

## Standardy kvality sociálních služeb

### **Standard 1.: Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb**

1. Poskytovatel má písemně definováno a zveřejněno poslání, cíle a zásady poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je určena, a to v souladu se zákonem stanovenými základními zásadami poskytování sociálních služeb, druhem sociální služby, individuálně určenými potřebami osob, kterým je sociální služba poskytována; podle tohoto poslání, cílů a zásad poskytovatel postupuje.....ano
  2. Poskytovatel vytváří podmínky, aby osoby, kterým poskytuje sociální službu, mohly uplatňovat vlastní vůli při řešení své nepříznivé sociální situace.....ano
  3. Poskytovatel má písemně zpracovány pracovní postupy zaručující řádný průběh poskytování sociální služby a podle nich postupuje.....ano
  4. Poskytovatel vytváří a uplatňuje vnitřní pravidla pro ochranu osob před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo dojít v důsledku poskytování sociální služby.....ne
- 

### Veřejný závazek

#### **Základní informace:**

Obec Starý Jičín je poskytovatelem/provozovatelem terénní formy sociální služby – pečovatelské služby (podle § 46 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, v platném znění podle vyhlášky č. 505/2006, v platném znění), na základě registrace u Moravskoslezského kraje.

Provoz pečovatelské služby byl zahájen 1.1.2018.

Pečovatelská služba je součástí organizační složky obce Starý Jičín – Sociální služby Starý Jičín (SOSsj).

Sídlo poskytovatele: Obecní úřad Starý Jičín, Starý Jičín č. 133, 74231

IČ: 00298425

Č.Ú: 1760219309/0800

Identifikátor pečovatelské služby: 1982055

Sídlo SOSsj a pečovatelské služby: Vlčnov č. 35, Starý Jičín, 74231

Prostory pečovatelské služby se nachází v 1.poschodí Pečovatelského domu Starý Jičín.

### Kontakt:

- ✓ Vedoucí SOSsj a sociální pracovní: Bc. Jana Černá  
Vlčnov č. 35, Starý Jičín, 74231, Pečovatelství dům Starý Jičín  
Mobil: 739 393 017  
e-mail: [cerna@stary-jicin.cz](mailto:cerna@stary-jicin.cz)  
[www.stary-jicin.cz](http://www.stary-jicin.cz)
- ✓ Pečovatelství služba:  
Pracovníci v sociálních službách  
Vlčnov č. 35, Starý Jičín, 74231, Pečovatelství dům Starý Jičín  
Mobil: 739 013 004

Provozní doba pečovatelství služby: pondělí až pátek – všední dny, 6.30 – 16.00 hodin.

### **Poslání:**

Posláním pečovatelství služby je podpora osob v jejich nepříznivé sociální situaci, ve které se ocitly z důvodu svého věku, zdravotního postižení, chronického onemocnění nebo po úrazu – kdy nejsou schopny tyto situace samostatně řešit a budou tím potřebovat pomoc druhé osoby. Aby mohli její uživatelé/klienti co nejdéle žít svůj dosavadní způsob života ve svém přirozeném prostředí, při zachování vztahů se svými blízkými, přáteli, známými nebo sousedy. Pečovatelství služba je poskytována v domácnostech uživatelů/ klientů na celém území obce Starý Jičín (ve všech jejích místních částech – obcích), včetně Pečovatelství domu (Starý Jičín, Vlčnov č.35).

Pečovatelství služba bude poskytována také rodinám při narození tří a více dětí současně do 4 let věku dětí, jako pomoc při zvládnutí této velmi zátěžové situace rodiny.

### **Cíle:**

- ✓ umožnit uživatelům/klientům žít běžný způsob života v domácím prostředí, dle svých možností a zvyklostí;
- ✓ podpořit jejich rodinné a přátelské vazby a zprostředkovat jim kontakt se společenským prostředím;
- ✓ podpora uživatelů/klientů ze strany pečovatelství služby bude probíhat v co nejvyšší míře s ohledem na křehkou a intimní oblast života člověka, se kterou je spojováno soukromí, bezpečí a jistota, s důrazem na dodržování základních lidských práv a svobod;
- ✓ spolupráce s organizacemi a úřady k zajištění, či zlepšení nepříznivé situace uživatele/klienta.

