

Pečovatelská služba Tanvald, Vítězná 614, Šumburk nad Desnou 468 41 Tanvald



Pečovatelská služba se řídí Standardy kvality sociálních služeb, které vycházejí ze zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů a změn a prováděcí vyhláškou č. 505/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů a změn. Prostřednictvím Standardů kvality sociálních služeb je definována úroveň kvality poskytování sociálních služeb v Pečovatelské službě Tanvald. Hlavním smyslem Standardů je zajistit, aby poskytování služby respektovalo a chránilo jak práva těch, kteří službu přijímají (klientů), tak i všech zaměstnanců.

Standard č. 1: Cíl a způsob poskytování sociální služby

Pečovatelská služba města Tanvald je zařízení, které prostřednictvím svých služeb pomáhá seniorům a zdravotně postiženým setrávat v přirozeném domácím prostředí, umožňuje zachovat si v maximální míře svůj dosavadní způsob života, zvýšit jeho kvalitu a soběstačnost, nepřetrhávat vazby na své příbuzné a blízké. Podpora a pomoc vychází z individuálních potřeb uživatele, respektuje a zachovává důstojný život klienta, kompenzuje jejich sníženou soběstačnost a oddaluje nutnost ústavní péče.

Cílem služby je zajištění základních potřeb klientů:

- pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu,
- pomoc při osobní hygieně, poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
- poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy,
- pomoc při zajištění chodu domácnosti,
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- pomoc při obstarávání osobních záležitostí

Poskytování pečovatelské služby lze kombinovat s péčí jiného poskytovatele, osob blízkých (rodiny) nebo asistentů sociální péče.

Pečovatelská služba poskytuje své služby osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení.

Jsou držiteli starobního nebo plného invalidního důchodu a potřebují kromě ubytování poskytnout i pečovatelské úkony.

Okruh osob pečovatelské služby:

- senioři,
- osoby se zdravotním postižením
- osoby s tělesným postižením

Pečovatelská služba se neposkytuje:

- osobám vyžadující 24 hod péči nebo dohled
- osobám se závažným psychiatrickým onemocněním
- osoby dezorientované s projevy pokročilé demence
- osoby s mentálním postižením
- osoby s neléčenou závislostí na alkoholu či jiných návykových látkách a nezvládají konfliktní situace

Pečovatelská služba je poskytována vždy na základě písemné smlouvy mezi poskytovatelem a uživatelem za úhradu dle platného ceníku schváleného radou města Tanvald. Služby jsou poskytovány v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb. o sociálních službách.

Standard číslo 2: Ochrana práv osob

Pečovatelská služba Tanvald je službou terénní, je poskytována v domácnosti uživatelů. Pracovníci pečovatelské služby respektují základní lidská práva uživatelů služeb, jejich nároky vyplývající z platných závazných norem a pravidla občanského soužití.

V souvislosti s poskytováním služeb by mohlo dojít porušení práv uživatelů. Aby k této situaci nedocházelo, jsou stanovená pravidla. (ochrana osobní svobody, soukromí, osobní údaje, ochrana před formami zneužívání, diskriminace..)

Vztah a chování ke klientovi

Pomáháme lidem, kteří naši pomoc potřebují, bez ohledu na národnost, rasu, víru, věk, pohlaví, politické přesvědčení, ekonomickou situaci a společenské postavení. Ke klientovi přistupujeme vždy zdvořile, s empatií. Oslovujeme klienta vždy pane/paní a jejich příjmením. Jiné oslovení je možné pouze po dohodě a na přání klienta. Při osobní hygieně dbáme na soukromí a důstojnost klienta. Vždy pokud je to možné respektujeme rozhodnutí a volbu klienta.

Právo na soukromí klienta

Pracovníci pečovatelské služby jsou povinni respektovat právo na soukromí uživatele. Před vstupem do domácnosti klienta zazvonit a vyčkat na vyzvání ke vstupu. Pečovatelka nevstupuje a nepobývá v domácnosti uživatele, pokud klient není přítomen s výjimkou případů, kdy o to požádá klient sám např. z důvodu odjezdu – k zalévání květin. Nebo z naléhavých důvodů akutního hrožení života nebo majetku.

Ochrana osobních údajů

Všichni pracovníci pečovatelské služby jsou povinny dodržovat mlčenlivost o klientech, kterým je pečovatelská služba poskytována. Zachovávají mlčenlivost a nesdělují jiným osobám ani jiným klientům údaje o zdravotním stavu, osobní údaje týkající se data narození, finanční situace, důchodu apod.

