# Standardy kvality Pečovatelské služby města Stříbro

**Slovník pojmů:**

**Uživatel:** *osoba, které je poskytována sociální služba*

**Poskytovatel:** *právnická či fyzická osoba, která má oprávnění poskytovat sociální služby a je vedená v Registru poskytovatelů sociálních služeb:* https://mpsv.gov.cz/registr-poskytovatelu-sluzeb

**Sociální služba:** *soubor činností zajišťujících pomoc a podporu osobám v nepříznivé sociální situaci za účelem sociálního začlenění, nebo prevence sociálního vyloučení*

**Druh sociální služby:** *popis činností, které konkrétní sociální služba zajišťuje pro určitou skupinu osob v dané formě (terénní, ambulantní, pobytové)*

**Veřejný závazek:** *soubor zveřejněných informací o službě, které se poskytovatel zavazuje plnit*

**Osobní cíle uživatelů:** *přání a potřeby lidí, které se dají dosáhnout pomocí sociální služby*

**Individuální plán:** *písemně deklarovaný a pravidelně vyhodnocovaný stanovený postup k dosažení osobních cílů uživatele*

**Cíle služby:** *vytyčené záměry poskytovatele, které si plánuje dosahovat za účelem zvyšování kvality poskytované služby*

**Vnitřní pravidla:** *soubor dokumentů, které obsahují principy a postupy při poskytování služby. Některé vyplývají přímo ze standardů kvality sociálních služeb, jiné si sám stanovuje poskytovatel.*

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

**Platná legislativa:**

- Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění
- Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, v platném znění

**Obsah standardů kvality sociálních služeb**

**Procedurální standardy kvality sociálních služeb:**

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

**Personální standardy kvality sociálních služeb:**

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

**Personální standardy kvality sociálních služeb:**

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

## Standard číslo 1: Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb

**Poslání**

**Posláním pečovatelské služby města Stříbra** je poskytovat komplex pečovatelských činností v přirozeném domácím prostředí, který klientům umožňuje zachovat si v maximální možné míře svůj dosavadní způsob života, kompenzuje jejich sníženou soběstačnost a oddaluje nutnost ústavního zaopatření. Poskytované služby zachovávají a rozvíjejí důstojný život klientů, jsou bezpečné a odborné. Poskytují se ve městě Stříbře, jeho místních částech, popř. v obcích v dosahu města, dle kapacit PS.

**Cíle**

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

**Cílová skupina uživatelů**

Občané se sníženou soběstačností z důvodů věku, kteří jsou odkázáni na pomoc druhých při péči o sebe a svoji domácnost a tuto pomoc jim nemohou, nechtějí nebo neumí zajistit rodinní příslušníci.
Občané s chronickým onemocněním nebo zdravotním postižením, kteří jsou odkázáni na pomoc druhých při péči o sebe a svoji domácnost a tuto pomoc jim nemohou, nechtějí nebo neumí zajistit rodinní příslušníci.
Rodiny, kterým se narodily současně 3 a více dětí a to do 4 let jejich věku.

**Služba není určena**

- klientům s neléčenou závislostí na alkoholu a jiných návykových látkách,
- klientům s projevy neumožňujícími občanské soužití,
- klientům se závažnou psychiatrickou diagnosou v akutním stadiu onemocnění
- klientům, jejichž zdravotní stav vyžaduje stálou lékařskou péči
- služba se neposkytuje při karanténě pro podezření z nákazy přenosnou chorobou a při onemocnění nakažlivou chorobou vyžadující izolaci

**Principy služby**

- Nezávislost a autonomie pro uživatele služeb - nikoli závislost
- Začlenění a integrace - nikoli sociální vyloučení
- Respektování potřeb - služba je určována individuálními potřebami a potřebami společnosti, neexistuje model, který vyhovuje všem
- Respektování důstojnosti každého člověka bez ohledu na jeho sociální, duševní či tělesný stav a ekonomické postavení
- Partnerství - pracovat společně, ne odděleně
- Kvalita - záruka kvality poskytuje ochranu zranitelným lidem
- Rovnost bez diskriminace (*přístup stejné kvality k osobám rozdílného vyznání, rasy atd.)*
- Poskytování služeb bez ohledu na společenské postavení uživatele

**Veřejný závazek**

Sociální služba je veřejná.
Informace o službě poskytujeme.
Průběžně informujeme veřejnost o plnění námi definovaného poslání.

***Veřejný závazek Pečovatelské služby města Stříbra:***

***Poslání***

*Posláním Pečovatelské služby (PS) je poskytování terénní sociální služby a péče o osoby a jejich domácnost na základě jejich osobních potřeb s cílem dlouhodobého setrvání v domácím prostředí při zachovávání jejich soběstačnosti.*

***Cíle***

***Cílem PS je uživatel, který:***

*- zůstává co nejdéle ve svém domácím prostředí,*
*- má možnost zachovávat v maximální možné míře své schopnosti, dovednosti a zvyklosti,*
*- udržuje sociální vztahy a kontakty se společenským prostředím,*
*- má vytvořeny podmínky pro seberealizaci.*

***Krátkodobé cíle PS (do konce roku 2027):***

*- Rozvoj informovanosti o PS občanů v regionu.*
*- Rozvoj aktivizačních činnosti nejen v DPS, ale i pro klienty v terénu.*

*- Prohloubení spolupráce s poskytovateli zdravotní péče.*

***Zásady poskytovaných služeb***

- *poskytování pečovatelské služby dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách*
- *naplňování Standardů kvality sociálních služeb*
- *komplexnost, srozumitelnost, transparentnost poskytovaných informací o PS*
- *partnerský smluvní vztah PS a uživatel*
- *individuální přístup ke klientům a uživatelům PS, flexibilita*
- *spolupráce s rodinou či blízkými klienta/uživatele*
- *profesionalita zaměstnanců PS, lidský přístup*

**Metodika**
Služby jsou poskytovány v souladu s metodikou, kterou má PS za účelem poskytování sociálních služeb písemně vypracovanou a je běžně přístupná všem pracovníkům.

