro výkon jejich povolání.

1. Pomáháme lidem, kteří o naši pomoc požádají bez ohledu na národnost, rasu, víru, pohlaví, věk, politické přesvědčení, ekonomickou situaci a společenské postavení.
2. Chováme se zdvořile a přistupujeme ke každému člověku jako k jedinečné lidské bytosti s pochopením, úctou, empatií i trpělivostí a reagujeme na jeho potřeby.
3. Respektujeme důstojnost každého člověka, jeho soukromí, důvěrnost jeho sdělení.
4. Neposkytujeme informace o uživateli mimo oprávněný zájem vyplývající ze smlouvy bez jeho souhlasu, pokud není v k akutnímu ohrožení života.
5. Nikdo nesmí zneužít důvěru a závislost uživatele jakýmkoliv způsobem.
6. Každý člověk je vždy rovnocenným partnerem, který spolurozhoduje a dle úrovně svých fyzických a duševních sil se také spolupodílí na poskytování pomoci.
7. Pracovníci nevyžadují ani nepřijímají dary ani žádná jiná zvýhodnění, které by mohli ovlivnit rozhodování o službě nebo narušit profesionální přístup ke klientovi či žadateli nebo jež by bylo možno považovat za odměnu za práci, která je jejich povinností. Při přijímání drobných pozorností se řídí standardem č.2.
8. Pracovníci plní odpovědně své povinnosti vyplývající ze závazku k organizaci, a snaží se o to, aby úroveň služeb byla co možná nejvyšší.
9. Pokud si pracovník není jist, zda jde o činnost slučitelnou s výkonem práce v organizaci, projedná záležitost se svými nadřízenými. Pracovníci dávají vždy přednost své profesionální odpovědnosti před svými osobními zájmy.
10. Pracovníci respektují a využívají pokynů svých nadřízených a využívají znalosti a zkušenosti svých kolegů.
11. Základem vztahů mezi pracovníky je vzájemné čestné jednání a slušné společensky korektní chování. Kritické připomínky vůči ostatním pracovníkům organizace jsou řešeny pouze na pracovišti ve vhodnou dobu a nikdy ne před uživatelem či žadatelem o službu.
12. Všichni pracovníci dbají na udržení a zvyšování prestiže svého povolání a organizace. I mimo pracovní dobu vystupují tak, aby nesnižovali důvěru služby v očích veřejnosti.
13. Pracovníci jsou povinni se vzdělávat a udržovat svou kvalifikaci

Etický kodex jako součást vnitřních norem je pro každého pracovníka závazný a jeho nedodržování by bylo posuzováno jako porušování pracovní kázně se všemi vyplývajícími důsledky.

Pravidla pro komunikaci s uživatelem trpícím demencí:

- Vytvoříme vhodné podmínky pro komunikaci, nasloucháme své intuici (omezíme hluk, přiblížíme se uživateli výškově kvůli očnímu kontaktu).
- Ujistíme se, že oslovený nás vnímá.
- Oslovíme ho jménem, jméno používáme co nejčastěji a s úctou.
- Dobře se podíváme, co uživatel dělá. Nepřerušíme jeho činnost. Připojíme se k němu v jeho činnosti a teprve, až dostatečně vnímá, nabídneme své téma.
- Důkladně vnímáme jeho neverbální, mimické a tělesné projevy, gestikulaci.
- Je třeba dostatek času, naladíme se, respektujeme tempo, nenecháme se přinutit ke spěchu.
- Pojmenováváme, co děláme a co má dělat či dělá on.
- Povzbuzujeme, dáváme najevo, že věci zvládá, vyhýbáme se přímé kritice.
- Dodržujeme zásadu TADY a TEĎ (i ve vlastních myšlenkách).
- Používáme krátké, jednoduché věty - důležitá slova stavíme na začátek vět.
- Uživatel by měl nejen slyšet, ale i vidět o čem se mluví.
- Měl by mít možnost dotýkat se věcí (názorně můžeme ukázat pohybem pití z hrnku, pokud chceme, aby se uživatel napil).
- Naše pokyny obsahují vždy jen jeden splnitelný krok.
- Pokyny jsou přesné a jednoznačné (spustím z postele pravou nohu).
- Nenutíme uživatele, aby se opravil, aby pochopil svou chybu, nepřesvědčujeme ho.
- Vyhýbáme se nadbytečným otázkám.
- Pokud dojde k afektu, pokusíme se poté usmířit. Promluvíme si, použijeme přiměřené, neverbální projevy např. držení ruky.

Pravidla pro poskytování Pečovatelské služby města Cvikov

- Pečovatelská služba se poskytuje seniorům, osobám s chronickým onemocněním a osobám se zdravotním postižením, které nepotřebují komplexní péči, ale potřebují pomoc při zvládnání běžných životních potřeb a pomoc při zajištění domácnosti.
- Pečovatelská služba je možné poskytnout každý den v době od 7:00 do 19:00, dle individuálních potřeb uživatelů služby.
- Pečovatelská služba se poskytuje ve spádovém území města v domácnostech klientů.
- Pečovatelka má právo odmítnout vykonat úkon, který není písemně uveden ve smlouvě, pokud to nevyžaduje situace ohrožující život a zdraví uživatele.
- Pečovatelka má právo odmítnout provedení úkonu, který je spojený s jakýmkoli nebezpečím na zdraví či bezpečnosti její nebo uživatele služeb.
- Úhrada za úkony pečovatelské služby je stanovena dle vyhlášky č. 505/2006, kterou se provádějí některá ustanovení Zákona o sociálních službách a schválené radou města vydané formou ceníku.
- Úhradu za úkony pečovatelské služby vybírá poskytovatel zpětně (pečovatelky) do 15tého následujícího měsíce. Klient vždy obdrží detailní vyúčtování poskytnutých služeb.
- Pracovnice pečovatelské služby se musí k pečovaným osobám chovat takovým způsobem, aby nedocházelo ke snížení jejich důstojnosti nebo vytváření nepřátelského, ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí.

2.Ochrana práv osob

Pečovatelská služba Cvikov poskytuje svoje služby v souladu se všemi obecně závaznými právními předpisy ve vztahu k poskytovaným sociálním službám.

Poskytování služby v souladu:

- Zákon o sociálních službách č.108/2006 a jeho platnými vyhláškami
- Úmluva o právech osob se zdravotním postižením
- Deklarace práv mentálně postižených osob
- Všeobecná charta lidských práv OSN (garantováno Listinou zákł. práv a svobod a Ústavou)
- Deklarace práv zdravotně postižených osob
- Úmluva o právech dítěte
- Madridská deklarace a Lisabonská smlouva

Poskytovatel pečovatelské služby – město Cvikov má uzavřeno pojištění v souvislosti s poskytováním služeb na základě zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách v rozsahu pro případ odpovědnosti za škodu způsobenou při poskytování sociálních služeb.

Obecná ochrana práv – chování personálu k uživateli:

- Oslovujeme uživatele vždy pane nebo paní a jejich příjmením, jiné oslovení je možné pouze na výslovné přání uživatele. Zásadně vykáme.
- Při rozhovoru nepoužíváme slovník pro děti, v případě osob s demencí se řídíme desaterem komunikace pro uživatele se syndromem demence.
- Vždy respektujeme volbu klienta, pokud je to možné.

Základní klientská práva při odebrání Pečovatelské služby Cvikov

1. Osobní svoboda a svoboda pohybu – uživatel odebrá službu ve svém přirozeném prostředí, určuje si denní režim (kdy bude službu odebrat). V rámci jednotlivých služeb si určí, kdy a čím (celý příbor/lžice) bude jíst, co si po asistenci s hygienou oblékne a jak bude trávit volný čas. Pečovatelka musí také počítat s tím, že klient má právo na stravu dle vlastního výběru, kouření či konzumaci alkoholu. V případě nadměrného užívání alkoholu či užívání jiných návykových látek může ovšem pečovatelka službu klientovi v souladu s metodickými postupy odmítnout.

Situace: klientovi je přesunuta služba na jiný termín, než bylo domluveno

Předcházení porušení práva:

Pokud z provozních nebo jiných důvodů není možno domluvený termín ze strany pečovatelské služby dodržet musí pečovatelky uživatele kontaktovat a s jeho souhlasem termín přesunout.