Nakládání s osobními daty a údaji je vázáno platnými zákonnými předpisy.

Právo na svobodnou volbu

Služby jsou poskytovány na základě písemné smlouvy mezi poskytovatelem a uživatelem. Každý uživatel sám rozhoduje o tom, v jakém rozsahu, kdy a jaký typ služby bude odebírat. Uživatel musí být včas řádně informován a seznámen s případnými změnami.

V případě, že klient neplní své finanční závazky a odmítá zaplatit z důvodu nedostatku peněz, pečovatelka spolu s vedoucí odd. sociální práce a soc. služeb MěÚ Tanvald dohodne a navrhne způsob úhrady dlužné částky v následujícím měsíci nebo pomocí splátek. Pokud dojde k neuhrazení služby po delší dobu, služba přestane být poskytována do doby uhrazení dlužné částky.

Standard číslo 3: Jednání se zájemcem o sociální službu.

Informace k pečovatelské službě je možné získat na Městském úřadě Tanvald – oddělení sociální práce a sociálních služeb, Železnobrodská 299, Tanvald a na internetových stránkách www.tanvald.cz.

O zavedení pečovatelské služby může zájemce požádat osobně u pečovatelky D. Holinové, telefonicky (483 394 260) nebo e-mailem (vsouckova@tanvald.cz) .

Požádat jeho jménem může i rodinný příslušník, ošetřující lékař, osoba blízká, známý, atd. Se zájemcem jsou projednány jeho očekávání a osobní cíle a je mu sděleno, zda může pečovatelská služba tato očekávání naplnit.

Následně je se žadatelem o službu sepsána Smlouva , která obsahuje den začátku poskytování služeb, místo a čas, požadované úkony, ceník úkonů, možnost ukončení Smlouvy, doba platnosti smlouvy, platební podmínky a závěrečná ustanovení.

Pravidla pro odmítnutí zájemce o sociální službu, případně odmítnutí žádosti žadatele se řídí § 91, odst.3, zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Klient je informován, že pečovatelská služba se neposkytuje:

- osobám s neléčenou závislostí na alkoholu a jiných návykových látkách
- osobám, kteří nejsou odkázáni na pomoc druhých při péči o sebe a svoji domácnost.
- osobám, jejichž zdravotní stav vyžaduje stálou lékařskou péči
- osobám se závažnou psychiatrickou diagnosou
- osobám s projevy neumožňujícím občanské soužití a ohrožujícím pracovníky Pečovatelské služby města Tanvald

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

- nespolupráce uživatele (klienta), opakované bezdůvodné odmítání péče v dohodnutém čase
- uživatel se chová k pracovníkům Pečovatelské služby agresivně
- uživatel není ochoten zajistit bezpečnost pracovníků Pečovatelské služby – např. odstranění agresivních zvířat po dobu výkonu služby
- služba se neposkytuje při karanténě pro podezření z nákazy přenosnou chorobou a při onemocnění vyžadující izolaci

Klient je informován, že důvod ukončení či přerušení poskytování Pečovatelské služby ze strany uživatele je:

- bez udání důvodu
- pominou-li důvody, pro které byla služba poskytována
- hrubé porušení smlouvy
- převzetí péče jeho rodinou či druhou osobou
- umístění do jiného zařízení sociální péče

Standard číslo 4: Smlouva o poskytování sociální služby

Pečovatelská služba je poskytována podle zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů na základě písemné smlouvy mezi uživatelem a Městem Tanvald. Město Tanvald má jako poskytovatel písemně zpracovaná vnitřní pravidla pro uzavírání smlouvy o poskytování sociální péče, o okruhu osob, kterým je tato služba určena a podle těchto pravidel postupuje.

Při uzavírání smlouvy se postupuje tak, aby osoba rozuměla obsahu a účelu smlouvy, a sám svobodně rozhodl, o kterou z nabízených služeb má zájem.

Poskytovatel sjednává se zájemcem rozsah a průběh sociální služby s ohledem na schopnosti a přání osoby.

Při přijímání probíhá ústní jednání se zájemcem o službu či s jeho zákonným zástupcem, případně za účasti rodinného příslušníka. Je dohodnut cíl, forma, průběh, rozsah, podmínky poskytování služeb. Jednáním se zájemcem o službu je pověřena sociální pracovnice, vypracuje s žadatelem písemnou „ Smlouvu o

poskytování sociálních služeb“. Žadatel je seznámen se svými právy a povinnostmi. Samotnou smlouvu podepisuje Poskytovatel (Vedoucí oddělení sociální práce a sociálních služeb MěÚ Tanvald).