***Etický kodex pracovníků Pečovatelské služby ve Stříbře***

*Je součástí standardu číslo 1*

***Místo realizace**:* ***PS města Stříbra***
***Závaznost:*** *určeno pro pracovníky v sociálních službách, sociálního pracovníka i provozní personál PS*
***Cíl standardu:*** *základní norma pro jednání a chování pracovníků ve vztahu s klienty, jeho rodinou a veřejností*

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

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

**My, pracovníci pečovatelské služby města Stříbra jsme se dohodli na následujících principech etického chování, které jsou pro naši činnost závazné.**

V souladu s etickými principy pracovník v sociálních službách:

- vede své klienty k vědomí odpovědnosti sám za sebe;
- jedná tak, aby chránil důstojnost a lidská práva svých klientů;
- pomáhá se stejným úsilím a bez jakékoliv formy diskriminace všem klientům;
- chrání klientovo právo na soukromí a důvěrnost jeho sdělení;
- odpovědně plní své povinnosti vyplývající ze závazku ke svému zaměstnavateli;
- snaží se ovlivňovat sociální politiku a pracovní postupy ve své organizaci;
- dbá na udržení a zvyšování prestiže svého povolání;

- je povinen přistupovat ke své práci s veškerou odbornou schopností, kterou má, s vědomím odpovědnosti za podporu zdraví, samostatnosti a zmírňování nesnází spojených s věkem;
- poskytuje péči jednotlivcům, rodinám a spolupracuje s odborníky jiných oborů;
- při poskytování péče respektuje životní hodnoty občanů, jejich životní zvyky, duchovní potřeby a náboženské přesvědčení a snaží se vytvářet podmínky zohledňující individuální potřeby jednotlivců;
- nesmí zneužít ve vztahu k seniorovi jeho důvěru a závislost;
- snaží se při poskytování péče docílit vztahu založeného na důvěře, který ctí práva a povinnosti pracovníka;
- usiluje o co nejvyšší kvalitu a úroveň poskytované péče;
- aktivně usiluje o vlastní odborný, osobní a intelektuální růst;
- své znalosti a dovednosti se snaží využít v práci;
- dbá na to, aby nedocházelo ke střetu pracovních a osobních zájmů mezi ním a klientem;
- s klientem neřeší interní problémy organizace;
- nikdy nehovoří s klientem o neodbornosti nebo nekvalitní práci svého kolegy;
- indikovanou, či klientem a jeho blízkými vyžádanou péči a pomoc poskytuje pouze za souhlasu klienta – vyjma situací akutního ohrožení života klienta;
- v případě bezprostředního ohrožení života klienta poskytne neodkladnou první pomoc;
- má právo odmítnout poskytnutí péče pouze z odborných a kapacitních důvodů, nebo z důvodu odporující jeho svědomí;
- má právo odmítnout péči, hrozí-li ze strany klienta nebo jeho rodiny fyzická či psychická újma pro poskytovatele péče.

**Závěr**

1) Etický kodex je pro každého pracovníka závazný a jeho nedodržování by bylo posuzováno jako porušení pracovní kázně se všemi vyplývajícími důsledky.

2)Všichni zaměstnanci pečují o uživatele ve smyslu Etického kodexu. Práce zaměstnanců v sociální péči nemůže být vykonávána pouze podle předpisů a norem, ale ještě více záleží na etice, chování, trpělivosti a obětavosti při péči o naše klienty/uživatele.

---

**Základní komunikace a jednání se seniory**

- Komunikovat se seniory je třeba zcela přirozeně.
- Aktivně ověříme komunikační bariéry (zrak, sluch) a přizpůsobíme tomu vlastní komunikaci.
- Mluvíme srozumitelně a pomaleji, „nedrmolíme“.
- Nikdy nepřekřičujeme jiný hovor, nebo rušivý element. Vždy se snažíme o odstranění rušivého vlivu.
- V hovoru nepoužíváme odborné výrazy, žargony, fráze, ironii, protimluvu.
- Pokud není navázáno porozumění, stejná slova neopakujeme, ale volíme novou formulaci.
- Složitější postupy několikrát zopakujeme, případně napíšeme na papír – tuto možnost nabídneme, nevnucujeme.
- Respektujeme identitu seniora a oslovujeme jej dle jeho přání předem dohodnutým způsobem. Vyhýbáme se familiárnímu „babi, dědo“. Vždy vykáme!
- Svým vystupováním dbáme a chráníme důstojnost seniora a vylučujeme jakoukoliv formu podceňování či přílišného posuzování.
- Nehovoříme infantilním způsobem (zdětinšťování), např. „na papíreček vám udělám poznámečku“.

- Povzbuzujeme vždy laskavým slovem k vyjádření, vlídným zájmem, usilujeme o klidný výraz a pozitivní naslouchání.
- Omezujeme prudké pohyby.
- Při komunikaci s nedoslýchavým seniorem by pracovník neměl jíst, pít, kouřit, žvýkat, podpírat si hlavu či dávat
- ruce přes ústa. Je vhodné dodržovat rytmus řeči a nezvyšovat hlas. Je dobré využívat výrazy obličeje a gesta rukou, ale přitom zcela přirozeně.
- Chodí-li někdo s bílou holí, nosí-li černé brýle, nemusí být vždy nevidomý, ale slabozraký (má zbytky zraku).
- Posilujeme vlastní rozhodování seniorů, bráníme jejich jakémukoliv ponižování na veřejnosti ostatními lidmi.
- Pro získání pozornosti či zklidnění můžeme případně použít dotek, jsme vnímaví pro známky úzkosti, strachu, neklidu, deprese.
- Respektujeme princip zpomalení a chráníme seniory před časovým stresem, počítáme se zpomalením psychomotorického tempa a se zhoršenou pohyblivostí.
- Dopomoc s oblékáním atd. vždy nabízíme, nevnucujeme.
- Vždy se snažíme podporovat soběstačnost.
- Při vchodu do místnosti pracovník dveře vždy otvírá a drží je ostatním vstupujícím.
- Při komunikaci na úřadech nebo u lékaře (v případě doprovodů) dbáme na to, aby druhý člověk hovořil se seniorem, nikoli s námi. Je-li to nezbytné, poskytujeme jen podporu, nevyjednáváme za uživatele.
- Dbáme na bezbariérovost prostor, včetně toalet.
- Dbáme na protiskluzovou úpravu podlah a dobré osvětlení prostor.
- Respektujeme nezbytné kompenzační pomůcky, dbáme na místa jejich odkládání, tak, aby neupadly. Volíme pevný masivní nábytek, přiměřený výškou, tvrdostí i hloubkou sedu a vstávání.
- Věci, které patří seniorům, nepřemisťujeme bez jejich vědomí – vše musí zůstat na svém místě.

# Standard číslo 2: Ochrana práv osob

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

### Ochrana před negativním hodnocením a předsudky

***Základní principy:***

- Listina základních práv a svobod
- Ústava ČR
- Zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů
- Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách
- Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách
- Vnitřní pravidla pro poskytování pečovatelské služby města Stříbra
- Pravidla pro přijímání a vyřizování peticí a stížností

vše v platném znění

***Realizace:***

- Možnost využívání běžných služeb
- Sociální poradenství dle individuálních potřeb
- Spolupráce s veřejností a dobrovolníky, školami a ostatními organizacemi a sdruženími
- Etický kodex pracovníků Pečovatelské služby města Stříbra

### Situace možného porušení práv uživatelů a opatření v těchto situacích

*Provádění úkonů Pečovatelské služby*

**Pravidla:**

1. Organizace je povinna dodržovat hygienické předpisy
2. Respektování autonomie a individuality uživatele
3. Respektování nedotknutelnosti obydlí, právo na soukromí
4. Respektování pravidel občanského soužití

**Opatření:**

- Na základě objednávky a Smlouvy mezi uživatelem a PS města Stříbra, provádí úkony a účtuje je dle schváleného sazebníku úkonů
- Nevyžádané úkony Pečovatelské služby uživatelům nevnucuje a neúčtuje, respektuje plně rozhodnutí klienta o rozsahu poskytovaných služeb.