2. Právo na ochranu soukromí – uživatel má kontrolu nad tím, kdo a kdy do jeho obydli vstupuje. Má právo pečovatelce vstup do obydli odepřít – pečovatelka je pak povinna obydli opustit. Pečovatelka vstupuje do jednotlivých částí obydli se souhlasem uživatele, stejně tak nakládá s jeho osobními věcmi.

Situace: pečovatelka vstoupí do domu či bytu bez zazvonění, zaklepání, bez souhlasu klienta

Předcházení porušení práva:

Uživatel má právo pečovatelce vstup odepřít.

3. Nedotknutelnost osoby – uživatel rozhoduje o svém vzhledu (oblečení, délka vlasů, účes, délka vousů). Zejména ve středisku osobní hygieny si může klient vyžádat užití zástěh.

Situace: pečovatelka nesouhlasí s rozhodnutím uživatele přestat se holit.

Předcházení porušení práva:

Uživatel má právo odmítnout holení.

4. Právo na osobní a rodinný život – pečovatelka zachovává práva uživatele ve vztahu s rodinou, partnerem či přáteli. V tomto ohledu je poskytována podpora při naplňování těchto vazeb. Zároveň pečovatelka mapuje u uživatele případné zneužívání, jak psychické, fyzické, tak finanční.

Situace: pečovatelka se vměšuje do rozhovoru mezi klientem a rodinou, aniž o to byla požádána

Předcházení porušení práva:

Pečovatelka není oprávněna vměšovat se do rodinných záležitostí, pouze podporuje naplňování těchto vazeb.

5. Právo na důstojné zacházení – pečovatelka jedná s uživatelem přiměřeně k jeho věku i zdravotnímu stavu. Oslovuje ho v souladu s metodickými pokyny jedná v souladu s etickým kodexem, právy a přáním uživatele. Při osobní hygieně respektuje intimitu a stud uživatele

Situace: pečovatelka hovoří s uživatelem jako s dítětem (např. přinesla jsem papání apod.)

Předcházení porušení práva:

Pečovatelka jedná s uživatelem přiměřeně k jeho věku.

6. Právo svobodně se rozhodnout a právo na přiměřené riziko – pečovatelka dbá na svobodnou vůli jedná v souladu s etickým kodexem, právy a přáním uživatele. V případě návštěv rodiny s těžce postiženým uživatelem, pečovatelka dbá i na přání jedná v souladu s etickým kodexem, právy a přáním uživatele vyjádřená gesty, mimikou či zvuky. Uživatel neodebírá službu, kterou nepotřebuje, a podstupuje přiměřené riziko za vlastní rozhodnutí.

Situace: pečovatelka napolohuje, nebo přemístí uživatele jinak, než si přeje.

Předcházení porušení práva:

Pečovatelka dbá na svobodnou vůli a na přání uživatele vyjádřená gesty, mimikou či zvuky.

7. Právo stěžovat si – pečovatelka postupuje v souladu s metodickými pokyny obsaženými v standardu číslo 7 (Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby)

Situace: pečovatelka nepředala stížnost, kterou uživatel jejím prostřednictvím podal.

Předcházení porušení práva:

Pečovatelka má povinnost stížnost předat, uživatel si může stěžovat u nadřízených orgánů.

8. Práva klienta dítěte – pečovatelka pracuje s uživatelem dítětem vždy za přítomnosti zákonných zástupců a dbá na stěžejní dokumenty v oblasti ochrany práv dětí.

Situace: pečovatelka rozhodla při práci bez přítomnosti zákonných zástupců.

Předcházení porušení práva:

Pečovatelka nečiní rozhodnutí za klienta dítě bez přítomnosti zákonných zástupců.

Nápravná opatření – sankce:

- Při zjištění porušení práv je uživatel osobně ujištěn, že k dalšímu porušení nedojde.
- Pečovatelka se omluví
- Při opakování obdobné situace dostane písemné napomenutí, popř. snížení osobního hodnocení.

Lidská práva vs. omezující opatření

Dle § 89 předpisu č. 108/2006 Sb. zákona o sociálních službách

V rámci terénní a ambulantní formy služby jsou omezující opatření chápána jako zamezení agresivnímu uživateli v konání, které přímo ohrožuje zdraví či život. Zamezení je provedeno úchopem dle možností a fyzických dispozic pečovatelky.

Lze užít pouze v případě agresivního uživatele, jehož chováním je přímo ohroženo zdraví či život jeho či jiné osoby, která je s ním v kontaktu. Je nezbytné před tímto opatřením užít slovního zklidnění, odvrácení pozornosti, rozptýlení či aktivního naslouchání – pouze pokud tyto metody agrese neodvrátí, lze po dobu nezbytně nutnou (doba, která postačuje k odstranění přímého ohrožení zdraví či života uživatele nebo zdraví a života jiných osob) použít opatření omezující pohyb dotyčného. O všech omezujících opatřeních a krizových situacích je nutno vést záznam.

Střety zájmů

Střetem zájmů se chápá stav, kdy je člověk, povinný něco konat (nebo se naopak nějakého jednání zdržet), se současně dostává i do pozice člověka, jemuž je takové konání (zdržení se), ku prospěchu věci nebo naopak ke škodě. Během poskytování sociální služby je nutné se zabývat otázkou střetu zájmů ve vztahu mezi poskytovateli služby a jejich uživateli.

Příklady střetů zájmů během poskytování pečovatelské služby:

- Pečovatelka by neměla být pověřena přímou péčí o své blízké a rodinné příslušníky.
- Pečovatelka by měla striktně dodržovat metodický postup přijímání darů, viz. st. č. 2.
- Pracovník, na kterého je zaměřena stížnost, by neměl být pověřen jejím řešením – viz. st. č. 7.

Pokud střetu zájmů nelze předejít preventivním opatřením, sociální služba musí být uživateli ukončena a zároveň zprostředkována obdobná služba, je-li taková službě místně dostupná.

Přijímání darů

Personál pečovatelské služby Města Cvikova nemůže v žádném případě přijímat hodnotné dary od uživatelů služby. Darem se v této situaci chápá věc movitá či finanční obnos. Naopak darem se v této souvislosti nechápe drobná pozornost, či pohoštění, nabídnuté personálu uživatelem během poskytování služby, jehož odmítnutí by pro klienta představovalo „bolestivou zkušenost“. Drobné dárky jsou evidovány v Knize darů.

3. Jednání se zájemcem o sociální službu

Město Cvikov jako poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla, podle kterých poskytuje sociální službu. S těmito pravidly je zájemce seznámen před zahájením sociální služby a je mu sděleno, že si je může opakovaně vyžádat k nahlédnutí u vedoucí pečovatelské služby. Na požádání mohou být vnitřní pravidla předána písemně uživateli.

Forma jednání:

Může být osobní, telefonická i elektronickou poštou. Forma je přizpůsobena potřebám zájemce o službu, tak aby mu byla srozumitelná a zájemce měl dostatek času na prostudování podmínek poskytování služby.

Způsob zahájení jednání:

Jednání je zahájeno buď na žádost zájemce, nebo na popud třetí strany – rodina, blízká osoba, sociální pracovník jiné instituce. Jednání se zahajuje bezprostředně po prvním kontaktu.

Průběh jednání:

Se zájemcem o službu, nebo třetí osobou jedná vedoucí pečovatelské služby. Domluví se na sociálním šetření v místě pobytu, kde proběhne rozhovor, předání informací a dohoda o dalším postupu. Rozhovor je uzpůsoben případným komunikačním omezením žadatele. Sociálního šetření se účastní vedoucí pečovatelské služby, zájemce službu, popřípadě osoba, která podala podnět.

Odmítnutí zájemce o sociální službu.

V případě, že zájemce nenaplnuje kritéria pečovatelské, je zájemce odmítnut.

Jsou mu poskytnuty informace o vhodnějších sociálních službách v rámci poradenství. Písemné žádosti o poskytnutí služby jsou odmítnuty písemně do 14ti dnů včetně uvedení důvodu odmítnutí a je o nich vedena evidence.

Důvody pro odmítnutí žádosti:

- žadatel požaduje služby, na které nemáme registraci
- žadatel nespadá do cílové skupiny
- kapacita služby je naplněna
- zdravotní stav žadatele vyžaduje péči na lůžkovém zdravotnickém oddělení
- závislost žadatele na alkoholu, návykových látkách, či jiná závislost, která by narušovala poskytování sociálních služeb.

