

**Uplatňování standardů kvality sociálních služeb při poskytování  
Pečovatelské služby Města Adamova**

## Standard číslo 1

### POSLÁNÍ, CÍLE A ZPŮSOBY POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

#### **Poslání pečovatelské služby**

Posláním Pečovatelské služby města Adamova je poskytování pomoci v podobě služeb pro občany města Adamova, kteří mají sníženou soběstačnost z důvodu věku nebo zdravotního stavu a jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby. Tato pomoc je poskytována pracovníky pečovatelské služby v oblasti osobní péče a péče o domácnost příjemců a to na základě individuální dohody s potřebnými příjemci v rozsahu a kvalitě umožňující klientům žít ve svém přirozeném domácím prostředí a zůstat i nadále rovnocennými členy společnosti, žít nezávisle a v kontaktu s ostatními občany města Adamova.

#### **Cíl pečovatelské služby**

Cíle Pečovatelské služby města Adamova vycházejí z jeho poslání :

- poskytovat kvalitní sociální službu, která bude individuálně přizpůsobena potřebám a požadavkům každého jednotlivého uživatele
- napomáhat zachování plnohodnotného a kvalitního způsobu života občanů města Adamova, kteří z důvodu věku či nepříznivého zdravotního stavu potřebují pomoc
- poskytovat takové služby, které budou cenově dostupné pro všechny uživatele
- konkrétní úkony uživateli poskytovat pouze na základě jeho výslovné zakázky a to takovým způsobem, aby byla respektována jeho důstojnost, zdravotní stav a v co největší míře podporována jeho samostatnost

#### **Krátkodobý cíl**

Je plánován na každý rok individuálně.

#### **Dlouhodobý cíl pečovatelské služby**

Poskytovanými pečovatelskými službami umožnit klientovi setrvat v sociálním prostředí domova, v blízkosti jeho nejbližších na pokud možno nejdelší období, pomoci mu při návratu po dlouhodobé hospitalizaci do vlastního prostředí, pomoci mu se zachováním nebo obnovením jeho životního stylu.

#### **Cílová skupina**

Pečovatelská služba města Adamova poskytuje pomoc občanům se zdravotním postižením a seniorům, kteří dosáhli věku rozhodného pro přiznání starobního důchodu, žijícím trvale nebo dlouhodobě na území města Adamova a jejichž situace vyžaduje pomoc jiné osoby. Věková struktura cílové skupiny je dospělý 27 – 64 let, mladší senioři 65 – 80 let, starší senioři – nad 80 let.

Bližší specifikace cílové skupiny: občané se sníženou soběstačností, mobilitou z důvodu věku, kteří jsou odkázáni na pomoc druhých osob při péči o sebe a svoji domácnost, občanům se zdravotním postižením, kteří nepotřebují celodenní péči, zejména občanům, kterým byl přiznán starobní důchod nebo důchod I, II nebo III. stupně.

### **Místo poskytování pečovatelské služby**

Pečovatelská služba je poskytována občanům v jejich přirozeném prostředí, tedy v bytech a domech, ve kterých žijí, pokud se nacházejí na území města Adamova. Místem poskytování pečovatelské služby jsou byty občanů bydlících v Domě s pečovatelskou službou a obydlí ostatních občanů na území města Adamova.

### **Časový rozsah poskytování pečovatelské služby**

Pečovatelská služba se poskytuje v rozmezí běžné pracovní doby, tj. od 7.30 hodin do 15.30 hodin v pracovních dnech od pondělí do pátku. Služba se neposkytuje o sobotách, nedělích a státem uznaných svátcích a dnech volna.

Konkrétní plnění jednotlivých úkonů a jejich četnost si uživatel, kterému jsou úkony poskytovány na základě uzavřené Smlouvy o poskytnutí služby sociální péče /dále jen Smlouva/, ústně dohodne s pracovníci v sociálních službách z pečovatelské služby individuálně dle aktuální potřeby, maximálně však v rozsahu stanoveném uvedenou Smlouvou.

### **Osobní cíle klienta – příležitost k uplatňování vůle klienta**

V šetření za účelem uzavření smlouvy o poskytnutí pečovatelské služby je promítnuta skutečnost, že sociální pracovnice projednala dostatečně se zájemcem jeho požadavky na podobu poskytování sociální služby, jaké má zájemce očekávání a osobní cíle, kterých chce za pomoci pečovatelské služby dosáhnout. Osobní cíl si stanovuje zájemce tak, že se vychází z jeho možností, schopností a přání a možností poskytovatele a je uveden v části II. Smlouvy. Ve spolupráci se sociální pracovníci je poté provedena tvorba individuálního plánu klienta.