### **Cílová skupina uživatelů/klientů (okruh osob):**

- ✓ osoby od 19 let,
  - s chronickým, tělesným, zdravotním, sluchovým a zrakovým postižením,
- ✓ senioři od 65 let;
- ✓ rodiny, kterým se narodily současně 3 a více dětí do 4 let věku dětí.

### **Kapacita:**

2 uživatelé/klienti

### **Pečovatelskou službu nelze poskytnout/není určena:**

- ✓ v případě naplněné kapacity;
- ✓ jestliže zájemce/žadatel nespadá do cílové skupiny;
- ✓ jestliže zájemce/žadatel žije mimo území obce Starý Jičín;
- ✓ jestliže zájemce/žadatel žádá o službu, kterou pečovatelská služba neposkytuje;
- ✓ jestliže je zájemce/žadatel ve stavu, kdy je mu potřeba poskytovat komplexní péči či odborné léčení ve zdravotnickém zařízení;
- ✓ jestliže se zájemce/žadatel může vlivem svého zdravotního stavu projevat tak, že tím může ohrozit sebe nebo pracovníka pečovatelské služby, ohrozit zdraví pracovníka nebo by toto chování či onemocnění bránilo naplnit samotné poslání pečovatelské služby;
- ✓ jestliže je zájemci/žadateli z důvodů jeho bezpečnosti potřeba vytvořit zvláštní podmínky, které by poskytovatel nebyl schopen zajistit. Těmito zvláštními podmínkami se myslí především omezení osoby v pohybu;
- ✓ jestliže zájemce/žadatel nepřistoupí na podmínky dané Smlouvou o poskytování pečovatelské služby (dále jen „Smlouva“), a jestliže jsou následně tyto povinnosti, vyplývající ze Smlouvy porušovány;
- ✓ jestliže byla zájemci/žadateli poskytovatelem vypovězena Smlouva v době kratší šesti (6) měsíců před touto žádostí, z důvodů porušování povinností ze Smlouvy vyplývajících.

V případě odmítnutí zájemce/žadatele z výše uvedených důvodů, jsou mu zprostředkovány kontakty na jiné možné dostupné poskytovatele sociálních služeb nebo kontakt, kde by mohl tyto informace získat (Odbor sociálních věcí – Nový Jičín).

### **Zásady/principy poskytování pečovatelské služby:**

- ✓ na základě podané žádosti a následně sjednané Smlouvy, ve které bude dojednáán rozsah poskytování pečovatelské služby – vždy odpovídající potřebám uživatele/klienta;

- ✓ s ohledem na maximální podporu samostatnosti a soběstačnosti uživatelů/klientů ve všech směrech - tzn. vlastní iniciativu uživatele/klienta s podporou, což znamená poskytnutí péče v rozsahu nezbytně nutném;
- ✓ ctít a uznávat důstojnost, individualitu, jedinečnost uživatele/klienta a přizpůsobení se jeho potřebám, přáním a projevům vůle;
- ✓ s akceptací na soukromí, intimitu, životní návyky a stereotypy, přirozené sociální prostředí a sociální vazby uživatele/klienta. Pracovník zachovává nestrannost k rodinným vztahům uživatele/klienta;
- ✓ s důrazem na důsledné dodržování práv a svobod uživatele/klienta;
- ✓ se zachováním rovnosti bez diskriminace a bez ohledu na společenské postavení uživatele/klienta;
- ✓ na základě spolupráce uživatel/klient a poskytovatel;
- ✓ s uvědoměním si, že mezi uživatelem/klientem a pracovníkem je rovnocenný vztah, kdy tempo rozsahu pomoci a podpory si určuje uživatel/klient. Pracovník jde s uživatelem/klientem po jeho boku ne krok před ním;
- ✓ ze strany poskytovatele věnovat pozornost a podporu rodině, blízkým osobám uživatele/klienta;
- ✓ kvalitní péče poskytovaná profesionály, v návaznosti na jejich další vzdělávání – vedoucí ke zvyšování kvality poskytované služby, s důrazem na týmovou spolupráci.