Dokumentace vedená v souvislosti s jednáním se zájemcem o službu:

- Žádost o zavedení pečovatelské služby
- Zápis ze sociálního šetření
- Evidence žádostí o poskytnutí služby a odmítnutých žádostí
- Smlouva o poskytnutí sociální služby

Dokumentace je uložena u vedoucí pečovatelské služby.

Zásady jednání:

- dobrovolnost
- kvalifikované a srozumitelné informace
- nepoužívání cizích výrazů a dlouhých souvětí
- diskrétnost, soukromí
- dodržování ochrany osobních údajů (jednáme i s anonymním zájemcem)
- vedení dohodnuté evidence
- ověření vlastní vůle uživatele užívat naši sociální službu

- zjišťování prvních přání, potřeb, očekávání a cílů zájemce o službu a zda je poskytovaná služba může naplnit. Zároveň se ověřuje zdravotní stav zájemce.
- směřování jednání k uzavření smlouvy se zájemcem, přičemž jsou v maximálně možné míře respektována očekávání, potřeby, přání, tužby a osobní cíle

Cíle jednání:

- zjištění, zda zájemce spadá do cílové skupiny pro poskytovanou službu
- navázání dobrého vztahu
- zjištění potřeb zájemce, jeho životního stylu, který upřednostňuje (doba vstávání, doba vycházek, trávení volného času, stravovací návyky, aj.)
- zjištění potřeb, očekávání a osobní cíle zájemce, které by bylo možné s ohledem k jeho schopnostem a možnostem prostřednictvím naší služby realizovat
- zhodnocení případných rizik zájemce (ztráta sociálních vztahů, negativní reakce na změnu poskytování služby, apod.)
- poskytování zájemci srozumitelné informace o podmínkách poskytování různých druhů a forem sociálních služeb
- zhodnocení, zda uživatel naplňuje kritéria cílové skupiny
- v případě souhlasu zájemce a vhodnosti dohodnout plán poskytované služby a připravit podklady k uzavření smlouvy o poskytování sociální služby

S ohledem na cílovou skupinu uživatel poskytovatel zjišťuje osobní cíle zájemce a potřebný rozsah individuální podpory zejména v těchto oblastech:

- osobní péče
- stravovací návyky a stravovací preference
- zrak, sluch, možnost komunikace uživatele
- psychický stav a kondice
- rytmus běžného dne, který klient preferuje
- zvyky, návyky a rituály, které si uživatel přeje zachovat
- zapojení rodiny do poskytování služeb
- další sociální kontakty a přátelství uživatele
- osobní bezpečnost a možná rizika

4. Smlouva o poskytování sociální služby

Smlouva o poskytování sociální služby (dále jen „smlouva“) je uzavírána na základě žádosti o poskytnutí služby. Jedná se o dobrovolnou dohodu dvou stran – uživatele a poskytovatele služby. Smlouva je uzavírána v souladu s platnou legislativou⁽¹⁾ a v souladu s posláním služby.

Smlouva je výsledkem jednání se zájemcem o službu. Stanovuje způsob a rozsah poskytovaných služeb. Během poskytování služby ji doplňuje individuální plán, který blíže specifikuje poskytované služby, jejich četnost, časovou dotaci a klíčového pracovníka, který s uživatelem individuálně plánuje a služby mu poskytuje. Ve Smlouvě lze dohodnout individuální odlišnosti v poskytování a úhradách, pokud je může Pečovatelská služba naplnit.

Uzavření Smlouvy o poskytování sociální služby

Před samotným podpisem smlouvy ze strany uživatele a vedoucí pečovatelské služby seznámí uživatele se všemi náležitostmi smlouvy, jejím obsahem, účelem a sociální službou samotnou a to srozumitelnou formou s ohledem na jeho zdravotní stav, možnosti i schopnosti.

Smlouvu podepisuje uživatel služby. Pokud není způsobilý k právním úkonům, podepisuje ji soudem určený opatrovník. Pokud uživatel není způsobilý k podpisu a nemá určeného opatrovníka, podepisuje smlouvu pověřený pracovník obce s rozšířenou pravomocí dle § 91 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů.

Smlouva je vyhotovena ve dvou provedeních, přičemž jedno náleží poskytovateli a druhé uživateli. Smlouva je platná od data podpisu.

Povinné přílohy smlouvy:

- Ceník služby platný v den podpisu – vyhotovení uživatele
- Poučení o zpracování osobních údajů – vyhotovení uživatele
- V případě omezení způsobilosti k právním úkonům – vyhotovení poskytovatele
 - rozsudek o omezení svéprávnosti
 - usnesení o stanovení opatrovníka
- V případě uplatnění nároku na bezplatné služby – vyhotovení poskytovatele
 - doklady potvrzující, že se na uživatele vztahuje ustanovení § 75 zákona č. 180/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

Smlouva musí obsahovat tyto údaje o uživateli:

- Jméno a příjmení, datum narození
- Trvalé bydliště, skutečné bydliště – místo, kde bude poskytována služba
- Aktuální osobní cíl – mění se v průběhu služby v individuálním plánu

Při podpisu smlouvy uživatel svým podpisem stvrzuje, že byl seznámen s:

- Pravidly pro poskytování pečovatelské služby
- Ceníkem úhrad za úkony pečovatelské služby
- Pravidly pro podávání a vyřizování stížností
- Metodikou provádění úkonů
- Nouzovými a havarijními situacemi
- Právy a povinnostmi klientů a poskytovatelů pečovatelské služby
- S možností kdykoliv nahlédnout do spisu a denních záznamů.

Následné nakládání se smlouvou na straně poskytovatele se řídí standardem číslo 6 a archivačním a skartačním řádem města Cvikov.

5. Individuální plánování v průběhu sociální služby

Individuálním plánováním se rozumí optimální nastavení poskytovaných služeb uživateli podle jeho přání a představ v rámci možností Pečovatelské služby.

Principem je stanovit společnou dohodou a kontinuální práci klíčové pracovníce, uživatele, jeho blízkých a týmu spolupracovníků službu v takovém rozsahu, aby nedocházelo k zanedbávání potřeb uživatele a na druhou stranu, aby byla zachována jeho maximální soběstačnost a suverenita

Proces individuálního plánování začíná již během sociálního šetření a při podpisu smlouvy o poskytnutí sociálních služeb. Po zahájení služby přebírá práci s individuálním plánem od sociální pracovníce pečovatelka určená jako klíčová pracovníce konkrétního uživatele.

Sociální pracovnice

- Zjišťuje při sociálním šetření a podpisu smlouvy očekávání a představy uživatele
- Sděluje uživateli možnosti poskytované služby
- Předává první informace klíčové pracovníci k práci s individuálním plánem
- Spolupracuje s klíčovou pracovnící a týmem na tvorbě a naplnění individuálního plánu

Klíčová pracovnice

- Pracuje přímo s uživatelem, společně definují jeho potřeby, přání a cíle.
- Je průvodcem uživatele službou
- Společně s uživatelem stanovuje jednotlivé kroky nutné k naplnění individuálního plánu
- Předává informace týmu spolupracovníků, tak aby v případě zástupu nedošlo k zásadní změně poskytovaných služeb
- Konzultuje se sociální pracovnící a týmem práci na individuálním plánu uživatele
- Provádí pravidelné revize individuálního plánu a karty potřeb
- Vede dokumentaci – Složku Individuálního plánu uživatele služby
- Klíčová pracovnice i uživatel služby mohou požádat o změnu klíčové pracovnice

Složka Individuálního plánu obsahuje:

- Zápisy ze sociálních šetření u uživatele
- Kartu potřeb – definuje potřeby uživatele, je aktualizována při revizi individuálního plánu
- Individuální plán

Individuální plán:

- Je vytvářen vždy společně s uživatelem služby
- Obsahuje jméno uživatele a jméno klíčové pracovnice
- Definiuje situaci a potřeby uživatele
- Popisuje přání a cíle uživatele, kterých chce prostřednictvím služby dosáhnout.
Cíl individuálního plánu musí být realistický, dosažitelný, konkrétní, významný pro uživatele a vyhodnotitelný
- Stanovuje jednotlivé kroky vedoucí k naplnění cílů – „kdo, co, kdy a kde“
- Definiuje rizika, které mohou dosažení cílů komplikovat
- Obsahuje pravidelné slovní revize průběhu služby a dosahování stanovených cílů
- Stanovuje data následných revizí dle dlouhodobé či krátkodobé dosažitelnosti cílů

Podklady pro revizi a hodnocení Individuálního plánu tvoří:

- Osobní rozhovor klíčové pracovnice s uživatelem
- Informace získané od spolupracovníků
- Informace získané od rodiny a blízkých osob uživatele
- Záznamy o poskytnutých úkonech péče
- Denní záznamy uživatele

Ukončení individuálního plánu:

- Individuální plán může ukončit klient bez udání důvodu
- Klíčový pracovník může ukončit individuální plán, pokud klient opakovaně nespolupracuje, službu ukončí nebo mu je ukončena

6. Dokumentace o poskytování sociální služby

V rámci pečovatelské služby je vedena dokumentace, v níž jsou shromažďovány údaje o uživateli, personálu a službě.