### **Principy/zásady/ služby**

- individuální přístup ke každému příjemci
- přizpůsobení služeb potřebám příjemců
- empatie a flexibilita
- odbornost a profesionalita
- týmová spolupráce
- respektování soukromí
- diskrétnost a mlčenlivost o soukromí příjemců
- taktnost a citlivý přístup ke klientům
- individualizace podpory soběstačnosti
- dodržování práv příjemců
- rovný přístup bez ohledu na pohlaví, rasu, náboženství, státní či politickou příslušnost, sexuální orientaci
- transparentnost při účtování plateb za služby

Další principy sociální práce a pravidla pro ochranu osob před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo dojít v důsledku poskytování sociální služby, jsou zaznamenány ve vnitřním předpisu Etický kodex pracovníků Pečovatelské služby města Adamova. Pracovní postupy, zaručující řádný průběh poskytování pečovatelské služby jsou uvedeny ve vnitřním předpisu Základních vnitřní pravidla Pečovatelské služby města Adamova a ve vnitřním předpisu Provozní řád Pečovatelské služby města Adamova.

## Standard číslo 2

### OCHRANA PRÁV OSOB

Vnitřní pravidla pro předcházení situacím, v nichž by v souvislosti s poskytováním sociální služby mohlo dojít k porušení základních lidských práv a svobod osob, a pro postup, pokud k porušení těchto práv osob dojde, má poskytovatel zpracovány ve vnitřním předpisu Etický kodex pracovníků Pečovatelské služby města Adamova.

Pečovatelská služba respektuje základní lidská práva klientů, jejich nároky vyplývající z platných závazných norem a pravidla občanského soužití. V souvislosti s poskytováním služeb se jedná zejména o tato základní pravidla:

- ochrana osobní svobody
- ochrana soukromí
- ochrana osobních údajů
- ochrana před formami zneužívání
- ochrana před diskriminací

**V tomto kodexu jsou vymezeny i situace, kdy by mohlo dojít ke střetu jeho zájmů se zájmy osob, kterým poskytuje sociální službu včetně pravidel pro řešení těchto situací a podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.**

V tomto kodexu jsou zpracována i **pravidla pro přijímání darů.**

### Standard číslo 3

## JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SOCIÁLNÍ SLUŽBU

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

#### **Oprávněná osoba k jednání se zájemcem o službu a kontakt:**

Bc. Dobra Moserová, sociální pracovnice, vedoucí odboru sociálních a správních věcí MěÚ Adamov, Pod Horkou 101/2, 679 04 Adamov, tel. 516 499 624, e-mail: [social@adamov.cz](mailto:social@adamov.cz)

**Při prvním kontaktu budou poskytnuty základní informace a zodpovězeny dotazy zájemce. Za základní informace je možno považovat:**

- rozsah poskytovaných služeb
- způsob poskytování služby
- časová možnost využití služby
- úhrada za poskytovanou službu.

V případě zájmu klienta o službu provede sociální pracovnice sociální šetření u zájemce v domácnosti a je povinna projednat se zájemcem o poskytování pečovatelské služby jeho požadavky, očekávání a osobní cíle a to formou pro zájemce srozumitelnou

**Poskytovatel má písemně zpracována pravidla pro postup při odmítnutí zájemce o sociální službu z důvodů stanovených zákonem** ve vnitřním předpise Základní vnitřní pravidla Pečovatelské služby města Adamova.

## Standard číslo 4

### SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

#### **Pravidla:**

Poskytovatel má písemně zpracovaná vnitřní pravidla pro uzavírání smlouvy o poskytování pečovatelské služby s ohledem na druh této služby a okruh osob, kterým je určena a podle těchto pravidel postupuje.

Poskytovatel při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby postupuje tak, aby osoba rozuměla obsahu a účelu smlouvy.

Poskytovatel sjednává s osobou rozsah a průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíl závislý na možnostech, schopnostech a přání.

Tato pravidla jsou ve vnitřní předpise Základní vnitřní pravidla Pečovatelské služby města Adamova.

**Pečovatelská služba** se poskytuje v rozmezí běžné pracovní doby, tj. od 7.30 hod. do 15.30 hod. v pracovních dnech od pondělí do pátku. Služba se neposkytuje o sobotách, nedělích a státem uznaných svátcích a dnech volna.

Konkrétní plnění jednotlivých úkonů a jejich četnost si uživatel, kterému jsou úkony poskytovány na základě uzavřené Smlouvy o poskytnutí služby sociální péče /dále jen Smlouva/, ústně dohodne s pracovníci v sociálních službách z pečovatelské služby individuálně dle aktuální potřeby, maximálně však v rozsahu stanoveném uvedenou Smlouvou.

Poskytování pečovatelské služby bude zahájeno dnem sjednaným ve Smlouvě. Ukončení poskytování pečovatelské služby je rovněž řešeno Smlouvou.

Smlouva o poskytnutí pečovatelské služby je uzavírána mezi Městem Adamov /dále jen Poskytovatelem/ a zájemcem o úkony pečovatelské služby/dále jen Klientem/.