Smlouvu svým podpisem na straně druhé stvrzuje zájemce – žadatel. V případě, že je zájemce zbaven způsobilosti k právním úkonům, podepisuje smlouvu jeho zákonný zástupce (opatrovník).

Zájemce, který není schopen sám jednat a nemá zákonného zástupce, zastupuje ve smyslu odst.6 § 91 zákona č 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů a změn, při uzavírání smlouvy Městský úřad Tanvald.

Smlouva je uzavírána v písemné podobě, a to ve dvou stejnopisech. Přílohou smlouvy je platný cenový sazebník.

Jeden výtisk smlouvy náleží uživateli a druhý provozovateli. Smlouva je součástí osobní dokumentace uživatele služby.

Standard č.5 Individuální plánování a průběhu sociální služby

Individuální plánování při poskytování pečovatelské služby je neustále se opakující proces, který směřuje k plnění určených potřeb a osobních cílů či přání uživatele a je postaveno především na jeho schopnostech.

Průběh služby je plánován společně s uživatelem dle možností poskytovatele a dle schopnosti uživatele služeb.

Individuální plán uživatele po vzájemné dohodě s Poskytovatelem určuje průběh poskytování služeb, které vedou k naplňování osobních cílů a potřeb uživatele s ohledem na uživateli schopnosti a zdravotní stav. Výsledkem je pak aktivní zapojení uživatele do naplnění jeho potřeb a přání.

Do individuálního plánování uživatele lze kromě klíčového pracovníka – pečovatelky také zapojit širší okruh lidí, kteří uživatele znají, (např. rodinní příslušníci, lékař, blízcí lidé).

Při plánování služeb je respektován názor uživatele, vysvětleny případné nejasnosti a zdůvodněny možnosti poskytovaných služeb.

Individuální plánování se řídí následujícími pravidly

- Poskytování služby vychází z individuálně určených potřeb a osobních cílů uživatele, smyslem je naplnit cíl uživatele služby.
- Plánování služby je vždy prováděno ve spolupráci s uživatelem, či jeho zákonným zástupcem.
- Služba je plánována s ohledem na potřeby a možnosti uživatele.
- Informace do individuálního plánu jsou získávány na základě osobního rozhovoru, pozorování, z informací od rodinných příslušníků, z informací od lékaře, atd.
- Při plánování služby je využíváno přirozených zdrojů uživatele a jeho sociálních kontaktů, zájemem pečovatelské služby je zapojit i rodinu nebo širší sociální okolí uživatele.
- Individuální plán je sestaven tak, aby v co největší možné míře využil a minimálně setrval na stávajících dovednostech a schopnostech uživatele, popř. aby jeho dovednosti a schopnosti dále rozvíjel.

- K udržení nezávislosti uživatele používáme jen takovou míru podpory, která je nezbytně nutná a nezvyšuje závislost uživatele na službách; podpora musí být vždy individuální, aby měl uživatel o rozvoj vlastní osobnosti a soběstačnosti zájem.
- V průběhu jednání se zájemcem o službu jsou zjišťována jeho přání, ze kterých se může vycházet při tvorbě individuálního plánu.

Individuální plán je veden v tištěné podobě a je součástí dokumentace uživatele. Plány je nutné aktualizovat a přizpůsobovat s ohledem na měnící se potřeby uživatelů, zdravotní stav atd.

Individuální plánování o poskytnutí pečovatelské služby probíhá převážně v kanceláři PS Vítězná 614 Tanvald, nebo v domácnosti uživatele.

Vyúčtování a úhradu za účtované služby uživatel uhradí pečovatelce v hotovosti na základě stvrzenky s vyúčtováním poskytnutých služeb v kanceláři pečovatelek nebo osobně pečovatelkám při návštěvě domácnosti. Úhradu je nutno provést do 15. dne následujícího měsíce.

Standard č.6 Dokumentace o poskytování sociální služby

Pečovatelská služba shromažďuje a vede a pouze potřebné osobní údaje a informace o svých uživateli, které umožňují poskytovat bezpečné, odborné a kvalitní sociální služby, a jsou v souladu s platnými právními předpisy.

Zařízení má stanoveno, jaké osobní údaje potřebuje k evidenci klienta, tj. datum narození, rodné číslo, telefon, kontakt na rodinného příslušníka či jinou osobu blízkou.