Uživatelé služby mají právo po dohodě s vedoucí PS nahlédnout do dokumentace o nich vedené.

Vedení dokumentace je podřízeno Zákonu o ochraně osobních údajů 101/2000 Sb., nařízení EU o ochraně osobních údajů GDPR.

Uživatelé jsou poučeni o způsobu, v jakém zájmu je nakládáno s jejich osobními údaji. Toto poučení je přílohou Smlouvy o poskytnutí služby.

Elektronická dokumentace je vedena v softwaru Zajíc a ve složkách v počítači vedoucí PS.

Písemná dokumentace bývalých uživatelů je po roce od ukončení poskytování služby předána do spisovny Městského úřadu dle platného Skartačního řádu Města Cvikov.

Seznam dokumentů vedených Pečovatelskou službou:

(použité zkratky: PS – pečovatelská služba, SP – sociální pracovník, KP – klíčový pracovník)

Dokument	Místo uložení	Obsah osobních údajů	Přístup	Forma
žádost o zavedení PS	kancelář vedoucí	jméno a příjmení, adresa, datum narození, telefon, kontaktní osoby, ošetřující lékař, požadované služby	vedoucí PS, SP	písemná
zápis ze sociálního šetření	kancelář vedoucí složka IP u KP	jméno a příjmení, adresa, datum narození, potřeby a požadované služby	vedoucí PS, SP	písemná elektronická
smlouva o poskytnutí sociální služby	kancelář vedoucí	jméno a příjmení, adresa, datum narození, potřeby a požadované služby	vedoucí PS, SP	písemná elektronická
osobní karta uživatele	kancelář vedoucí	jméno a příjmení, adresa vč. popisu bydliště (bezbariérovost, vhodné úpravy), datum narození, rodné číslo, příspěvek na péči, telefon, email, kontaktní osoba, potřeby, ošetřující lékaři, poskytované úkony péče, vyúčtování služeb vč. statistik, záznamy o neobvyklých událostech	vedoucí PS, SP	elektronická
záznamy úkonů péče o uživatele	kancelář vedoucí PS místnost pečovatelek	jméno a příjmení, poskytnuté úkony péče vč. data a času	vedoucí PS, SP pečovatelky	písemná
denní záznamy uživatele	kancelář vedoucí PS místnost pečovatelek	jméno a příjmení, záznamy o neobvyklých událostech	vedoucí PS, SP pečovatelky	písemná
karta potřeb uživatele	kancelář vedoucí PS složka IP u KP	jméno a příjmení, datum narození, datum zahájení služby, jméno KP, potřeby klienta – zjištěné a poskytované	vedoucí PS, SP pečovatelky	písemná elektronická

individuální plán uživatele	kancelář vedoucí PS složka IP u KP	jméno a příjmení, datum narození, jméno KP, současná situace a osobní cíl klienta, kroky k naplnění cíle, rizika a revize IP	vedoucí PS, SP pečovatelky	
evidence žadatelů	kancelář vedoucí PS	jméno, příjmení, telefon, kontaktní osoba, případně zápis ze sociálního šetření	vedoucí PS, SP	elektronická
Dokument	Místo uložení	Obsah osobních údajů	Přístupem	forma
evidence odmítnutých žadatelů	kancelář vedoucí PS	zápis ze sociálního šetření, písemné odůvodnění odmítnutí	vedoucí PS, SP	elektronická
pečovatelský diář	pečovatelky	příjmení, datum a čas plánované služby	vedoucí PS, SP pečovatelky	
docházky pracovníků	kancelář vedoucí PS místnost pečovatelek	jméno, příjmení, odpracované hodiny v měsíci	vedoucí PS pečovatelky	písemná
hodnocení pracovníků	kancelář vedoucí PS kancelář tajemníka	jméno, příjmení, datum narození	vedoucí PS tajemník města	písemná
doklady o povinném vzdělávání pracovníků	kancelář vedoucí PS kancelář tajemníka	jméno, příjmení, datum a místo narození	vedoucí PS tajemník města	písemná
kniha úrazů	kancelář vedoucí PS	jméno, příjmení zúčastněných osob, popis události	vedoucí PS pečovatelky	
kniha darů	místnost pečovatelek	příjmení	vedoucí PS pečovatelky	
evidence žadatelů o zaměstnání	kancelář vedoucí PS kancelář tajemníka	jméno, příjmení, telefon, email, informace poskytnuté v životopise	vedoucí PS tajemník města	elektronická písemná
smlouvy o studentských praxích	kancelář vedoucí PS	jméno, příjmení, adresa, telefon, email	vedoucí PS	písemná

7. Pravidla pro podávání stížností a nakládání s nimi

Stížnosti na kvalitu pečovatelské služby má uživatel právo řešit osobně, může si přizvat zastupující osobu. Kromě uživatele si může stěžovat také rodinný příslušník, opatrovník, či jiná Vámi pověřená osoba nebo instituce. Se sepsáním stížnosti může pomoci pečovatelka, vedoucí pečovatelské služby nebo sociální pracovník města Cvikov.

Písemná stížnost by měla obsahovat:

Datum, stručný popis dané záležitosti, jméno a podpis stěžovatele (pokud není anonymní).

Formy podání stížnosti:

- **ÚSTNĚ** – osobně pečovatelce při odebrání služby, nebo vedoucí pečovatelské služby v domě s pečovatelskou službou, která učiní o stížnosti písemný záznam.
- **TELEFONICKY** - vedoucí pečovatelské služby na telefonní číslo **723 099 255**, která učiní o stížnosti písemný záznam.
- **PÍSEMNĚ** – písemnou stížnost vhodit do schránky důvěry v Domě s Pečovatelskou službou (DPS), Nemocniční 185, 471 54 Cvikov, nebo vhodit do schránky Městského úřadu (MěÚ) ve Cvikově, Náměstí Osvobození 63, 471 14 Cvikov. Na obě uvedené adresy lze stížnost zaslat poštou, či je na uvedených adresách osobně předat: v domě s pečovatelskou službou pečovatelce či vedoucí pečovatelské služby, na městském úřadě v kanceláři podatelny.
- **ELEKTRONICKY** – stížnost lze podat i elektronickou formou a to na e-mailovou adresu pečovatelské služby (dps@cvikov.cz), e-mailovou adresu města Cvikov (mesto@cvikov.cz) či prostřednictvím datové schránky MěÚ ve Cvikově ID: **4j4bevp**
- **ANONYMNĚ** – anonymně lze stížnost podat písemnou formou, vhozením do schránky v DPS nebo na MěÚ ve Cvikově.

Vyřizování stížnosti:

- Schránky, do kterých můžete vhodit svou stížnost, jsou denně kontrolovány.
- Lhůta pro vyřízení stížnosti je 30 dní.
- Písemnou odpověď obdržíte na písemně zaznamenanou stížnost.
- Odpověď na anonymní stížnost bude v dané lhůtě zveřejněna na vývěsce MěÚ Cvikov.
- Pracovník řešící stížnost, je povinen si vyžádat vyjádření pracovníka, na kterého je stížnost vedena. Vedoucí pečovatelské služby vyžaduje vyjádření od pečovatelky, tajemník města Cvikova vyžaduje vyjádření vedoucí pečovatelské služby.
- Řešení stížnosti je voleno s ohledem na zachování důstojnosti zúčastněných osob a v souladu s ochranou osobních údajů.