*Oslovování klientů*

**Pravidla:**

1. Respektování lidské důstojnosti
2. Personál se vyhýbá používání zdrobnělin při oslovování a komunikaci s klientem
3. Klient je respektován jako plnohodnotná vyzrálá osobnost i vzhledem k jeho duševnímu stavu

**Opatření:**

- v základním přístupu k uživateli používáme vykání a oslovujeme jej příjmením
- dle domluvy uvedené ve Smlouvě je možné klienta oslovovat podle jeho přání

*Ochrana důvěrných informací*
**Pravidla:**
1. Ochrana osobních údajů
2. Ochrana údajů o zdravotním a sociálním stavu

**Opatření:**
- Všichni pracovníci PS zodpovídají za ochranu všech údajů, které jsou o klientovi shromážděné jak v informačním systému společnosti Petr Zajíc software, tak i v listinné podobě uložené na sociálním odboru Města Stříbra. Dokumentace o klientovi je uložena v nehořlavé skříni na spisy – kartotéce v kanceláři sociálního pracovníka PS.
- Uživatel souhlasí se zpracováváním jeho osobních údajů za účelem poskytování komplexní péče v písemné smlouvě. Tento souhlas platí po dobu využívání služeb Pečovatelské služby.
- V osobních spisech zaměstnanců PS je uloženo poučení o důvěrných informacích a závazek mlčenlivosti, stvrzený podpisem.

*Uplatnění žádosti a stížnosti*
**Pravidla:**
1. Svoboda projevu
2. Právo na slušné zacházení
3. Právo na spravedlivé vyřízení žádostí a stížností
4. Smluvní vztahy

**Opatření:**
- organizace pracuje se všemi ústními a písemnými stížnostmi. Písemné stížnosti řešeny dle Organizačního řádu Městského úřadu Stříbro

***Situace, kdy by mohlo dojít ke střetu zájmu:***

- *Uživatel si dohodne jiný čas poskytnutí služby - například vysávání v časných ranních hodinách se mu nehodí - omezuje jeho vstávání*
- *Není spokojenost s odvedenou službou*
- *Při koupání není zachována intimita*
- *Strava je odebírána v kuchyni školní jídelny, distribuována v termojídlonosičích a nemusí odpovídat dietě klienta*
- *Počet odebraných obědů neodpovídá ceně, kterou má zaplatit*
- *Vyúčtování za poskytnuté úkony neodpovídají záznamům klienta*
- *Klient nemá peníze na úhradu za provedené úkony*
- *Pracovník se bez řádné omluvy nedostaví, aby odvedl službu*
- *Krádež v domácnosti uživatele, ztráta nějaké cennosti či peněz*

V případě porušení práv uživatelů služeb, bude následovat prošetření situace nadřízeným a bude sjednána náprava. Pokud se prokáže, že má uživatel pravdu, pracovník odvádějící pečovatelskou službu se v takovém případě musí osobně uživateli omluvit.
V případě, že uživatel odmítá zaplatit, nebo nemá peníze na úhradu za provedené úkony, či odebrané obědy, dohodne se klíčový pracovník s klientem na úhradě v nejbližším možném termínu. Pokud klient neplatí delší dobu, přestane mu Pečovatelská služba poskytovat své služby až do doby, kdy je uhrazena dlužná částka.
V případech, že došlo k pochybení ve věci financí a uživateli vznikla ztráta, pracovník pečovatelské služby, kromě omluvy, musí škodu nahradit a bude dle závažnosti sankcionován.

V případech, že dojde ke krádeži v domácnosti uživatele, nebo úmyslnému poškození uživatele služeb, bude pracovník řešen v souladu se Zákoníkem práce.

*Přijímání darů*
**Pravidla**
V souladu s § 2067 zákona č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník v platném znění je darování osobě, která provozuje zařízení, kde se poskytují zdravotnické nebo sociální služby, anebo osobě, která takové zařízení spravuje nebo je v něm zaměstnána, je neplatné, stalo-li se v době, kdy dárce byl v péči takového zařízení nebo jinak přijímal jeho služby.

**Opatření**
- pracovníci sociálního odboru - pečovatelské služby nepřijímají dary od uživatelů/klientů
- porušení tohoto opatření může být považováno za porušení pracovní kázně a sankcionováno v souladu se Zákoníkem práce.

**Závazek mlčenlivosti – formulář**
*(podepsané závazky jsou součástí spisové dokumentace o pracovníkovi a založeny u personalistky úřadu)*

## Standard číslo 3: Jednání se zájemcem o službu

**Právní předpisy k podání a vyřízení žádosti o poskytnutí sociální služby:**
- Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění
- Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, v platném znění

**Metodika Ministerstva práce a sociálních věcí:**
- **Doporučený postup č. 4 /2013** *k zajišťování fakultativních činností při poskytování sociálních služeb (k § 35 odst. 4 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů)*

**Pravidla:**
Poskytovatel má písemně zpracována Vnitřní pravidla pro poskytování pečovatelské služby, podle těchto pravidel postupuje.
- poskytování informací zájemcům o sociální službu, o možnostech a podmínkách poskytování služby
- projednávání požadavků, očekávání a osobních cílů zájemců o sociální službu
- pravidla pro postup při odmítnutí zájemce o službu

**Opatření**
1. Pečovatelská služba je poskytována na základě **žádosti občana**. Žádost mohou podat také blízké osoby občana s jeho souhlasem, ošetřující lékař či instituce zabývající se poskytováním sociálních i zdravotních služeb. Žádost může být ve výjimečných případech učiněna ústně, (pracovník Poskytovatele je nápomocen písemnému zpracování žádosti osoby) nebo podána písemně na předepsaném formuláři.