Pečovatelská služba vede a uchovává dokumentaci o uživateli. Dokumentace je vedena v tištěné podobě s písemným souhlasem zájemců o službu, uživatelů nebo jejich zákonných zástupců.

Uchovávání dokumentace:

- písemná podoba (spis uživatele, Individuální plán uživatele) – je uložena v kanceláři pečovatelské služby Vítězná 614, Tanvald
- údaje o uživateli jsou uloženy na jednom místě a jsou uzamčeny

Přístup k dokumentaci:

- uživatel má právo nahlížet do dokumentace, která se vztahuje k jeho osobě. Toto své právo uplatňuje ústní nebo písemnou žádostí. Sociální pracovník, který je zodpovědný za vedení dokumentace umožní uživateli seznámit se s obsahem dokumentace.

Mlčenlivost:

- mlčenlivost zaměstnanců pečovatelské služby o údajích týkajících se osob, jímž je poskytována sociální služba vychází z §100 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů,

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

Město Tanvald má písemně zpracována pravidla pro podávání a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování služeb.

Uživatelé si mohou stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb, aniž by tím byli jakýmkoliv způsobem ohroženi. Zařízení za tímto účelem má stanovená a uplatňuje vnitřní pravidla, se kterými jsou seznámeni uživatelé i pracovníci.

- k podání stížnosti je oprávněn uživatel služby nebo v zastoupení klienta příbuzní či další osoby
- podání stížnosti nesmí být na újmu tomu, kdo ji podal
- stížnosti jsou vyřizovány písemně a jsou evidovány dle spisového řádu Města Tanvald
- stížnosti jsou zaznamenány tak, aby odpovídaly tomu, co jimi chtěl stěžovatel říci
- stěžovatel má možnost si svobodně zvolit nezávislého zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat
- se stížností se mohou klienti obracet na pečovatelku, vedoucí odd. sociální práce a sociálních služeb MěÚ Tanvald, případně na tajemníka a starostu města.
- lhůta pro vyřízení stížností se stanovuje do 30 dní od podání
- z podání musí být jasné, komu je stížnost určena

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

Město Tanvald, jako poskytovatel pečovatelské služby se snaží uživatelům zprostředkovat takové služby, na jaké byli zvyklí, např. kadeřnice, pedikúra, nákupy, pochůzky, atd.

Pečovatelka spolupracuje s praktickými lékaři v Tanvaldě a jeho okolí a zajišťuje v případě potřeby jejich návštěvy v domácnosti uživatele.

Na přání uživatelů je zajištěn doprovod při vyřizování osobních záležitostí na úřadech nebo doprovod při využívání dalších služeb např. zdravotnická zařízení, atd..

Dále je poskytováno základní sociální poradenství ohledně jednání s úřady, vyřízení příspěvku na péči, mobility, zprostředkování kontaktů na další návazné služby.

V případě zajištění služeb, které překračují možnosti zařízení, po domluvě s uživatelem je možné kontaktovat jiné odborné instituce či organizace.

Standard č.9 Personální a organizační zajištění sociální služby

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

Struktura a počet zaměstnanců i jejich vzdělání odpovídají potřebám uživatelů služeb.

Každý zaměstnanec je při sjednání pracovního poměru seznámen s popisem své funkce.

Průběžně je seznamován s příslušnými obecně platnými předpisy, s organizačními pravidly, vnitřními předpisy MěÚ Tanvald, provozními řády, s etickým kodexem sociálních pracovníků, je proškolen z předpisů BOZP a PO.

Průběžného vzdělávání v souladu s § 116, zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, se účastní všichni pracovníci odd. sociální práce a sociálních služeb MěÚ Tanvald.

Personální spis zaměstnance poskytovatele vede personalistka MěÚ Tanvald.

Standard č. 10 Profesní rozvoj zaměstnanců

Poskytovatel umožňuje a zajišťuje pro své zaměstnance možnost dalšího vzdělávání a profesního rozvoje. Rozvoj kompetencí vychází z aktuálních potřeb poskytované služby a individuálních potřeb vzdělávání jednotlivých pracovníků. Koncepce vzdělávání je v souladu s platnými předpisy a zákony. Cílem vzdělávání je poskytování kvalitní sociální služby na odborné úrovni.

Standard č.11 Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby

Město Tanvald poskytuje pečovatelskou službu podle zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách. Pečovatelská služba je poskytována jako služba terénní, a to v domácnostech uživatelů na území města Tanvald a v jeho místních částech.