V případě nespokojenosti s řešením stížnosti se můžete odvolat u:

- **Rady Města Cvikova**
Město Cvikov, Náměstí Osvobození 63, 471 14 Cvikov k rukám Rady města.
- **Krajského úřadu Libereckého kraje**
Krajský úřad Libereckého kraje, U jezu 642/2a, 461 80, Liberec 2. Tel. 485 226 111
- **Ministerstva práce a sociálních věcí**
MPSV, Na Poříčním právu 1/376, 128 01, Praha 1. Tel. 221 921 111
- **Kanceláře veřejného ochránce práv - Ombudsman**
Veřejný ochránce práv, Údolní 658/39, 602 00, Brno – město, tel. 542 542 111
- **Českého helsinského výboru**
Český helsinský výbor, Štefánikova 216/21, 15000 Praha, tel. 257 221 142

8. Návaznost na poskytované služby

Pečovatelská služba města Cvikov nenahrazuje běžně dostupné veřejné služby a vytváří příležitosti, aby uživatel mohl takovéto služby využívat. Cílem je podpora samostatnosti a nezávislosti uživatele.

Formy podpory:

- Poradenstvím – jaká služba bude vhodná pro potřeby uživatele, kde a v jakém čase ji může uživatel využít.
- Doprovodem – v rámci možností (místní a časová dostupnost) pečovatelské služby lze poskytnout doprovod při kontaktu s potřebnou službou.
- Asistence při jednání – v rámci možností (místní a časová dostupnost) pečovatelské služby lze poskytnout asistenci při jednání (osobní, telefonické; v přítomnosti dotyčného uživatele, bez uživatele na jeho žádost) s další pro něj potřebnou službou.

Informace o nabídce veřejně dostupných služeb mohou uživatelé zjišťovat u sociálních pracovníků Pečovatelské služby a Sociálního odboru města Cvikov.

Jedná se především o:

- Úřady (např. kde si podat žádost do Domu s pečovatelskou službou, kde si vyřídit příspěvek na péči či další potřebné dávky)
- Odborné služby (specializovaný lékař, psychiatr či občanský poradce)
- Veřejné služby (dovážky obědů, pedikúry, úklidové služby)
- Zájmové skupiny (kde může uživatel trávit volný čas)

Tímto způsobem je zachována možnost klienta využívat veřejné služby podle své volby a nedochází tak k vytváření závislosti klientů na pečovatelské službě.

Pečovatelská služba dále podporuje uživatele ve využívání přirozených sítí jako je rodina, přátelé, známí. Služba vždy zachovává při podpoře uživatele v jeho životních situacích neutralitu.

V rámci komunitního plánování svazku obcí Novoborska se vedoucí pečovatelské služby účastní schůzek pracovní skupiny „Senioři, zdravotně postižení, dospělé osoby“. Informace týkající se práce s rodinami získává pečovatelská služba od sociálního pracovníka města Cvikov, v rámci pracovní skupiny „Rodina, děti a mládež“.

Pečovatelská služba může poskytnout Katalog sociálních a souvisejících služeb Novoborska, písemně zpracovaný seznam běžných veřejných služeb vhodných pro cílovou skupinu uživatelů a písemně zpracovaný seznam návazných služeb vhodných pro cílovou skupinu mimo katastr svaz obcí Novoborska, zejména služby, které v tomto katastru dostupné nejsou (hospicová péče, domy s pečovatelskou službou v případě plné kapacity v rámci obcí Novoborska, DOZP a DZR v případě plné kapacity v rámci obcí Novoborska).

9. Personální a organizační zajištění sociální služby

Organizačně je pečovatelská služba města Cvikov (PS) zajištěna dle organizačního řádu.

Využití provozní a pracovní doby

- Pečovatelky poskytují uživateli služby vyplývající ze Smlouvy o poskytnutí služby.
- Provozní dobu využívají v rozsahu 40 hodin týdně dle aktuálních potřeb uživatelů.
- Vedoucí PS koordinuje práci pečovatelek, se kterými průběžně konzultuje individuální potřeby uživatelů a změny v nastavení služeb.
- Každý všední den probíhají krátké ranní porady. Pečovatelky si zde rozdělují pracovní náplň dle momentální situace (vzájemné zástupy, zrušené služby, zvýšené potřeby uživatele během nemoci, doprovody k lékařům apod.)
- Všichni zaměstnanci jsou povinni plnit pracovní povinnosti v rozsahu pracovní náplně.

Zastupitelnost zaměstnanců v době nepřítomnosti:

Vedoucí pečovatelské služby zastupují pečovatelky.

Sociální pracovníci zastupuje sociální odbor města Cvikov.

Pečovatelky se zastupují vzájemně.

Pečovatelky zastupuje vedoucí pečovatelské služby.

Přijetí zaměstnance a průběh pracovního poměru

Přijetí zaměstnance a průběh pracovního poměru se řídí platnou právní legislativou a vnitřními předpisy MěÚ Cvikov.

- Zájemce o práci se obrací na vedoucí PS, nebo tajemnici MěÚ Cvikov.
- Evidenci žadatelů o práci vede tajemnice MěÚ Cvikov, vedoucí PS informace předává.
- Podle zákona č.108/2006 sb. o sociálních službách, ze dne 1. 1. 2007, musí každý odborný pracovník přímé péče splňovat kvalifikační předpoklady.

Před nástupem do pracovní pozice zaměstnanec předkládá:

- Doklad o lékařské prohlídce
- Doklad o nejvyšším dosaženém vzdělání
- Výpis z rejstříku trestů (ne starší než 3 měsíce)
- Řidičský průkaz
- Zdravotní průkaz

Přijatý pracovník po nástupu je seznámen a podepisuje:

- Pracovní smlouvu, nebo dohodu o pracovní činnosti (s 3 měsíční zkušební dobou)
- Pracovní náplň
- Platový výměr

Po nástupu do pracovní pozice pracovník absolvuje:

- Pravidelná školení BOZP - zajišťuje tajemnice MěÚ
- Pravidelná školení řidičů referentů - zajišťuje tajemnice MěÚ
- Povinné průběžné vzdělávání dle Zákona o sociálních službách -zajišťuje vedoucí pečovatelské služby

Osobní složky zaměstnanců jsou uloženy u tajemnice MěÚ, mzdová agenda u mzdové účetní.

Vedoucí pečovatelské služby eviduje Oznámení změn v registru sociálních služeb. Dále evidenci odpracovaných hodin a evidenci zákonného vzdělávání pro statistické účely a koordinaci práce pečovatelek.

10. Profesní rozvoj zaměstnanců

Další vzdělávání zaměstnanců

Dle Zákona o sociálních službách je všem pracovníkům umožněno systematické vzdělávání v rozsahu 24 hodin ročně formou kurzů, odborných seminářů a odborných stáží.

Vzdělávání zajišťuje pracovnícím v sociálních službách vedoucí pečovatelské služby. Vhodná témata vybírá na základě hodnocení práce zaměstnanců. Formou rozhovorů zjišťuje, jakým směrem se jejich profesní znalosti ubírají a v čem pociťují potřebu vzdělání, tak aby byl zajištěn jejich profesionální růst.

K dispozici je také možnost individuální či týmové podpory ze strany nezávislého odborníka (supervizor, psycholog). Podporu nezávislého odborníka zajišťuje vedoucí pečovatelské služby v případě zaznamenané potřeby. Pracovnice mohou o podporu odborníka kdykoliv požádat.

Povinná školení dle Zákoníku práce zajišťuje tajemník města z pozice personalisty.

Hodnocení zaměstnanců

První hodnocení zaměstnance provádí vedoucí pečovatelské služby po ukončení zkušební doby, součástí je návrh na osobní ohodnocení a návrh dalšího vzdělávání.

Pravidelná hodnocení zaměstnanců pečovatelské služby Cvikov dále provádí vedoucí pečovatelské služby dvakrát ročně – v červnu a v listopadu. Součástí hodnocení je návrh na pololetní odměny, případně návrh na změnu osobního ohodnocení a návrh vzdělávacího plánu zaměstnance. Hodnocení jsou vyhotovena ve dvou provedeních, jedno obdrží zaměstnanec, druhé tajemník města Cvikov.