2. Předtisk formuláře je zveřejněn na oficiálních webových stránkách města Stříbra v sekci sociálního odboru, (www.mustribro.cz),je k dispozici v kanceláři Pečovatelské služby v DPS Třešňová ulice, Větrná ulice a na sociálním odboru MěÚ Stříbro. *Nedílnou součástí žádosti může být (ve výjimečných případech) žádost Poskytovatele občanovi o doložení písemného zhodnocení jeho zdravotního stavu ošetřujícím lékařem, ne starší než 3 měsíců. Toto zhodnocení si občan pořizuje na své vlastní náklady.*
3. Přijatá žádost se zaeviduje dle platného spisového řádu MěÚ Stříbro. Poskytovatel uvedenou žádost vyřídí ve lhůtě do 30 kalendářních dnů. V případě, že žádost nebude v dané lhůtě vyřízena, je Poskytovatel povinen žadatele písemně vyrozumět odůvodněním, proč daná žádost nebyla v předepsané lhůtě vyřízena.
4. Na základě žádosti je provedeno sociálním pracovníkem Poskytovatele **sociální šetření** v domácnosti žadatele, jehož cílem je posouzení individuální potřebnosti žádané služby.
5. V domácnosti žadatele se sepíše cíl a plán poskytované pečovatelské služby, který zahrnuje četnost a druh poskytovaných úkonů. V dokumentaci klienta mohou být zaevidovány i úkony, které zabezpečují rodinní příslušníci.

Žadatel je informován vhodným způsobem o skutečnostech, za jakých podmínek je služba poskytována, co je důvodem k ukončení smlouvy, či přerušení poskytování pečovatelské služby, je mu předán sazebník úhrad Pečovatelské služby a tištěné znění Vnitřních pravidel poskytování pečovatelské služby, včetně kontaktů na pracovníky poskytovatele.

**Příloha č.** 1 Žádost o poskytování pečovatelské služby (zveřejněna na webových stránkách města)

## Standard číslo 4: Smlouva o poskytování služby

**Pravidla:**
Poskytovatel má písemně zpracována Vnitřní pravidla pro poskytování pečovatelské služby, podle těchto pravidel postupuje.

- poskytovatel při uzavírání Smlouvy o poskytování služby postupuje tak, aby osoba rozuměla obsahu a účelu Smlouvy
- poskytovatel sjednává s osobou rozsah a průběh poskytování služby s ohledem na osobní cíl, který je závislý na možnostech, schopnostech a přáních osoby

**Opatření:**
1. Na základě sociálního šetření uskutečňovaného sociálním pracovníkem poskytovatele je s klientem uzavřena **Smlouva o poskytování pečovatelské služby**, kterou podepisuje žadatel a statutární zástupce Poskytovatele – starosta obce. Smlouva je uzavírána v písemné podobě, vždy ve dvou stejnopisech. Jeden výtisk Smlouvy vždy náleží uživateli a druhý poskytovateli.
2. Smlouva obsahuje identifikaci smluvních stran, preambuli – úvodní ustanovení, předmět a účel, rozsah poskytování sociální služby, místo a čas poskytování služby, výši a způsob úhrad, práva a povinnosti smluvních stran, výpovědní důvody a lhůty, závěrečná ustanovení.

3. Z informací získaných z provedeného šetření, které zahrnuje rozsah a četnost poskytovaní péče bude klientovi doručena k podpisu do 15-ti pracovních dnů od provedeného šetření v jeho domácnosti. Klientovi bude poskytnuto i základní sociální poradenství a získává kontakt na sociálního pracovníka, který se stává jeho průvodcem poskytované péče.
4. Nedílnou součástí Smlouvy o poskytování služby jsou Vnitřní pravidla o poskytování sociální služby, která jsou uživateli/klientovi předávána při sociálním šetření v písemné podobě a ten převzetí stvrdí svým podpisem. Uživatel je i přijatelným způsobem ústně informován o obsahu Vnitřních pravidel.
5. Přílohou Smlouvy je platný sazebník úhrad.
6. Po sociálním šetření vzniká **dokumentace uživatele**, která obsahuje Smlouvu a její dodatky, žádost klienta, vyjádření lékaře, (event. potvrzení o převzetí klíčů), smlouvu o pronájmu termojídlonosiče – při dovozu oběda, dále obsahuje Individuální plán péče a informace o průběhu poskytované péče, plány a cíle péče.
7. Sociální pracovník poskytovatele může vyhodnotit stav klienta tak, že nedoporučí uzavřít Smlouvu o poskytnutí pečovatelské služby v souladu s platnými právními předpisy, pokud poskytovatel:
   a) neposkytuje službu či úkony, o které zájemce žádá,
   b) nemá dostatečnou kapacitu k poskytování pečovatelské služby (viz rozhodnutí Krajského úřadu o registraci)

***Smlouva nebude uzavřena*** *též za podmínky, že stav žadatele nebude objektivně vyhodnocen jako podpora sociálního začlenění, nebo prevence sociálního vyloučení, že žadatel není osobou v nepříznivé sociální situaci, že si pečovatelskou službou chce nahrazovat běžně dostupné služby, nebo mu byla v posledních 6 měsících Smlouva vypovězena poskytovatelem dle bodu VIII, písmena a) – h) Smlouvy o poskytování pečovatelské služby.*
*Není možné poskytovat sociální služby tomu, kdo si o ně požádá, aniž by bylo poskytovatelem takto objektivně posouzeno.*

## Standard číslo 5: Individuální plánování a průběh sociální služby

**Pravidla:**
Poskytovatel má písemně zpracována Vnitřní pravidla pro poskytování pečovatelské služby, podle těchto pravidel postupuje.

- poskytování služeb vychází z osobních cílů a potřeb uživatele a je postaveno především na jeho schopnostech
- průběh služby je plánován společně s uživatelem dle možnosti poskytovatele a dle schopnosti uživatele služeb
- všechny služby jsou poskytovány individuálně na oprávněné potřeby uživatele

**Opatření:**
*Kritérium 5.1. – Individuální osobní plány, jejich vytváření, vyhodnocování, aktualizace*

- každý uživatel PS města Stříbra má veden Individuální plán péče v aplikaci Petr Zajíc software.

- při plánování služeb a jejich následné realizaci vychází poskytovatel vždy z individuálních potřeb uživatele
- při plánování služeb a jejich následné realizaci vychází poskytovatel vždy z osobních potřeb uživatele, je vždy respektován názor uživatele, zákonného zástupce, příp. opatrovníka, a je dána možnost vyjádřit se.
- Podle aktuálních potřeb uživatele se individuální plán vyhodnocuje a průběžně aktualizuje.