**Podkladem pro uzavření Smlouvy je tiskopis označený jako „Šetření za účelem uzavření smlouvy o poskytnutí služby sociální péče-pečovatelské služby“**, který vyplní sociální pracovníce společně se zájemcem o pečovatelskou službu při návštěvě u zájemce v jeho domácnosti. Tato návštěva se uskuteční neprodleně, nejpozději však do 7 pracovních dnů od sdělení zájmu o pečovatelskou službu ze strany občana spadajícího do okruhu osob, kterým je služba určena.

#### **Obsahem smlouvy je v souladu se zněním zákona o sociálních službách:**

- identifikace smluvních stran
- druh sociální služby
- rozsah poskytování sociální služby
- místo a čas poskytování pečovatelské služby
- výše úhrady a způsob jejího placení
- ujednání o dodržování vnitřních pravidel stanovených poskytovatelem pro poskytování pečovatelské služby
- výpovědní důvody a výpovědní lhůty
- doba platnosti smlouvy
- závěrečná ustanovení

Vedoucí odboru, která je pověřena zpracováním smlouvy a jednáním se zájemcem o službu, podává informace srozumitelným způsobem a přizpůsobuje se individuálním potřebám zájemce. Při provádění šetření je klientovi vše vysvětleno, odpovídá se na všechny jeho dotazy a k dispozici jsou mu základní informace o pečovatelské službě - údaje o rozsahu úkonů pečovatelské služby, sazebník úhrad a informace o tom, jak a kým je pečovatelská služba poskytována.

## Standard číslo 5

### INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ PRŮBĚHU SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Podstatou plánování je vědomé určování budoucích činností v určeném čase. Plán stanoví konkrétní úlohy a cíle, zdroje a prostředky plnění tak, aby klient prostřednictvím služby dosáhl určitého cíle. Služby jsou tedy plánovány individuálně tak, aby byly dle možností, schopností, potřeb a přání klienta.

**Poskytovatel má zpracována vnitřní pravidla podle druhu a poslání sociální služby, kterými se plánování řídí a způsob procesu přehodnocuje, přičemž se plánuje společně s osobou průběh poskytování s ohledem na osobní cíl klienta.**

**Poskytovatel vytváří a uplatňuje systém získávání a předávání potřebných informací mezi zaměstnanci**

**Tato pravidla jsou stanovena v Provozním řádu pečovatelské služby města Adamova.**

V individuálním plánu průběhu poskytování sociální služby podle osobních cílů, potřeb a schopností zaznamenává sociální pracovnice hodnocení průběhu pečovatelské služby u uživatele, naplňování jeho osobních cílů, plánuje společně s uživatelem další průběh poskytování pečovatelské služby a v případě potřeby přehodnocuje na základě dohody s uživatelem způsob či rozsah jejího poskytování. Při této činnosti spolupracuje podle potřeby s pracovníci v sociálních službách z pečovatelské služby, které vedou osobní list klienta. Dle předpisu Základní vnitřní pravidla Pečovatelské služby města Adamova je toto hodnocení a plánování prováděno průběžně podle potřeby, nejméně však jednou za půl roku.

Při individuálním plánování je nutné vést rozhovor o potřebách a osobních cílech uživatele, pravidelně s ním plánovat, jak může služba uživateli pomoci, a přitom podporovat běžný způsob života uživatele.

**Dobře stanovený osobní cíl je konkrétní, dosažitelný, přiměřený a měřitelný.**

**Pro získávání a předávání potřebných informací mezi zaměstnanci o průběhu poskytování služby jednotlivým osobám slouží zejména :**

- Pravidelné porady všech zaměstnanců Pečovatelské služby města Adamova, které se konají dle dohody alespoň jedenkrát měsíčně v kanceláři vedoucí OSSV. O poradě je pořizován krátký záznam.
- Pracovníci, pracující přímo na úkonech pro jednotlivé příjemce, jsou povinni předat si v případě, kdy u konkrétního uživatele dochází k zástupu, všechny informace důležité pro řádný průběh výkonu pečovatelské služby.
- O všech mimořádných skutečnostech jsou pracovníci v sociálních službách provádějící úkony pečovatelské služby povinni bezodkladně informovat vedoucí odboru sociálních a správních věcí. Za mimořádné situace jsou zejména považovány jakékoliv havarijní či nouzové situace uvedené ve vnitřním předpisu Základní vnitřní pravidla Pečovatelské služby města Adamova, v článku 8 (stížnosti na kvalitu či způsob poskytování pečovatelské služby) a v článku 9 (nouzové a havarijní situace), jakýkoliv úraz či zranění pracovníka či jiné osoby s pečovatelskou službou související, případně konflikt či nevhodné chování ze strany uživatele nebo jiných osob.