Společně s hodnocením zaměstnanců předává vedoucí peč. služby tajemníku města Cvikova, tedy přímému nadřízenému, písemně zhodnocení vlastní práce v uplynulém období.

Hodnocení i sebehodnocení zaměstnanců spočívá v těchto kritériích:

- znalost a dodržování vnitřních předpisů
- iniciativa, podněty pro zlepšení
- odborné znalosti v rámci odborné činnosti, aplikační schopnost
- přístup ke klientům, přístup ke kolegům
- pracovní kázeň

Předávání informací

Informace se v pečovatelské službě předávají pomocí pečovatelského diáře a složky denních záznamů v místnosti pečovatelek, všichni zaměstnanci k nim mají přístup.

Ústě probíhá výměna informací pravidelně každý všední den na ranních schůzkách od 7:00 – 7:30. Součástí informovanosti je také předávání informací z kurzů, seminářů, schůzek komunitního plánování apod. kolegům.

Oceňování zaměstnanců

Město Cvikov poskytuje svým zaměstnancům kromě mzdy další benefity dle vnitřních předpisů – např. stravenky, příspěvek na důchodové pojištění, příspěvek na rekreaci.

11. Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby

Pečovatelská služba města Cvikova poskytována na území města Cvikova a jeho spádových oblastech (v případě uzavření veřejnoprávní smlouvy i na území obce v ní uvedené).

Provozní doba Pečovatelské služby Cvikov: Po – Ne 7:00 – 19:00

Pečovatelky jsou k dispozici ve stanoveném rozsahu provozní doby na základě zjištěných potřeb uživatelů během procesu individuálního plánování sociální služby.

Pečovatelská služba je schopna denní rozvrh vyjma pevných aktivit (rozvoz obědů, nasmlouvané úkony, přestávka) přizpůsobit aktuálním potřebám svých uživatelů ovšem s ohledem na personální obsazení služby. Případně uživatelům zprostředkovat službu u dalších poskytovatelů, kteří místní oblast pokrývají dvacet čtyři hodin denně.

Služby uživatelé využívají přímo ve svých domácnostech, ať už se jedná o vlastní bydlení či pobyt v Domě s pečovatelskou službou na adrese Nemocniční 185, 471 54 Cvikov, kde má pečovatelská služba zázemí, kanceláře i středisko osobní hygieny. Objekt Domu s pečovatelskou službou se nachází v centru obce.

12. Informovanost o poskytované sociální službě

Pečovatelská služba Cvikov je organizační složka města Cvikova, je registrována na KÚ LK a v Základní síti poskytovatelů sociálních služeb Libereckého kraje.

Kontaktní údaje na pečovatelskou službu Cvikov:

Sídlo: Nemocniční 185, Cvikov II, 471 54 Cvikov

Telefon: 487 524 744, 723 099 255

email: dps@cvikov.cz

Formy služby:

terénní - v domácnostech uživatelů - **kapacita 3 uživatelé**

ambulantní - ve středisku osobní hygieny v sídle Pečovatelské služby - **kapacita 1 uživatel**

Informační kanály služby:

1. Služba je zavedena v registru poskytovatelů sociálních služeb
2. Služba je zavedena v katalogu sociálních a souvisejících služeb Novoborska na základě komunitního plánování svazu obcí Novoborska – územím dotčené obecní úřady a související poskytovatelé sociálních služeb mají katalog k dispozici.
3. Služba je zmíněna na stránkách zřizovatele – města Cvikova www.cvikov.cz.
4. Služba má vlastní internetové stránky <https://ps-cvikov.webnode.cz/> kde jsou uvedeny všechny důležité informace o službě a výroční zprávy.
5. Služba má zpracovaný informační leták, který šíří v tištěné podobě.
6. Služba informuje veřejnost o své činnosti ve Cvikovském zpravodaji.

V bodech 4 až 6 je kladen důraz na srozumitelnost zveřejňovaných informací vzhledem k cílové skupině či jejich rodinným příslušníkům i osobám blízkým.

13. Prostředí a podmínky poskytování sociálních služeb

Materiální vybavení pečovatelské služby:

- **Osobní automobil** pro zajištění přepravy zaměstnanců, dovoz obědů, odvoz uživatelů, dovoz nákupu, prádla a podobně.
- **Pracovní zázemí pro pečovatelky** – část objektu Domu s pečovatelskou službou – kancelář vedoucí pečovatelky, prádelna, místnosti pečovatelek, sociální zařízení.
- **Středisko osobní hygieny** s bezbariérovým přístupem pro poskytování ambulantních služeb. Ve středisku, které představuje jedna větší místnost je uživatelům k dispozici sprchový kout se sedátkem, dvě vany, nábytek k sezení, umyvadlo a výlevka.
- **Půjčovna kompenzačních pomůcek** pro uživatele služby. Pomůcky jsou zapůjčovány zdarma po dobu 1-3 měsíců, na vyzkoušení a dobu nutnou k pořízení vlastní pomůcky.
- **Termonosiče**, které jsou zdarma zapůjčovány uživatelům.
- **Společenská místnost** s bezbariérovým přístupem pro konání společných akcí.
- **Areál Domu s pečovatelskou službou** – horní a dolní zahrada s bezbariérovým přístupem pro konání společných akcí.

Podmínky pro poskytování pečovatelských služeb v terénu:

Uživatel služby, či jeho blízcí zajišťují vhodné prostředí pro poskytování pečovatelských služeb. V úpravě prostředí mohou využít bezplatného poradenství sociální pracovníce a podpory při zařizování potřebných změn v rámci základních úkonů péče (zprostředkování veřejné úklidové služby, vyřízení vhodných kompenzačních pomůcek, bezbariérových stavebních úprav koupelen apod.). Pokud není prostředí vhodné pro poskytnutí služby je pečovatelka oprávněna odmítnout poskytnutí služby.

Jedná se zejména o:

- nevhodné vybavení domácnosti při péči o imobilního uživatele – riziko ohrožení zdraví uživatele i pečovatelky
- hygienicky závadná situace v domácnosti – riziko ohrožení zdraví pečovatelky
- agresivní uživatel, či jeho spolubydlící – riziko ohrožení zdraví pečovatelky
- nebezpečné domácí zvíře – riziko ohrožení zdraví pečovatelky

Jednotlivé případy ohrožení jsou řešeny individuálně, s respektem k osobě a soukromí uživatele. V případě ohrožení uživatele, osob v domácnosti, nebo obecného ohrožení kontaktuje sociální pracovníce Sociální odbor města Cvikov.

14. Nouzové a havarijní situace

Během poskytování služby může dojít k neočekávaným a nebezpečným situacím, jejichž vzniku se nedá vždy předcházet. Pečovatelská služba města Cvikova má definovanou řadu situací, která by dle zkušeností pracovníků přímé péče mohla nastat. U definovaných událostí je striktně stanoven postup, kterým se pracovníci služby, případně u její uživatelé řídí, aby co nejlépe zvládly případnou nastalou situaci.

O těchto situacích se vede písemný záznam, a pokud nastane situace nová, ještě tímto standardem neošetřená, dopisuje se neprodleně i se striktně stanoveným postupem.

Pečovatelská služba Cvikov má ošetřen postup pro tyto situace:

1. Uživatel v dohodnutém čase neotvírá

- Pečovatelka dává najevo dostupnými prostředky (zvonek, telefon, bouchání) svou přítomnost u dveří a u oken pokud jsou dostupná.
- Pokud uživatel nereaguje a pečovatelka nemá zapůjčený klíč od bytu, informuje kontaktní osobu. Nemůže-li se kontaktní osoba neprodleně dostavit a trvá-li podezření na ohrožení uživatele, přivolá pečovatelka městskou policii. V přítomnosti policie dbá jejich pokynů a informuje vedoucí služby.
- V případě, že má pečovatelka zapůjčený klíč, otevře byt. Není-li uživatel uvnitř, odchází a informuje kontaktní osobu o situaci, aby nedošlo ke ztrátě uživatele.

2. Uživatel nechal otevřený dům či byt a není doma

- Pokud pečovatelka najde otevřený byt nebo dům a uživatel se v něm nenachází, pokusí se nejprve kontaktovat uživatele, či kontaktní osobu, pokud nikoho nezastihne, přivolá policii. Pečovatelka do bytu vstupuje, pokud hrozí škoda na majetku nebo zdraví.