### **Projev a uplatňování vlastní vůle uživatele/klienta při řešení své nepříznivé sociální situace:**

- ✓ zájemce/žadatel o pečovatelskou službu má právo sám se rozhodnout, zda službu využije či ne;
- ✓ vlastní vůle je projevoována zájemcem/žadatelem již při jednání/u sociálního šetření o poskytování pečovatelské služby, tak i v celém průběhu jejího poskytování;
- ✓ uživatel/klient si volí samostatně rozsah poskytovaných činností a úkonů, ty však musí být v souladu s vyřešením jeho nepříznivé sociální situace – sjednáno vždy u jednání se sociálním pracovníkem/u sociálního šetření;
- ✓ jestliže je zájemce/žadatel limitován omezenou nebo úplnou schopností verbálně komunikovat – pracovníci využívají pro porozumění všechny dostupné prostředky. Jsou sdíleny informace s členy rodiny/s blízkými zájemce/žadatele, s jeho pečujícími osobami, opatrovníky nebo zástupci. Pracovníky jsou přejímány zavedené komunikační zvyky z rodiny, jsou sledovány neverbální projevy zájemce/žadatele nebo již uživatele/klienta pečovatelské služby;
- ✓ v průběhu poskytování pečovatelské služby může nastat situace, kdy přání či postoj uživatele/klienta a jeho blízkých či opatrovníka nejsou jednotné (například koupání ve vaně nebo sprchování) – je vždy hledán kompromis přijatelný pro všechny strany v rámci možností v provozu poskytovatele a prostor či podmínek v domácnosti uživatele/klienta – pro pracovníky s prioritou vyjádřených potřeb a přání uživatele/klienta;
- ✓ důležitým nástrojem pro poskytovatele a uživatele/klienta v oblasti uplatňování vůle uživatele/klienta, je individuální plánování průběhu poskytované sociální služby, tzv. Individuální plán péče. Na jeho sestavení a hodnocení se podílejí: poskytovatel, uživatel/klient či jeho zástupci nebo jiné osoby, které si uživatel/klient určí.

### **Ochrana uživatelů/klientů před předsudky:**

- ✓ jednáme s uživatelem/klientem jako „s partnerem“ – rovnocenný vztah;
- ✓ přistupujeme k/ke uživateli/klientovi s respektem a úctou. Ctíme jeho soukromí;
- ✓ všichni uživatelé/klienti mají stejná práva a povinnosti;
- ✓ oslovujeme uživatele/klienta slovy *pan-paní, titulem, příjmením, vykáme*. Dle dohody například *křestním jménem*, jestliže si uživatel/klient přeje oslovovat jinak – bude respektováno jeho přání (viz Individuální plán péče). Neužíváme pojmenování, která by mohla být chápána jako nevhodná nebo hanlivá, ani v nepřítomnosti uživatele/klienta;
- ✓ pracovníci pečovatelské služby jsou vázáni mlčenlivostí o všech skutečnostech, které se při poskytování péče u uživatelů/klientů dozvědí;
- ✓ jestliže pracovníci doprovázejí uživatele/klienta k lékaři a na jiné veřejné instituce, nemají viditelně umístěnou jmenovku s názvem organizace;
- ✓ pokud se pracovníci účastní společně s uživateli/klienty nějaké společenské/kulturní akce, pracovníci jsou oblečeni ve svém civilním oblečení;
- ✓ při komunikaci s uživateli/klienty, mající potíže s komunikací/vyjadřováním (ztráta sluchu, zraku, obtíže s vyjadřováním) postupujeme s trpělivostí a používáme vhodné

způsoby komunikace – vyslovujeme zřetelně, pomalu, dbáme na oční kontakt, využíváme tištěné informace s velkým písmem, piktogramy a používáme další možné pomůcky např. lupu.