Všechny vnitřní předpisy a pravidla, která vydává zaměstnavatel, jsou zaměstnancům předkládány k seznámení v písemné podobě. O skutečnosti, že byl zaměstnanec seznámen s vnitřním předpisem, pravidlem nebo nařízením nadřízeného je proveden záznam v podobě podpisu zaměstnance s vyznačením data tohoto podpisu na podpisový arch, který je připojen k písemné podobě předpisu, pravidel či nařízení.

## Standard č. 6

### DOKUMENTACE O POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

**Zpracováním, vedením a evidencí dokumentace o osobách, kterým je poskytována sociální služba je pověřena sociální pracovnice – vedoucí OSSV.**

**Pracovnice v sociálních službách z pečovatelské služby vedou samostatně tzv. záznam o průběhu služby,** které slouží mj. i jako podnět k případným změnám individuálních plánů klienta a které jsou vedoucí odboru SSV průběžně předkládány ke konzultacím a kontrole. **Pracovnice v sociálních službách mají rovněž k dispozici přehled klientů pečovatelské služby s vypsány úkony, které mohou na základě smlouvy provádět.** Tento přehled je průběžně doplňován a aktualizován.

O každém uživateli pečovatelské služby je vedena spisová dokumentace zvlášť. Spisová dokumentace osob, kterým je poskytována sociální služba obsahuje především :

- Šetření za účelem uzavření smlouvy o poskytnutí služby sociální péče.
- Smlouva o poskytnutí služby sociální péče.
- Poučení spotřebitele v případě, že uživateli je poskytován úkon dovážka či donáška obědů.
- Individuální plán průběhu poskytování sociální služby podle osobních cílů, potřeb a schopností a jeho hodnocení

Údaje o uživateli jsou shromažďovány v souladu s ustanoveními zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, na základě jeho písemného souhlasu. Tento souhlas uživatel dává již při prvním úkonu ze strany pečovatelské služby, kterým je šetření za účelem uzavření smlouvy o poskytnutí služby sociální péče.

Pracovníci pečovatelské služby jsou povinni zachovávat mlčenlivost o údajích týkajících se klienta, o kterých se při své činnosti dozvěděli, a to i po ukončení pracovního poměru. Údaje, o kterých se při své činnosti dozvěděli, mohou pracovníci sdělit jiným subjektům jen pokud tak stanoví příslušné zákony.

Pro potřeby kontroly vyúčtování plateb za úkony pečovatelské služby od uživatelů je dále vedena zvlášť dokumentace obsahující následující údaje :

**Měsíční výkaz o provedených úkonech pečovatelské služby.**

**Příjmový doklad,** kterým byla vybrána úhrada za úkony pečovatelské služby od jednotlivých uživatelů za období uplynulého měsíce.

**Příjmový účtovací doklad,** na základě kterého příslušná pracovnice v sociálních službách předává vybrané finanční prostředky za úhradu úkonů pečovatelské služby od uživatelů za příslušné období jednoho měsíce do pokladny Města Adamova.

Oprávněnými nahlížet do příslušné dokumentace jsou

- a) uživatel služby, kterého se dokumentace týká,
- b) osoba blízká uživateli, která prokáže oprávněný právní zájem,
- c) nadřízené orgány provádějící kontrolu pečovatelské služby na základě zmocnění v zákoně
- d) sociální pracovník – vedoucí OSSV, která je pověřena vedením spisové dokumentace a vnitřní kontrolou spisové dokumentace a pracovnice v sociálních službách z pečovatelské služby v nezbytném rozsahu při výkonu pečovatelské služby.

Doba pro uchování dokumentace o osobě, které byla poskytována pečovatelská služba, po ukončení poskytování se řídí vnitřním předpisem Spisový, archivní a skartační řád Městského úřadu Adamov. Další informace jsou ve vnitřním předpise Provozní řád pečovatelské služby města Adamova.



## Standard č. 7

### STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

**K podání stížnosti je oprávněn příjemce služby i jakýkoli jiný občan, který jedná v jeho zájmu.** Každý příjemce služby je oprávněn zvolit si svého nezávislého zástupce pro podání stížnosti a další kroky při jejím vyřizování. Nezávislým zástupcem může být jakákoliv fyzická či právnická osoba, která stojí mimo strukturu poskytovatele.

V případě, že podá stížnost jiná osoba než příjemce služby, kterého se stížnost týká, je povinností osoby vyřizující stížnost uvědomit daného příjemce o podané stížnosti. Stěžovatel bude informován pouze v nezbytném rozsahu s ohledem na povinnost ochrany osobnosti a osobních údajů dotčeného příjemce .

Podání stížnosti nesmí být na újmu tomu, kdo ji podal, ani tomu, v jehož zájmu byla podána, nejde-li o tutéž osobu.