*Kritérium 5.2 – Naplňování cílů*

- uživatel má právo měnit své osobní cíle

Individuální plánování se řídí **Směrnicí pro individuální plánování sociálních služeb**, schválenou Radou města Stříbra s obsahem:

1. *Individuální plánování služeb* ..... ***Chyba! Záložka není definována.***
2. *Cíle spolupráce a osobní cíle* ..... ***Chyba! Záložka není definována.***
3. *Klíčový pracovník* ..... ***Chyba! Záložka není definována.***
4. *Frekvence plánování* ..... ***Chyba! Záložka není definována.***
5. *Cyklus a organizace plánování* ..... ***Chyba! Záložka není definována.***
6. *Průběžné hodnocení naplňování cílů* ..... ***Chyba! Záložka není definována.***
7. *Formy individuálního plánu* ..... ***Chyba! Záložka není definována.***
8. *Systém předávání informací* ..... ***Chyba! Záložka není definována.***
9. *Zásadní principy individuálního plánování* ..... ***Chyba! Záložka není definována.***
10. *Návod na vypracování individuálního plánu služeb* ..... ***Chyba! Záložka není definována.***
11. *Příloha č. 1(Individuální plán)* ..... ***Chyba! Záložka není definována.***
12. *Podpisový arch* ..... ***Chyba! Záložka není definována.***

## Standard číslo 6 – Dokumentace o poskytování sociální služby

**Právní předpisy:**

- Zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů
- Zákon č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě a o změně některých zákonů
- Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách
- Zákon č. 109/2006 Sb., kterým se mění některé zákony v souvislosti s přijetím zákona o sociálních službách
- Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách
- Etický kodex pracovníků PS města Stříbra
- Spisový a skartační řád MěÚ Stříbro

vše v platném znění

**Pravidla:**
Poskytovatel má písemně zpracována Vnitřní pravidla pro zpracování, vedení a evidenci dokumentace o osobách, kterým je sociální služba poskytována, včetně pravidel o nahlížení do spisové dokumentace a podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

**Závaznost:**
Všichni pracovníci zařazeni do sociálního odboru – pečovatelské služby

**Opatření:**

- Osobní údaje o uživatelích pečovatelské služby považujeme za velmi citlivé. Zaměstnanci jsou si vědomi své odpovědnosti za ochranu osobních údajů všech uživatelů.
- Poskytovatel má zpracována pravidla pro zpracování, vedení a evidenci dokumentace o osobách, kterým je sociální služba poskytována, ochrana osobních údajů je zásadní, zaměstnanci PS jsou povinni zachovávat mlčenlivost ve vztahu k ochraně osobních informací, které se dozvěděli v souvislosti s výkonem pracovní činnosti, k tomuto se písemně zavazují.
- Pečovatelská služba shromažďuje a vede takové údaje o uživatelích, které umožňují poskytovat bezpečné, odborné a kvalitní sociální služby. Zjištění potřebných informací o uživateli a jeho potřebách je základním podkladem pro vytvoření individuálního plánu poskytovaných sociálních služeb. Uživatel služeb dává písemný souhlas se shromažďováním a archivací osobních údajů.
- Uživatel je informován o právu nahlédnout do veškeré spisové dokumentace s údaji, které o něm PS města Stříbra vede.
- U každého uživatele je vedena dokumentace v aplikaci Petr Zajíc software. Je založen spis uživatele, kde je uložena žádost o PS, souhlas s poskytnutím osobních údajů, sociální šetření, kontakt na rodinné příslušníky a smlouva o poskytnutí PS včetně jejích dodatků. Pracovnice pečovatelské služby jsou seznámeny se jménem a adresou uživatele, jeho požadavky na úkony pečovatelské služby a s kontakty na rodinné příslušníky. Pracovnice pečovatelské služby si vedou záznamy o prováděných úkonech pečovatelské služby.
- Mlčenlivost zaměstnanců o údajích týkajících se osob, jimž je poskytována sociální služba vychází ze zákona č.108/2006., o sociálních službách, v platném znění.
- Zaměstnanci poskytovatelů sociálních služeb jsou povinni zachovávat mlčenlivost o údajích týkajících se osob, kterým jsou poskytovány sociální služby, které se při své činnosti dozvěděli. Tato povinnost trvá i po skončení pracovního poměru.
- Údaje týkající se osob, kterým je poskytována pečovatelská služba, které se zaměstnanci při své činnosti dozvěděli, sdělují subjektům, jen stanoví-li tak zákon o sociálních službách.
- Zobecněné informace a souhrnné údaje, které ministerstva, obce a kraje získají při své činnosti, mohou být bez uvedení konkrétních jmenných údajů využívány zaměstnanci ministerstva, obcí a krajů při vědecké, publikační a pedagogické činnosti, nebo ministerstvem pro analytickou a koncepční činnost.
- Dokumentace sociální (o pečovatelské službě) je archivována dle „spisového a skartačního řádu Městského úřadu ve Stříbře“.

**Osobním údajem** je jakákoliv informace, která vypovídá o soukromí člověka a o jeho specifických fyziologických, psychických, ekonomických, kulturních a sociálních skutečností.

**Citlivým údajem** je osobní údaj vypovídající o národnostním, rasovém nebo etnickém původu, politických postojích, členství v odborových organizacích, náboženství a filozofickém přesvědčení, odsouzení za trestný čin a zdravotním stavu.

K tomu, aby PS města Stříbra mohla poskytnout odpovídající službu, potřebuje znát osobní údaj uživatele jako je:
- jméno, příjmení, adresa, datum narození, rodinný stav, obecný zdravotní stav, kontaktní telefon, rozhodnutí o přiznaném příspěvku na péči, prostředí, kde bude služba poskytována
- jméno, příjmení, kontakt a vztah rodinných příslušníků žijící ve společné domácnosti i blízké rodinné příslušníky mimo domácnost, na které by se chtěl uživatel obrátit.

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

**Pravidla:**

1. Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby, a to ve formě srozumitelné osobám. (*příloha Organizačního řádu č. 23*)
2. Poskytovatel informuje osoby o možnosti podat stížnost, jakou formou stížnost podat, na koho je možno se obracet, kdo bude stížnost vyřizovat a jakým způsobem a o možnosti zvolit si zástupce pro podání a vyřizování stížnosti.
3. Poskytovatel stížnosti eviduje a vyřizuje je.
4. Poskytovatel informuje osoby o možnosti obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti na nadřízený orgán poskytovatele nebo na instituci sledující dodržování lidských práv s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti.

**Pojem stížnost, právo na stížnost:**

- Stížností rozumíme vyjádření nespokojenosti uživatele na kvalitu, způsob nebo formu poskytování sociálních služeb - pečovatelské služby města Stříbra. Uživatelé mohou také podávat podněty, námitky, připomínky, návrhy, případně sdělit pochvalu. Uživatel může požádat i sociálního pracovníka o napsání jakéhokoliv podnětu, připomínky nebo stížnosti.
- Stížnost může být podána i anonymně.
- Připomínku, podnět nebo stížnost může podat nejen uživatel, ale i jakákoliv osoba jemu blízká, může si zvolit zástupce.
- Pro podání stížnosti není stanoven formulář.