1. Pečovatelská služba je poskytována v pracovní dny pondělí až pátek od 6:30 – 18:00 hodin. O víkendech a svátcích se pečovatelská služba neposkytuje.
2. Doba poskytování pečovatelské služby je odpovídající potřebám cílové skupiny uživatelů.

Odkaz na informace o ceně služby: www.tanvald.cz/pg.php?ID=90

www. stránky poskytovatele: www.tanvald.cz

Kontaktní osoba: Dagmar Holinová

Kontaktní telefonní číslo: 483 394 260, 601 331 292

Standard č. 12 Informovanost o poskytované sociální službě

Tento standard vychází ze zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, ze zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím a z vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení. Požadavek na zajištění dostatečné informovanosti o poskytované sociální službě je důležitý pro zájemce o službu. Organizace zpřístupňuje veřejnosti informace o poslání, cílech, principech a cílové skupině uživatelů pečovatelské služby a další informace, které usnadní orientaci pro zájemce o služby, čímž přispívá k dostupnosti služeb.

Informace pro veřejnost a zájemce o poskytování sociálních služeb zpřístupňuje pečovatelská služba prostřednictvím:

- informačního letáku,
- webových stránek - www.tanvald.cz
- v Registru poskytovatelů sociálních služeb na stránkách integrovaného portálu MPSV <http://portal.mpsv.cz/cz> (sociální tematika-sociální služby-registr poskytovatelů služeb
- zveřejněním v katalogu poskytovatelů sociálních služeb v Libereckém kraji
- informačních článků v měsíčníku Tanvaldského zpravodaje,
- osobní informovanost pracovníky pečovatelské služby,
- osobní informovanost pracovníky oddělení sociální práce a sociálních služeb MěÚ Tanvald

Standard č.13 Prostředí a podmínky

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

Byty zvláštního určení

jsou určeny občanům, kteří dosáhli věku pro přiznání starobního důchodu, a občanům, kterým je přiznán plný invalidní důchod a jejich zdravotní stav je takový, že nepotřebují komplexní péči. Je zde zajištěna bezbariérovost budovy a výtah.

Nachází se zde celkem 30 bytů - 21 garsoniér z toho 1 bezbariérová, 9 dvougarsoniér z toho 5 s bezbariérovou koupelnou. Dvougarsoniéry jsou vhodné pro manželský pár. Každý byt má kuchyňskou linku, sporák a sociální zařízení (WC + sprchový kout). V případě potřeby je v domě bezbariérová koupelna s možností asistence pečovatelky či osoby blízké pro klienty, kteří potřebují pomoc při osobní hygieně.

Standard č.14 Nouzové a havarijní situace

Nouzová situace a havarijní situace nastává v případě, kdy dochází k omezení výkonu sociálně práce z důvodu vzniku nenadálých skutečností (např. současná pracovní neschopnost většího počtu zaměstnanců, kumulace naléhavých případů v jednu chvíli, výpadek elektrického proudu na pracovišti, porucha vozidla při cestě za klienty, povodeň v blízkosti pracoviště,...).

Rizikovou situací rozumíme situaci, kdy nastává riziko zranění zaměstnance či klienta, zranění dalších osob, případně hrozí vznik škody na majetku (např. klient pod vlivem alkoholu či drog, klient s agresivními projevy, napadení zaměstnance DPS klientem, napadení klienta klientem, napadení zaměstnance PS domácím zvířetem,...).

S pravidly pro řešení nouzových a havarijních situací jsou všichni zaměstnanci seznámeni a průběžně proškolení.

Standard č.15 Zvyšování kvality sociální služby

Pečovatelská služba usiluje o to, aby její registrované sociální služby byly poskytovány efektivně a kvalitně a aby se jejich kvalita neustále zvyšovala. Organizace zjišťuje spokojenost uživatelů služeb i pracovníků zařízení. K tomu využívá systém osobních pohovorů a schůzek. Do tohoto systému se zapojují uživatelé služeb, pracovníci organizace, zákonní zástupci, rodinní příslušníci apod.

Jako zpětnou vazbu na spokojenost uživatelů poskytovaných služeb využívá poskytovatel možnost neformálního vánočního posezení se zástupci města Tanvald, vedením odd. soc. práce a soc. služeb a s pracovníky pečovatelské služby.

Dále je pro uživatele služeb možnost využít SENIOR KLUB TANVALD, kde jsou poskytovány společné aktivity, během kterých je možné podávat podněty pro rozvoj a zlepšení kvality poskytovaných služeb.

Revize Standardů kvality: 27.05.2020

Zpracovala: Mgr. V. Součková