**Stížnost lze podat ústně nebo písemně, elektronicky nebo telefonicky a to i bez toho, aby stěžovatel sdělil své jméno.** Pokud je stížnost anonymní, je řádně prošetřena a jsou učiněna příslušná opatření, o kterých je sepsán úřední záznam. Tento záznam o učiněných opatřeních je přiložen k úřednímu záznamu o přijetí ústní stížnosti . Postup při evidenci a archivaci anonymní stížnosti je stejný jako u stížností známého stěžovatele.

**V případě písemné či elektronické stížnosti lze stížnost podat na podatelnu Městského úřadu, Pod Horkou 101/2 nebo přímo k rukám vedoucí odboru sociálních a správních věcí.** Ústní a telefonické stížnosti přijímá vedoucí odboru sociálních věcí nebo osoba, která je pověřená zastupováním v době nepřítomnosti vedoucí odboru, případně pracovnice sekretariátu. O ústní nebo telefonické stížnosti je sepsán úřední záznam, ze kterého jasně vyplývá obsah stížnosti.

Způsob vyřizování stížností a jejich evidence je stanoven vnitřním předpisem Pravidla pro přijímání a vyřizování stížnosti a petic. Tato pravidla jsou k dispozici na Městském úřadě v Adamově nebo na oficiálních internetových stránkách města Adamova.

Osobou oprávněnou prošetřovat stížnost, vyjadřovat stanoviska, rozhodovat o přijatém opatření, jakou formou a do kdy se vyrozumí stěžovatel je vedoucí odboru sociálních a správních věcí. Při tomto je vázána výše uvedeným vnitřním předpisem.

Proti způsobu vyřízení stížnosti nebo postupu při vyřizování stížnosti má právo stěžovatel domáhat se prošetření vyřízení stížnosti a to u tajemníka Městského úřadu v Adamově .

V případě pokračující nespokojenosti má stěžovatel možnost obrátit se na nadřízený orgán poskytovatele, kterým je Krajský úřad Jihomoravského kraje nebo na instituci sledující dodržování lidských práv s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti.

**Nezávislémi orgány, které monitorují dodržování lidských práv, jsou například: Veřejný ochránce práv, Český helsinský výbor a různé občanské poradny.** Přesné kontakty na uvedené instituce a jednotlivé poradny lze nalézt například na internetových stránkách.

**Poskytovatel je povinen, pokud o to stěžovatel požádá, být nápomocen ve zjištění konkrétní kontaktní adresy instituce uvedené výše a umožnit tak stěžovateli obrátit se na tyto instituce.**

V případě, že stížnost je zaměřena na kvalitu dovezeného jídla či provedené opravy externím dodavatelem, je tato stížnost postoupena nejpozději do 7 pracovních dnů přímo dodavateli a stěžovatel je současně o postoupení stížnosti písemně vyrozuměn.

V případě, že je klient cizinec je nebo komunikace klienta jinak ztížená, předá vedoucí OSSV kontakty na příslušné tlumočníky pro podávání a vyřizování stížností.

Klienti pečovatelské služby jsou srozumitelně informováni osobně při šetření za účelem uzavření smlouvy, prostřednictvím informačního letáčku a na internetových stránkách Města Adamova – [www.adamov.cz](http://www.adamov.cz) v sekci Pečovatelská služba o tom, že mají možnost:stěžovat si na kvalitu nebo způsob poskytování pečovatelské služby

## Standard č. 8

### NÁVAZNOST POSKYTOVANÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBY NA DALŠÍ DOSTUPNÉ ZDROJE

Pečovatelská služba pro své klienty zajišťuje pomoc při využívání veřejných a odborných služeb, na které je klient zvyklý, podporuje dodržování vztahů s rodinou a přáteli z jeho přirozeného prostředí.

Vždy se vychází z osobních cílů a potřeb, které uvede klient v šetření za účelem uzavření smlouvy a s jeho souhlasem i lékařem, případně zdravotnickými zařízeními.

Na přání příjemce služby poskytovatel zprostředkuje kontakt s dalšími komerčními či společenskými institucemi a fyzickými nebo právníckými osobami za účelem poskytnutí služeb nebo společenského vyžití.

#### **Spolupracuje zejména s těmito organizacemi:**

- Město Adamov
- Město Blansko
- Oblastní charita Blansko
- Český červený kříž Blansko
- Městské kulturní středisko Adamov
- Městský klub mládeže Adamov
- Knihovna Adamov
- Lékárna Adamov
- Nemocnice Blansko
- LDN Letovice
- Domov pro seniory Černá Hora
- Domov pro seniory Blansko
- Krajský úřad Jihomoravského kraje
- OSSZ Blansko
- Základní a mateřská škola Adamov
- Společnost lékařů AZZA Adamov a praktičtí lékaři pro dospělé

Klientům dále nabízíme pomoc při vyřízení příspěvku na péči, dávek pomoci v hmotné nouzi, pomoc při vyřízení přemístění do zařízení sociálních služeb, pomoc při kontaktování rodiny, při konfliktech v rodině, pomoc při zprostředkování služeb pošty, ohledně energií a plynu, oprav v bytě a další služby.