3. Uživatel je v bytě či v domě nalezen mrtev

- Pokud je uživatel nalezen v bytě či v domě mrtev a pečovatelka je v situaci sama, neprodleně přivolá lékaře (v pracovní době je přivolán obvodní lékař, pokud je obvodní lékař nedostupný, přivolá záchranou službu, úmrtí vždy musí stanovit lékař). Informuje vedoucí služby, která informuje kontaktní osobu.

4. Uživatel je v bytě nalezen zraněný

- Pokud je uživatel nalezen v bytě či v domě zraněný a je přítomna policie, pečovatelka dbá jejich pokynů v souladu s občanskou povinností poskytnout první pomoc. Pokud se v situaci ocitne sama, neprodleně poskytne první pomoc s ohledem na své zdraví a přivolá tísňovou linkou lékařskou pomoc, vyžaduje-li to stav uživatele. Informuje vedoucí služby, která informuje kontaktní osobu.

5. Sebevražedný uživatel

- Z výše uvedených situací vyplývá, že může nastat situace, kdy je uživatel v bytě nalezen ve fázi pokusu o sebevraždu. Pokud je přítomna policie, pečovatelka dbá jejich pokynů. Pokud se v situaci ocitne sama, pokouší se slovně (vlídně s ním hovoří), v nutných případech fyzicky (vypne plyn) činu zabránit. Není povinností pečovatelky jednat, pokud by tím ohrozila vlastní zdraví. Trvá-li ohrožení uživatele přivolá policii. Dále situaci řeší s vedoucí pečovatelské služby.

6. Uživatel jeví známky týrání

- Pokud během poskytování služby pečovatelka zjistí známky fyzického či psychického týrání uživatele ze strany další osoby okamžitě o tomto informuje vedoucí pečovatelské služby, která vzniklou situaci dále řeší (doprovod a podpora při jednání s PČR, sociální odborem města a další nutné kroky). Pečovatelka informuje vedoucí služby i přes nesouhlas uživatele.

7. Uživatel jeví známky finančního zneužívání

- Pokud během poskytování služby pečovatelka zjistí známky finančního zneužívání uživatele ze strany další osoby, vše řeší s uživatelem a vedoucí pečovatelkou. Pokud zneužívání nelze zamezit dohodnutými postupy mezi uživatelem a pracovníky sociální služby, je informován sociální odbor města a policie ČR. Pečovatelka informuje vedoucí služby i přes nesouhlas uživatele.

8. Slovní napadení pracovníka uživatelem

- Pokud je během poskytování služby pečovatelka slovně napadána uživatelem, je sama oprávněna posoudit intenzitu a snesitelnost (okřikování s hrubšími výrazy, vulgární a hysterické výstupy proti pečovatelce) slovních útoků a službu neposkytnout. V případě poskytování služeb jako je pomoc s osobní hygienou, pečovatelka službu dokončí s ohledem na důstojnost nesoběstačného uživatele (uživatele nelze nechat částečně oblečeného, nahého či dokonce v průběhu hygieny).
- Následně je další poskytování služby řešeno společně s vedoucí pečovatelské služby (zdali bude služba pokračovat stávajícím pracovníkem, náhradním pracovníkem, zdali nebude z důvodů hrubosti ukončena, případně zdali nebude uživateli zprostředkována další potřebná služba – odborník např. psychiatr či následná služba DOZP či DZR).

9. Fyzické napadení pracovníka uživatelem

- Pokud je během poskytování služby pečovatelka fyzicky napadána uživatelem, je sama oprávněna posoudit intenzitu a snesitelnost (nespokojené plácnutí, agresivní úder končetinou či předmětem) fyzických útoků a službu neposkytnout. V případě poskytování služeb jako je pomoc s osobní hygienou, pečovatelka službu s ohledem na svoji bezpečnost dokončí z důvodu nutného ohledu na důstojnost nesoběstačného uživatele (uživatele nelze nechat částečně oblečeného, nahého či dokonce v průběhu hygieny).
- Pečovatelka má právo přivolat k situaci vedoucí pečovatelské služby či PČR.
- Následně je další poskytování služby řešeno společně s vedoucí pečovatelské služby (zdali bude služba pokračovat stávajícím pracovníkem, náhradním pracovníkem, zdali nebude z důvodů hrubosti ukončena, případně zdali nebude uživateli zprostředkována další potřebná služba – odborník např. psychiatr či následná služba DOZP či DZR).

10. Sexuální obtěžování pracovníka uživatelem

- Pokud je během poskytování služby pečovatelka sexuálně obtěžována uživatelem, je sama oprávněna posoudit intenzitu a snesitelnost (zdánlivě neškodné dotyky či zdánlivě neškodné slovní náznaky, hrubé osahávání a slovní hrubé narážky) těchto útoků a službu neposkytnout. V případě poskytování služeb jako je pomoc s osobní hygienou, pečovatelka službu s ohledem na svoji bezpečnost i důstojnost dokončí z důvodu nutného ohledu na důstojnost nesoběstačného uživatele (uživatele nelze nechat částečně oblečeného, nahého či dokonce v průběhu hygieny).
- Pečovatelka má právo přivolat k situaci vedoucí pečovatelské služby či PČR.
- Následně je další poskytování služby řešeno společně s vedoucí pečovatelské služby (zdali bude služba pokračovat stávajícím pracovníkem, náhradním pracovníkem, zdali nebude z důvodů hrubosti ukončena, případně zdali nebude uživateli zprostředkována další potřebná služba – odborník např. psychiatr či následná služba DOZP či DZR).“

11. Nařčení z krádeže pracovníka uživatelem

- Pokud během spolupráce (poskytování služby) je pečovatelka ze strany uživatele nařčena z krádeže a uživatel na nařčení trvá, situaci řeší neprodleně s vedoucí pečovatelské služby, případně pokud to situace vyžaduje (pečovatelka se cítí poškozena, uživatel chce situaci dále řešit touto formou) i s policií ČR.
- Následně je další poskytování služby řešeno společně s vedoucí pečovatelské služby (zdali bude služba pokračovat stávajícím pracovníkem, náhradním pracovníkem, zdali nebude ukončena, případně zdali nebude uživateli zprostředkována další potřebná služba – odborník např. psychiatr či služba následná DOZP či DZR).

12. Nařčení ze sexuálního obtěžování uživatele

- Pokud během spolupráce (poskytování služby) je pečovatelka ze strany uživatele nařčena ze sexuálního obtěžování (pomoc při osobní hygieně, oblékání a další v tomto ohledu rizikové služby), situaci řeší neprodleně s vedoucí pečovatelské služby, případně pokud to situace vyžaduje (pečovatelka se cítí poškozena, uživatel chce situaci dále řešit touto formou) i s policií ČR.
- Následně je další poskytování služby řešeno společně s vedoucí pečovatelské služby (zdali bude služba pokračovat stávajícím pracovníkem, náhradním pracovníkem, zdali nebude ukončena, případně zdali nebude uživateli zprostředkována další potřebná služba – odborník např. psychiatr či služba následná DOZP či DZR).

13. Vozidlo pečovatelské služby je nepojízdné

- Pokud je vozidlo pečovatelské služby nepojízdné, pečovatelka, která má auto k dispozici kontaktuje okamžitě vedoucí pečovatelské služby, která zajistí pokračování poskytování služeb:

Vyjedná zapůjčení referentského vozidla Městského úřadu Cvikov, případně zástup řidiče. Pokud není náhradní vozidlo k dispozici, informuje dotčené uživatele služby o nastalé situaci a nasmlouvané služby upraví v rámci aktuálních možností pečovatelek.

Opravu vozidla zajišťuje pověřený pracovník Městské policie, opravu zprostředkuje pečovatelka, nebo vedoucí služby.

14. Indispozice pracovníků služby

- Pokud dojde k náhlé indispozici pracovníků služby, služba se omezuje pouze na nezbytné poskytování neodkladných nasmlouvaných služeb – dotčení uživatelé jsou telefonicky se vzniklou situací seznámeni.