**Přijímání a vyřizování stížností:**

1. Připomínku, podnět nebo stížnost může uživatel podat prostřednictvím poštovních služeb, nebo přímo na podatelně Městského úřadu ve Stříbře, eventuelně terénní pracovnici (pečovatelce), která zajistí předání písemnosti k zaevidování.
2. Všechny odbory městského úřadu jsou povinny přijímat stížnosti fyzických a právnických osob.
3. O ústních stížnostech, které nelze vyřídit ihned po jejich podání, se sepíše záznam, který se po přečtení předloží stěžovateli k podpisu.
4. Všechny písemné stížnosti, popř. sepsaný záznam o ústní stížnosti, která nebyla vyřízena ihned při jejím podání, jsou prvotně evidovány v podatelně městského úřadu. Odtud jsou předány vždy k prvotnímu zhodnocení a posouzení tajemníkovi Městského úřadu Stříbro (dále jen „tajemník MěÚ“).
5. O tom, zda stížnost vyřeší ve své kompetenci ten, který stížnost přijal, nebo zda ji postoupí k vyřízení tajemníkovi MěÚ, rozhodne starosta.
6. Je-li obsahem stížnosti oblast samostatné působnosti města, je radě města předložen návrh na případné řešení včetně navržení termínu plnění a stanovení odpovědnosti.
7. Všechny stížnosti je nutno urychleně a odpovědně vyřídit nebo zařídit jejich vyřízení. Prošetřování stížností musí být prováděno bez průtahů a hospodárně. Přitom musí být prošetřeny všechny body stížnosti.
8. Stížnosti, které není třeba prošetřovat na místě nebo na podkladě vyjádření, popřípadě spisového materiálu jiného orgánu, musí být vyřízeny do 30 dnů ode dne, kdy byly doručeny.
9. Příjem stížností, které nebyly podány ústně nebo doručeny osobně, musí být stěžovatelům potvrzen písemně do 5 dnů ode dne doručení.

10. Opakuje-li stěžovatel stížnost, je nutné přezkoumat, zda původní stížnost byla správně vyřízena a o výsledku podat stěžovateli zprávu. Neobsahují-li jeho další stížnosti v téže věci nové skutečnosti, není nutno potvrzovat jejich příjem.
11. Pracovník, který stížnost vyřizoval, je povinen sledovat, zda opatření uložená k zjednání nápravy jsou řádně plněna a vyvozovat důsledky proti osobám, které jsou odpovědny za jejich nesplnění.
12. Připomínky a podněty uživatelů služby se řeší v běžné komunikaci.
13. Stížnosti uživatelů PS na kvalitu služeb a chování pracovníků PS řeší vedoucí sociálního odboru MěÚ Stříbro.

V případě nespokojenosti s řešením své stížnosti, nebo podnětu se může uživatel obrátit na:

http://www.ochrance.cz/

**Veřejná ochránkyně práv**
Údolní 39
Brno, 602 00

**E-mail**: podatelna@ochrance.cz

**ID datové schránky:** jz5adky

**Telefonická informační linka**: **542 542 888**

nebo:

**MPSV ČR**
Na Poříčním právu 1/376
128 01 Praha 2

**Telefon:** +420 950 191 111

**Datová schránka:** sc9aavg

**E-mail:** posta@mpsv.gov.cz

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

**Pravidla:**

- Poskytovatel nenahrazuje běžně dostupné veřejné služby a vytváří příležitosti, aby osoba mohla takové služby využívat.
- Poskytovatel zprostředkovává osobě služby jiných fyzických a právnických osob podle jejich individuálně určených potřeb.
- Poskytovatel podporuje osoby v kontaktech a vztazích s přirozeným sociálním prostředím. V případě konfliktu osoby v těchto vztazích poskytovatel zachovává neutrální postoj.

**Opatření:**

1. Město Stříbro, jako poskytovatel pečovatelské služby podporuje uživatele ve využívání veřejných služeb, které jsou v daném místě dostupné. Pomáhá využívat služeb dle přání a potřeb uživatelů a tím se snaží zvyšovat jejich samostatnost a nezávislost.
2. Poskytovatel nenahrazuje instituce, které poskytují běžné služby veřejnosti, jakými jsou zdravotnická zařízení, rehabilitační zařízení, spolky, zájmové kluby, obchody aj. Nemůže-li město, jako poskytovatel pokrýt rozsahem, odborností či kompetentností potřeby uživatele služeb, zprostředkovává pro uživatele služby jiných odborníků nebo institucí.
3. Sociální pracovnice v sociálních službách je uživatelům nápomocna při jednáních s úřady a institucemi.
4. Poskytovatel poskytuje uživatelům dle možností doprovod, pokud ho potřebují k využití návazných služeb.
5. V souladu s přáním uživatele vytváří poskytovatel příležitosti pro smysluplné vztahy uživatele s rodinou a dalšími blízkými lidmi. V případě konfliktu zachovávají pracovníci zařízení a pracovníci poskytující služby neutralitu.

**Informace o dostupnosti sociálních služeb:**

- O dostupnosti sociálních služeb jsou uživatelé PS Stříbro informováni prostřednictvím sociálního pracovníka, vedoucí sociálního odboru MěÚ Stříbro, či pracovnic PS.
- Odkazy na internet
- Informace jsou dostupné i v kanceláři administrativní pracovnice Pečovatelské služby, na nástěnkách v domech s pečovatelskou službou a v Klubu důchodců.
- Fakultativně poskytuje PS města Stříbra pro uživatele služeb pedikúru a dopravu uživatelů osobním automobilem Pečovatelské služby.

## Standard číslo 9 – Personální a organizační zajištění služby

**Pravidla:**

Poskytovatel má písemně stanovenu strukturu a počet pracovních míst, pracovní profily, kvalifikační požadavky a osobnostní předpoklady zaměstnanců uvedených v § 115 zákona o sociálních službách, organizační struktura a počty zaměstnanců jsou přiměřené druhu poskytované sociální služby, její kapacitě a počtu a potřebám osob, kterým je poskytována.

**Struktura a počet pracovních míst:**
Vnitřní organizační struktura PS města Stříbra 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 a plně umožňují naplňování standardů kvality námi poskytovaných služeb.

**Vnitřní pravidla přijímání a zaškolování nových zaměstnanců:**

1. Každý zaměstnanec je při sjednání pracovního poměru seznámen s popisem své funkce. Je seznamován se všemi právními předpisy, s organizačními pravidly, provozními řády, s etickým kodexem zaměstnanců, je proškolen z předpisů BOZP.
2. Město Stříbro má zpracován soubor pravidel pro řádný chod pečovatelské služby, se kterými seznámil sociálního pracovníka a ostatní osoby mající vliv na chod poskytovaných sociálních služeb. Mimo jiné má uzavřené pojištění zaměstnanců, stanovení zodpovědnosti a závazku mlčenlivosti.
3. Za odbornost a zaškolení zaměstnanců sociálních služeb odpovídá starosta města.
4. Poskytovatel při personálním zajištění pečovatelské služby se řídí standardy kvality č. 9-11 dle vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.
5. Město Stříbro zajistilo sociální pracovnici pro poskytování pečovatelské služby souladu se Zákoníkem práce v platném znění podmínky pro kvalitní práci a stanovuje pravidla pro její práci.
6. Výběr pracovníků se řídí Organizačním řádem města Stříbra, kvalifikační předpoklady v souladu s platnou legislativou splňují všichni pracovníci poskytovatele služby.
7. Průběžného vzdělávání v souladu s § 116, bod 9, zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, se účastní všichni pracovníci PS města Stříbra.