K propagaci společenských akcí ve městě slouží a informace o dění ve městě se předávají formou informační nástěnky v DPS, MKS, na MěÚ, v budově U kostela, v MKM a na jiných místech., na plakátovacích plochách ve městě, formou městského rozhlasu, Zpravodaje města Adamova a webových stránek města.

## Standard č. 9

### PERSONÁLNÍ A ORGANIZAČNÍ ZAJIŠTĚNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

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

Každý pracovník je na začátku své práce na pracovišti seznámen s příslušnými platnými právními předpisy a organizačními pravidly, které s jeho prací souvisí.

Pracovník je rovněž proškolen z předepsaných předpisů a je seznámen s popisem své funkce.

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

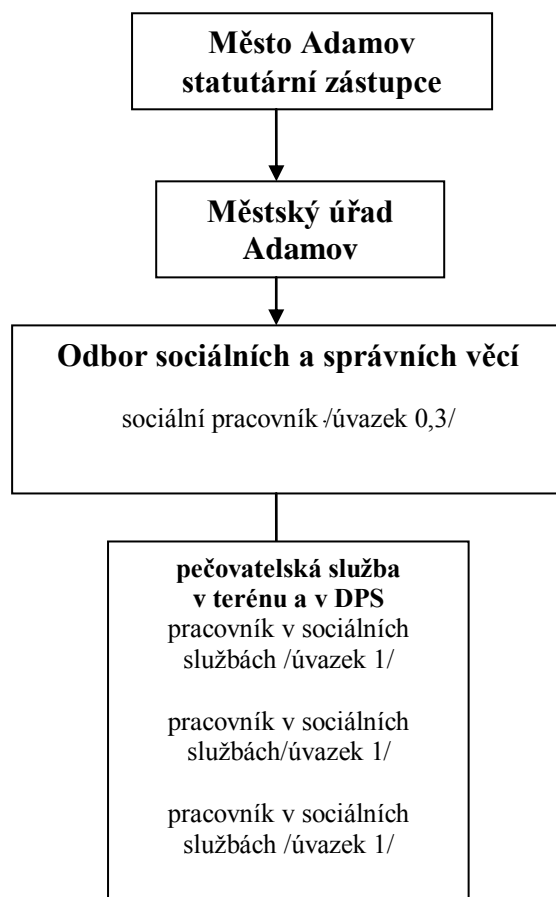
Povinnosti zaměstnanců vyplývají z pracovní smlouvy a vnitřních předpisů zaměstnavatele.

**Osobnostní předpoklady** jsou důležité zejména z důvodu naplňování standardů kvality sociálních služeb a patří mezi ně znalosti, schopnosti a iniciativa, bezúhonnost, komunikativnost, spolehlivost, vlídnost, empatie a flexibilita, profesionalita, ukázněnost, respekt ke klientovi a jeho zájmům, potřebám a právům a schopnost se neustále vzdělávat. Rovněž je důležitá spokojenost zaměstnanců, práce v atmosféře důvěry, dobré nálady, spolupráce a podpory.

Pravidla, která se této problematice dotýkají, jsou blíže upravena ve vnitřním předpisu Organizační řád v platném znění, Pracovní řád v platném znění, Systematizace pracovních míst v platném znění a další předpisy.

Popis personálního zajištění Pečovatelské služby je uveden ve vnitřním předpisu Základní vnitřní pravidla pečovatelské služby, dále v Organizačním řádu, Systematizaci pracovních míst, souvisí s ním Pracovní řád a další vnitřní předpisy města.

**Organizační struktura Pečovatelské služby města Adamova:**



## Standard č. 10

### PROFESNÍ ROZVOJ ZAMĚSTNANCŮ

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

Zaměstnanci jsou pravidelně školeni v rámci interního vzdělávání a dále jsou vzdělávání externě v rozsahu zákona č. 108/2006 Sb. , o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

Vedoucí odboru zpracovává roční plán vzdělávání pro jednotlivé zaměstnance pečovatelské služby. Vedoucí odboru rovněž zajišťuje, aby v rámci schváleného rozpočtu bylo na vzdělávání dostatek finančních prostředků, ze kterých jsou školení a semináře hrazeny.

Vedoucí odboru jako úředník má dále vypracován plán vzdělávání podle zákona o úřednících, který vypracovává a kontroluje tajemník úřadu.

V rámci vzájemné komunikace lze dojednat, jaké školení potřebuje jak organizace, tak pracovník a školení jsou organizována tak, aby byl zajištěn bezproblémový chod pečovatelské služby.