15. Pracovníci nemohou uživateli poskytnout dohodnutou službu

- Pokud nastane situace, že poskytovatel není z vážných důvodů schopen poskytnout nasmlouvanou službu, informuje o tom neprodleně dotčeného uživatele a pokud u služby není možný odklad, je poskytovatel povinen sjednat náhradní službu (Naděje, Sluníčko, CPZP a další).

16. Slovní napadení uživatele pracovníkem

- Situace podléhá stížnostnímu řádu. Vedoucí pečovatelské služby řeší s pracovníkem porušení kodexu poskytování služby a jedná s uživatelem o dalším poskytování služeb jiným pracovníkem. Dle závažnosti situace se vše řeší s dalšími orgány (PČR).

17. Fyzické napadení uživatele pracovníkem

- Situace podléhá stížnostnímu řádu. Vedoucí pečovatelské služby řeší s pracovníkem porušení kodexu poskytování služby a jedná s uživatelem o dalším poskytování služeb jiným pracovníkem. Dle závažnosti situace se vše řeší s dalšími orgány (PČR).

18. Slovní napadení pracovníka pracovníkem

- Situace podléhá zákoníku práce, podle kterého vedoucí pečovatelské služby po zjištění situace postupuje.

19. Fyzické napadení pracovníka pracovníkem

- Situace podléhá zákoníku práce, podle kterého vedoucí pečovatelské služby po zjištění situace postupuje.

20. Slovní napadení pracovníka rodinným příslušníkem, osobou blízkou či opatrovníkem

- Pokud během výkonu či v souvislosti s výkonem sociální služby je pečovatelka slovně napadána rodinným příslušníkem, osobou blízkou či opatrovníkem, je sama oprávněna posoudit intenzitu a snesitelnost slovních útoků posoudit a službu neposkytnout. V případě poskytování služeb jako je pomoc s osobní hygienou, pečovatelka službu s ohledem na důstojnost uživatele dokončí (uživatele nelze nechat částečně oblečeného, nahého či dokonce v průběhu hygieny).
- Pečovatelka má právo přivolat k situaci vedoucí pečovatelské služby či PČR
- Následně je další poskytování služby řešeno společně s vedoucí pečovatelské služby (zdali bude služba pokračovat stávajícím pracovníkem, náhradním pracovníkem, zdali nebude z důvodů hrubosti vůči pečovatelce ukončena, případně zdali nebude uživateli zprostředkována jiná sociální služba).

21. Fyzické napadení pracovníka rodinným příslušníkem, osobou blízkou či opatrovníkem

- Pokud během výkonu či v souvislosti s výkonem sociální služby je pečovatelka fyzicky napadána rodinným příslušníkem, osobou blízkou či opatrovníkem, je sama oprávněna posoudit intenzitu a snesitelnost fyzických útoků posoudit a službu neposkytnout.
- V případě poskytování služeb jako je pomoc s osobní hygienou, pečovatelka službu s ohledem na svoji bezpečnost dokončí z důvodu nutného ohledu na důstojnost uživatele (uživatele nelze nechat částečně oblečeného, nahého či dokonce v průběhu hygieny).
- Pečovatelka má právo přivolat k situaci vedoucí pečovatelské služby či PČR
- Následně je další poskytování služby řešeno společně s vedoucí pečovatelské služby (zdali bude služba pokračovat stávajícím pracovníkem, náhradním pracovníkem, zdali nebude z důvodů hrubosti vůči pečovatelce ukončena, případně zdali nebude uživateli zprostředkována jiná sociální služba).

15. Zvyšování kvality poskytované sociální služby

Kvalita poskytování služby

Pečovatelská služba Cvikov chápe kvalitu poskytování služeb jako stěžejní výsledek své dlouholeté práce. Zdroje čerpání podnětů ke zlepšení kvality služby:

Interní zdroje

1. Sami uživatelé formou prezentování svých potřeb při jednání o službě i při individuálním plánování. Pečovatelská služba Cvikov je v otázkách potřeb uživatelů nastavená flexibilně, jejich potřeby je schopna naplňovat nejen v rámci svých základních činností, ale je možné potřeby uživatelů naplňovat i formou fakultativních činností, které mohou být při poptávce uživatelů doplněny.
2. Sami uživatelé se mohou také vyjádřit k poskytování služby formou dotazníku. Po vyhodnocení těchto dotazníků pracovníci služby stanovili nově parametry ke kontrole plnění cílů pečovatelské služby Cvikov, ty jsou:
 - Minimálně 50% klientů služby setrvává díky poskytování služby ve svém přirozeném prostředí i navzdory tomu, že si sami nejsou schopni obstarat základní činnosti v péči o vlastní osobu a domácnost.
 - Minimálně 25% klientů služby tvoří klienti, kteří ztratili základní životní standard v rámci péče o vlastní osobu a domácnost v důsledku absence pomáhající osoby. Díky pečovatelské službě tento standard získávají zpět.
 - Během ročního vyhodnocování dotazníků spokojenosti nespokojenost vyjádřila maximálně 25% klientů pečovatelské služby.
3. Kvalitu služby zlepšují i stížnosti, které mohou uživatelé podat v souladu se stížnostním řádem. Pečovatelská služba Cvikov chápe stížnost jako podnět pro další rozvoj poskytování svých služeb.
4. Kvalitu služby zlepšuje profesionální a dostatečná komunikace, která probíhá ústně na pravidelných poradách a písemně formou vedené dokumentace. Komunikace při řešení situací je vedena multidisciplinárně mezi kolegy, nadřízenými, uživateli, jejich blízkými osobami, zainteresovanými úřady, zdravotníky a dalšími vhodnými odborníky.
5. Kvalitu služby zlepšují pracovníci svou profesionalitou, kterou získávají zkušenostmi a zaměřením na kvalitní vzdělávání. Na svůj profesní rozvoj mohou nahlédnout prostřednictvím hodnocení zaměstnanců.
6. Vedoucí služby dbá na dobré vztahy v pracovním týmu a formou hodnocení, návrhů odměn a psychologickou podporou motivuje pracovníky k dlouhodobé spolupráci. Předchází tak vyhoření spolupracovníků a fluktuaci.
7. Zdrojem rozvoje je zlepšování materiálně technického vybavení služby prostřednictvím veřejných rozpočtů a dotací a prostřednictvím spolupráce se sponzory a nadacemi.
8. Na kvalitu služby má dopad práce na rozvoji pečovatelské služby, proto je vedoucí služby pravidelně zpracováván rozvojový plán, který je v souladu s metodikou zřizovatele, s Komunitním plánem Novoborska, s Akčním plánem odboru sociálních věcí KÚ LK a strategií MPSV. Rozvoj služby je pravidelně vyhodnocován prostřednictvím závazných statistik MPSV a KÚLK a formou každoroční Výroční zprávy, která je zveřejněna na Webu organizace.

Kvalitu služby nelze posuzovat pouze z hlediska spokojených uživatelů a pracovníků. Důležitou roli hraje také optimálně nastavené individuální plánování, které přináší výsledky měřitelných cílů uživatelů služby a výstupy formou adekvátního řešení konkrétní uživatelovi životní situace, se kterou i při hlavním důrazu na uživatele může být více než uživatel samotný spokojena jeho rodina, osoba blízká či opatrovník (např. uživateli je v průběhu poskytování služby služba ukončena z důvodů stanovených poskytovatelem a je mu sjednána návazná služba, která více odpovídá jeho potřebám - uživatel přechází vzhledem ke svému zdravotnímu stavu do pobytové služby).

Externí zdroje:

1. Podněty k optimálnějšímu poskytování sociální služby přináší Správní odbor města Cvikov – vedoucí správního odboru a sociální pracovník.
2. Zřizovatel služby město Cvikov má díky svým nástrojům možnost zasahovat do poskytování služby v základních otázkách jako jsou ceny poskytovaných služeb, schvalování důležitých dokumentů služby i řešením stížností na poskytování služeb.
3. Cenné podněty sociální služba získává i z ohlasů veřejnosti.
4. V rámci komunitního plánování je možná konzultace s dalšími poskytovateli sociálních služeb pro stejnou cílovou skupinu na území svazku obcí Novoborska.
5. Pečovatelská služba Cvikov podléhá systému inspekcí kvality sociálních služeb.

**Praxe Pečovatelské služby Cvikov je v souladu s posláním služby,
kterým se služba samotná prezentuje.**