Personální spis zaměstnance poskytovatele vede personalistka MěÚ Stříbro.

## Standard číslo 10 – Profesní rozvoj zaměstnanců

**Pravidla:**
Poskytovatel má písemně zpracován postup pro pravidelné hodnocení zaměstnanců, který obsahuje zejména stanovení, vývoj a naplňování osobních profesních cílů a potřeby další odborné kvalifikace. Má zpracován program dalšího vzdělávání zaměstnanců, podle tohoto programu poskytovatel postupuje. Má písemně zpracován systém finančního a morálního oceňování zaměstnanců. Poskytovatel zajišťuje pro zaměstnance, kteří vykonávají přímou práci s osobami, kterým je poskytována služba podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka.

**Plán osobních profesních cílů:**
Různé formy vzdělávání pracovníků přímé obslužné péče a sociálního pracovníka se odvíjí od nabídky akreditovaných vzdělávacích institucí, s kterými poskytovatel spolupracuje.
Program dalšího vzdělávání vychází:

- z analýzy potřeb okruhu osob, kterým je služba poskytována – a to jak stávajících uživatelů, tak i těch, kterým chce zařízení nabízet své služby v budoucnu;
- z informací o nových metodách práce, nových poznatků v oboru;
- z analýzy potřeb (poslání, cílů, strategie, dlouhodobých cílů) sociální služby;

- z povinností, které ukládá zákon o sociálních službách a dalších požadavků na službu kladených;
- z kompetencí, vyplývající z výkonu práce pro dané pracovní pozice a z analýzy potřeb zaměstnanců - ty souvisejí s osobními profesními cíli zaměstnanců a vycházejí z požadavku naplnění poskytovatelem definovaných kompetencí;
- z možností, které se na vzdělávacím programu či jinde v dosahu organizace nabízejí;
- z rozhodnutí zaměstnavatele a cílů zařízení

**Pravidla pro hodnocení pracovníků:**

1. Poskytovatel se řídí platnými právními předpisy, zákoníkem práce, mzdovým předpisem města Stříbra ve vztahu ke kvalifikaci a vzdělání zaměstnance.
2. Město Stříbro, jako poskytovatel sociálních služeb, zajišťuje profesní rozvoj zaměstnanců podílejících se na chodu poskytování pečovatelské služby za účelem potřebné jistoty zaměstnanců pro odvádění kvalitní a odborné práce ve vztahu k uživatelům.
3. Město Stříbro uplatňuje pravidelné hodnocení zaměstnanců. Zaměstnanci jsou motivováni k odvádění kvalitní práce tím, že je jejich pracovní výkon oceněn. Nejde jen o hodnocení finanční, ale také o:
    - bonusy vycházející z přílohy č. 23 Organizačního řádu MěÚ – sociální fond města: návratné půjčky, sociální výpomoci, nepeněžní dary, peněžní dary, příspěvky na kulturní, tělovýchovné, sportovní a rehabilitační akce, příspěvky na individuální jazykové kurzy, finanční účast zaměstnavatele na penzijním připojištění zaměstnance, stravenky…
    - dobré pracovní podmínky
    - příležitost k osobnímu růstu

## Standard číslo 11 – Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby

**Pravidla:**
Poskytovatel určuje místo a dobu poskytování sociální služby podle druhu sociální služby, okruhu osob, kterým je poskytována, a podle jejich potřeb.

**Opatření:**

1. Pečovatelská služba je poskytována jako služba terénní, a to v domácnostech uživatelů v domech s pečovatelskou službou a v bytech uživatelů mimo DPS na území města Stříbra a v jeho místních částech.

2. Pečovatelská služba je poskytována v pracovní dny pondělí až pátek:
od 6:30-15:00 hod. O víkendech a svátcích se pečovatelská služba neposkytuje.

3. Město Stříbro je současně zřizovatelem 4 domů s pečovatelskou službou v ulicích Havlíčkova, Větrná a Třešňová ve Stříbře.

4. Doba poskytování pečovatelské služby je odpovídající potřebám cílové skupiny uživatelů.

5. Základní informace o poskytované sociální službě, platném sazebníku služeb, Vnitřních pravidlech služby, časové a místní dostupnosti jsou uvedeny na webových stránkách obce: http://www.mustribro.cz/so/ps_stribro.php, dále na informačních tabulích v DPS, na sociálním odboru MěÚ Stříbro.

## Standard číslo 12 – Informovanost o poskytované sociální službě

**Pravidla:**
Poskytovatel má zpracován soubor informací o poskytované sociální službě a to ve formě srozumitelné okruhu osob, kterým je služba určena.

**Opatření:**
Informovanost o sociální službě je veřejně realizována:

- zveřejňováním veškerých informací o realizaci služby, sazebníku, veřejného závazku, vnitřních pravidlech, včetně žádostí o zavedení PS a žádostí o přidělení bytu v domech s pečovatelskou službou na oficiálních webových stránkách města Stříbra: www.mustribro.cz
- vnitřní pravidla poskytování sociální služby + sazebník úhrad je veřejně přístupný na informačních tabulích v DPS
- prostřednictvím Integrovaného portálu MPSV: https://mpsv.gov.cz/registr-poskytovatelu-sluzeb#/registr-poskytovatelu-detail-sluzby/680
- prostřednictvím měsíčníku Zpravodaj vydávaného Městským kulturním střediskem města Stříbra
- prostřednictvím letáků „Informace o Pečovatelské službě města Stříbra“
- osobním kontaktem pracovníků PS, sociálního pracovníka, administrativní pracovnice PS, sociálním odborem MěÚ Stříbro
- osobním kontaktem při pravidelných schůzkách zastupitelů se seniory

Veškeré informace o poskytovaných sociálních službách jsou k dispozici na pracovištích PS města Stříbra, sociálním odboru MěÚ Stříbro i u vedoucí Zdravotnického zařízení města Stříbra.

Veřejnost je informována prostřednictvím sociálního odboru i o sociálních službách v rámci ORP:
„Katalog poskytovatelů sociálních služeb v Plzeňském kraji“ je průběžně distribuován na obecní úřady a předáván klientům v rámci sociální práce s cílovou skupinou.