Organizace tak podporuje a motivuje zaměstnance vhodným výběrem školení, na kterém se podílí i sami zaměstnanci a snaží se tak předejít profesionálnímu vyhoření.

Plán vzdělávání je hodnocen jedenkrát ročně.

#### **Hodnocení zaměstnanců**

Hodnocení je prostředkem k posouzení pracovních výsledků za uplynulé období, ke zhodnocení schopností, dovedností a potencií hodnoceného, k rozhodování o odborných školeních, dalšímu vzdělávání, ke zlepšení komunikace i ke stanovení pracovních úkolů pro další období.

Hodnocení v pečovatelské službě je přímé - hmotné a nepřímé - nehmotné.

Přímým způsobem odměny je finanční odměna za individuální výkonnost zaměstnance. Bližší informace o odměňování a platu jsou stanoveny ve vnitřním předpisu Pracovní řád.

Nepřímé hodnocení je zejména snaha o vytvoření co nejlepších pracovních podmínek, dobré vybavení pracoviště, příspěvek na stravování a jiné formy příspěvků uvedené v Sociálním fondu zaměstnanců Města Adamova a vnitřním předpise Zásady pro používání fondu.

Patří sem ale i ústní ocenění, pochvala, poděkování a povzbuzení, respektování a vzájemná kolegialita

Systém předávání informací je funkční a efektivní a probíhá v souladu s vnitřním předpisem Provozní řád Pečovatelské služby města Adamova.

## Standard č. 11

### MÍSTNÍ A ČASOVÁ DOSTUPNOST POSKYTOVANÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Pečovatelská služba města Adamova poskytuje pomoc osobám se zdravotním postižením a seniorům trvale žijícím na území města Adamova, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné osoby. Poskytuje se na základě uzavřené Smlouvy o poskytnutí služby sociální péče mezi Pečovatelskou službou města Adamova jako poskytovatelem a občanem požadujícím pomoc. Pečovatelská služba obsahuje pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu, při osobní hygieně, při zajištění stravy, chodu domácnosti, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím a pomoc při prosazování práv a zájmů.

Pečovatelská služba je poskytována občanům v jejich přirozeném prostředí, tedy v bytech a domech, ve kterých žijí, pokud se nacházejí na území města Adamova. Místem poskytování pečovatelské služby jsou byty občanů bydlících v Domě s pečovatelskou službou v Adamově na ul. Komenského č. 1 a obydlí ostatních občanů na území města Adamova .

Pečovatelská služba se poskytuje v rozmezí běžné pracovní doby, tj. od **7.30 hod. do 15.30 hod. v pracovních dnech od pondělí do pátku. Služba se neposkytuje o sobotách, nedělích a státem uznaných svátcích a dnech volna.**

Konkrétní plnění jednotlivých úkonů a jejich četnost si uživatel, kterému jsou úkony poskytovány na základě uzavřené Smlouvy o poskytnutí služby sociální péče /dále jen Smlouva/, ústně dohodne s pracovníci v sociálních službách z pečovatelské služby individuálně dle aktuální potřeby, maximálně však v rozsahu stanoveném uvedenou Smlouvou.

Pečovatelskou službu lze poskytnout 100 klientům města, což je celková kapacita poskytovatele.

Způsob poskytování jednotlivých úkonů stanoví vnitřní předpis Provozní řád Pečovatelské služby města Adamova.

## Standard č. 12

### INFORMOVANOST O POSKYTOVANÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBĚ

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

Pečovatelská služba má zpracované informace, které jsou dostupné veřejnosti:

#### **Kontakty:**

Sociální pracovníce - vedoucí odboru sociálních a správních věcí Městského úřadu v Adamově /dále jen vedoucí OSSV/ : Bc. Dobra Moserová, tel. 516 499 624, fax. 516 499 634, mob. 602 788 015, e-mail: [social@adamov.cz](mailto:social@adamov.cz).

Pracovnice v sociálních službách – pečovatelka v DPS Marie Vrtělová, tel. 773 680 067

Pracovnice v sociálních službách – pečovatelky v terénu Věra Kovářová a Miroslava Manoušková, tel. 723 755 352

#### **Písemná forma informací:**

- informační leták
- informační nástěnky
- webové stránky [www.adamov.cz](http://www.adamov.cz) – sekce Pečovatelská služba
- registr poskytovatelů sociálních služeb <http://iregistr.mpsv.cz/>
- Zpravodaj města Adamova

#### **Informace o poskytované pečovatelské službě jsou určeny speciálně:**

- pro nejširší veřejnost – obecné informace
- pro cílovou skupinu zájemců – bližší informace
- pro uživatele služeb, tedy příjemce pečovatelské služby - podrobné informace



## Standard č. 13

### PROSTŘEDÍ A PODMÍNKY

Prostředí a podmínky pro poskytování pečovatelské služby odpovídají kapacitě, charakteru služeb a potřebám uživatelů. Podmínky pro poskytování služeb odpovídají obecně závazným právním normám. Pečovatelská služba je určena pro osoby se zdravotním postižením a seniory.