### **Snížení negativního hodnocení cílové skupiny osob ze strany veřejnosti:**

- ✓ prezentace pečovatelské služby ve *Starojickém zpravodaji*;
- ✓ pomocí informačních letáčků;
- ✓ informace zveřejněné na webových stránkách poskytovatele - Obce Starý Jičín;
- ✓ prezentace SOSj na Dnech sociálních služeb Nového Jičína;
- ✓ aktivní účast na Komunitním plánování sociálních služeb Nového Jičína;
- ✓ Dny otevřených dveří – možnost veřejnosti prohlédnout si pracovní prostory pečovatelské služby a získání informací o jejím poskytování;
- ✓ umožněním praxí a stáží studentů;
- ✓ vzděláváním svých pracovníků vedoucích k získávání dovedností při kontaktu s cílovou skupinou osob a vedoucích k snížení předsudků a mýtů při práci s nimi – v poskytování péče (kurzy, školení, semináře, stáže);
- ✓ vedením a hodnocením pracovníků (pravidelné porady týmu, konzultace se zkušenějšími kolegy, upozornění pracovníků na chyby – např. nevhodné chování k uživateli/klientovi či kolegům apod.).

## Metodiky:

Pečovatelská služba je svým uživatelům/klientům poskytována v souladu s vypracovanými metodikami/postupy/pravidly, které má za účelem poskytování sociální služby zpracovány písemně. Předpokladem pro poskytování kvalitní sociální služby je kvalifikovaný a jednotný postup pracovníků při různých činnostech, které s poskytováním pečovatelské služby souvisí. Jsou přístupné všem pracovníkům pečovatelské služby.

### ✓ Etické kodexy:

Smyslem etického kodexu je stanovit si základní pravidla chování pracovníků pečovatelské služby, ve vztahu s uživateli/klienty, jejich blízkými a veřejností.

*Etická norma* má smysl, přijme-li ji pracovník za svoji osobní povinnost a přijme-li tím odpovědnost za její porušení.

*Mravní norma* předpokládá její vnitřní přijetí a vnější dodržování.

### ✓ Ostatní metodiky:

Popis pracovních postupů základních a fakultativních činností a úkonů pečovatelské služby pro pracovníky.

Pravidla pro poskytování pečovatelské služby, jako součást Smlouvy o poskytnutí sociální služby.

**Přílohy:**

Pravidla poskytování pečovatelské služby

Pracovní postupy č.3: základní činnosti a úkony pečovatelské služby, fakultativní činnosti

Etický kodex pracovníků pečovatelské služby

Etický kodex sociálního pracovníka České republiky

Etický kodex sociálních pracovníků a členů Profesního svazu sociálních pracovníků v sociálních službách APSS ČR

Slovníček pojmů

Platnost: od 15.8.2018

Zpracovali: pracovníci PS.

Za revizi zodpovídá: Bc. Jana Černá

### Slovníček pojmů:

- ✓ *uživatel/klient*: osoba, které je poskytována sociální služba;
- ✓ *poskytovatel*: právnická či fyzická osoba, která má oprávnění poskytovat sociální službu, je vedená v Registru poskytovatelů sociálních služeb;
- ✓ *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 služby zajišťuje pro určitou cílovou skupinu osob, v určité formě – terénní, ambulantní, pobytové;
- ✓ *veřejný závazek*: soubor zveřejněných informací o službě, které se poskytovatel zavazuje plnit;
- ✓ *cíle služby*: vytyčené body/milníky poskytovatele, které si plánuje dosahovat za účelem zvyšování kvality poskytované služby;
- ✓ *vnitřní pravidla*: soubor dokumentů, obsahující principy a postupy při poskytování sociální služby. Některé vyplývají přímo ze standardů kvality sociálních služeb, jiné si stanovuje poskytovatel sám;
- ✓ *osobní cíle uživatelů/klientů*: jejich přání a potřeby, kterých lze dosáhnout pomocí a podporou sociální služby;
- ✓ *individuální plán (péče) uživatele/klienta - IPP*: stanovený postup poskytování sociální služby k dosažení jejich cílů – přání a potřeb.