# Standard číslo 13 – Prostředí a podmínky

**Pravidla:**
Poskytovatel zajišťuje materiální, technické a hygienické podmínky přiměřené druhu poskytované služby a její kapacitě, okruhu osob a individuálně určeným potřebám osob.
Poskytovatel poskytuje pobytové nebo ambulantní sociální služby v takovém prostředí, které je důstojné a odpovídá okruhu osob a jejich individuálně určeným potřebám.

**Opatření:**
Terénní pečovatelská služba města Stříbra je součástí sociálního odboru Městského úřadu Stříbro.
Provozní a technické zázemí služby je zajištěno v prostorách DPS Třešňová ul. 1439, 1437 a DPS Větrná 1378 Stříbro.
Pečovatelská služba nemá vlastní stravovací provoz, obědy jsou zajišťovány dodavatelsky.

**Rozdělení provozního a technického zázemí PS:**
**DPS Třešňová 1437, přízemí**: - vybavená prádelna se sušárnou

**DPS Třešňová 1439, přízemí**: - středisko osobní hygieny, žehlírna, 2x kanceláře pečovatelek (denní místnosti, šatna), WC pro zaměstnance, prostorná garáž pro parkování vozidla PS

**DPS Větrná 1378: přízemí**: 2x denní místnost – kanceláře pečovatelek, středisko osobní hygieny, pedikérna, WC pro zaměstnance, místnost kontroly jídlonosičů
**1. patro:** prádelna, sušárna, žehlírna s mandlem, sklad materiálu

Součástí objektů DPS jsou přístupové a příjezdové komunikace, dostatek parkovacích stání i pro držitele označení vozidel O7.

DPS Větrná 1378: atrium se zahradou a společenská místnost pro obyvatele DPS, rehabilitace pro veřejnost

DPS Třešňová 1437, 1439: prostory Klubu důchodců – společenská místnost, kadeřnictví, kosmetika, zastřešené venkovní odpočinkové zóny

**Osobní automobil PS:**
Dacia Dokker s dostatečnou úložnou plochou pro rozvážku obědů. Automobil je využíván i pro uskutečňování velkých nákupů, převozu uživatelů fakultativních služeb, zásobování materiálem a provozním činnostem. Hygienické podmínky – čistota vozu – zabezpečeny denním čištěním.

**Soukromé prostory:**
Bytové jednotky nájemníků DPS – správou bytů zvláštního určení je pověřena Správa majetku města Stříbra s.r.o.

# Standard číslo 14 – Nouzové a havarijní situace

**Pravidla:**
Poskytovatel má písemně definovány nouzové a havarijní situace, které mohou nastat v souvislosti s poskytováním sociální služby a postup jejich řešení.
Poskytovatel prokazatelně seznámí zaměstnance a osoby, kterým poskytuje sociální službu s postupem při nouzových a havarijních situacích a vytváří podmínky k tomu, aby zaměstnanci a osoby byli schopni stanovené postupy použít.
Poskytovatel vede dokumentaci o průběhu a řešení nouzových a havarijních situací.

**Opatření:**
- Co je nouzová a havarijní situace?

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

Pečovatelská služba města Stříbra má písemně zpracována „Pravidla pro řešení nouzových a havarijních situací“, kde jsou definovány možné situace, které mohou nastat v souvislosti s poskytováním PS, včetně možných způsobů řešení.
Zápisy těchto situací jsou zaznamenávány na jednotlivých střediscích do „Knihy mimořádných událostí“, popsány konkrétní postupy jejich řešení.
Veškeré krizové situace není možno předem vydefinovat, je možno se na některé připravit a úspěšně je řešit. Rychlé kontakty na rodinné příslušníky, či osoby blízké uživatele jsou součástí individuálních plánů a složek jednotlivých uživatelů.

**Základní pravidla a zásady nouzových a havarijních situací:**
- Každá osoba (uživatel, pracovník PS) je povinna jednat a chovat se tak, aby svévolně nezapříčinila vznik nouzové, či havarijní situace.
- Každý zaměstnanec poskytovatele je povinen poskytnout pomoc při likvidaci a minimalizaci škod.
- Prvořadá je záchrana lidských životů a ochrana zdraví osob.
- Jsou zpracovány základní postupy řešení těchto situací, pracovníci poskytovatele jsou pravidelně proškolováni – BOZP, PO.

**Příloha**: Pravidla pro řešení nouzových a havarijních situací

# Standard číslo 15 – Zvyšování kvality sociální služby

**Pravidla:**
Poskytovatel průběžně kontroluje a hodnotí, zda je způsob poskytování sociální služby v souladu s definovaným posláním, cíli a zásadami sociální služby a osobními cíli jednotlivých osob.
Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro zjišťování spokojenosti osob se způsobem poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.
Poskytovatel zapojuje do hodnocení poskytované sociální služby také zaměstnance a další zainteresované fyzické a právnické osoby.
Poskytovatel využívá stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby jako podnět pro rozvoj a zvyšování kvality sociální služby.

**Opatření:**

**Spokojenost uživatelů:**

Pokládáme za velmi důležitý aspekt spokojenost našich uživatelů. Proto také dbáme na zjišťování jejich spokojenosti se způsobem poskytovaných služeb. K tomu jsou využívány tyto postupy a metody:

***Rozhovor s uživatelem***: Rozhovor pracovníků s uživatelem je veden nahodile, četnost a obsah není nijak předem stanoven. Probíhá formou oboustranného dialogu. Pracovník se snaží odpovídajícím způsobem komunikace zjistit spokojenost uživatele s poskytovanými službami. Používá otázky odpovídající schopnostem uživatele, tedy buď s otevřenou, nebo uzavřenou odpovědí. Při známce nespokojenosti musí být s touto skutečností seznámen klíčový pracovník. Ten pak hledá spolu s uživatelem možnost zlepšení nebo nápravy. Dobře vedený rozhovor, je velmi příznivý zdroj pro zjišťování spokojenosti uživatele se službami.

***Pozorování uživatele:*** Pozorování, jako metoda zjištění jeho spokojenosti se službami, je možné u všech uživatelů. Pracovníci účelně pozorují uživatele, jak v jeho běžném prostředí a při běžných činnostech, tak i jinde. Spokojenost se službami můžeme využívat právě při využívání služby. Jako poznávací aspekty mohou sloužit např. projevy emocí (výraz v obličeji, pohyby těla, smích, pláč, křik, smutná či veselá nálada), snaha zapojit se do činnosti nebo snaha službu využít, četnost problémového chování apod.

***Hodnocení poskytovaných služeb:*** Do hodnocení poskytovaných služeb jsou zapojeni všichni zaměstnanci. Pravidelně jsou vyhodnocovány individuální plány uživatelů. Nástrojem pro zlepšení poskytovaných služeb mohou být také stížnosti uživatelů

**Schváleno Radou města Stříbra dne: 21.9.2026, Rada č. 103/26**