Pečovatelská služba města Adamova je zařazena do organizační struktury Městského úřadu v Adamově, odboru sociálních a správních věcí se sídlem Pod Horkou 101/2, Adamov 679

**04. Pracovní tým Pečovatelské služby v Adamově, provádějící přímo výkon služeb, sídlí v prostorách Domu s pečovatelskou službou v Adamově na ulici Komenského č. 1.**

Pečovatelská služba je poskytována občanům v jejich přirozeném prostředí, tedy v bytech a domech, ve kterých žijí, pokud se nacházejí na území města Adamova. Místem poskytování pečovatelské služby jsou byty občanů bydlících v Domě s pečovatelskou službou v Adamově na ul. Komenského č. 1 a obydlí ostatních občanů na území města Adamova.

Pracovní tým Pečovatelské služby v Adamově, provádějící přímo výkon služeb, má k dispozici pracovní zázemí v DPS. Zázemí tvoří provozní místnosti v přízemí DPS, které slouží pro převlékání pracovníků, odpočinku a odložení věcí, WC, koupelna a prádelna.

Pro rozvoz obědů a nákupů slouží osobní automobil Citroën Berlingo, který je v době mimo provoz garážován v budově Městského úřadu Adamova Pod Horkou 2.

Bližší informace o provozních podmínkách stanoví vnitřní předpis Provozní řád Pečovatelské služby města Adamova.

## Standard č. 14

### NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE

**Za nouzové a havarijní situace jsou považovány z hlediska poskytování pečovatelské služby především následující situace :**

1. Nalezení mrtvého příjemce.
2. Nalezení příjemce v akutně špatném zdravotním stavu vyžadujícím okamžitou lékařskou pomoc, případně hospitalizaci či stálý dohled přesahující rámec úkonů dohodnutých ve Smlouvě.
3. Převzetí klíčů od bytu u příjemce /příjemce nemohoucí či bydlící v DPS/
4. Situace, kdy příjemce neotvírá.
5. Kdy je klient agresivní.
6. Kdy je cítit plyn.
7. Kdy dojde k úrazu zaměstnance při výkonu služby.
8. Kdy je podezření na domácí násilí vůči příjemci.

Postup při nouzových a havarijních situacích řeší vnitřní předpis Základní vnitřní pravidla pečovatelské služby. O těchto situacích je vedena dokumentace o průběhu a řešení krizových a havarijních situací v pečovatelské službě.

## Standard č. 15

### ZVYŠOVÁNÍ KVALITY SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Vedení města Adamova jako zřizovatele dbá na to, aby kvalita poskytované pečovatelské služby byla neustále zvyšována. Kvalitu služeb hodnotí průběžně jak klienti, tak i pracovníci. Kvalitní služba je ta, která co nejlépe využívá dostupné zdroje, aby dosáhla co nejlepších výsledků pro své klienty.

Vnitřní kontrolu kvality poskytování služeb provádí vedoucí odboru sociálních a správních věcí.

Vedoucí odboru sociálních a správních věcí provádí kontrolu průběžně nebo nahodile.

#### **Průběžná kontrola je prováděna následujícími způsoby :**

- Uskutečňováním pravidelných porad se všemi pracovníci v sociálních službách z pečovatelské služby, a to nejméně jedenkrát měsíčně. Na těchto poradách je kromě organizačních a provozních záležitostí prováděna i supervize.
- Kontrolováním činnosti pracovníků pečovatelské služby dle jimi předložených podkladů – měsíčních výkazů práce a měsíčních výkazů úkonů prováděných jednotlivým uživatelům.
- Pravidelnou kontrolou dokumentace týkající se poskytování pečovatelské služby uživatelům
- Pravidelnou konzultací postupů v pečovatelské službě, připomínek a poznatků a hodnocením.

#### **Nahodilá kontrola je prováděna následujícími způsoby :**

- Vlastním šetřením u jednotlivých uživatelů
- Při prošetření stížností a podnětů od uživatelů
- Dotazníky šetřícími spokojenost uživatelů

#### **Vedoucí odboru sociálních a správních věcí provádí kontrolu zajištění kvality služeb a spokojenosti následujícími způsoby :**

- Při pravidelném hodnocení osobních cílů jednotlivých uživatelů a plánování dalšího průběhu poskytování služeb, které provádí individuálně společně s uživatelem. Toto hodnocení a plánování je prováděno podle potřeby, nejméně jednou za půl roku.
- Kontrolováním správnosti měsíčních výkazů úkonů prováděných jednotlivým uživatelům
- Nahodilým šetřením u uživatelů.