



Pracoviště pečovatelské péče, o.p.s., Pražská třída 231/184, 500 04 Hradec Králové

Standard č. 1

PEČOVATELSKÁ SLUŽBA



Standard č. 1

Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb

1. Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb

a) 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 a individuálně určenými potřebami osob, kterým je sociální služba poskytována

Pracoviště pečovatelské péče, o.p.s. poskytuje pečovatelskou službu osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby. Služba je poskytována terénní formou ve vymezeném čase v přirozeném sociálním prostředí uživatele na území okresu Hradec Králové.

Posláním Pracoviště pečovatelské péče je zabezpečit uživatelům praktickou pomoc vedoucí k možnosti co nejdelšího setrvání ve svém prostředí. Činnosti pečovatelské služby se zaměřují jen na to, co uživatel již sám nezvládá. Individuálně sestavený komplex služeb je poskytován v domácnostech uživatelů, což velmi pozitivně působí na jejich zdravotní i psychický stav.

Cílem služby je podpořit uživatele v zachování jejich běžného způsobu života, pomoci jim zvládnout pobyt ve svých domácnostech, zajistit základní životní potřeby, udržení kvality života a soběstačnosti a přispět k zachování sociálních kontaktů uživatelů s rodinou nebo přáteli. Prostřednictvím pečovatelské služby oddálit nutnost ústavní péče. Uživatel i nadále žije tak, jak byl zvyklý, s ohledem na svá přání a potřeby.

Cílová skupina uživatelů:

Cílová skupina označuje osoby v nepříznivé sociální situaci, se kterými může poskytovatel uzavřít smlouvu o poskytování pečovatelské služby. Jsou to:

- Senioři, kteří mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení a jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby.
- Osoby s chronickým, kombinovaným, mentálním nebo tělesným postižením, kteří mají sníženou soběstačnost z důvodu zhoršeného zdravotního stavu a jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby.
- Věková struktura: bez omezení věku

Službu nelze poskytnout:

- osobě žádající o službu, kterou Pracoviště pečovatelské péče, o.p.s. neposkytuje;
- osobě nepatřící do cílové skupiny;
- v případě naplněné kapacity;
- osobě, které byla vypovězena Smlouva v době kratší než 6 měsíců z důvodu porušování povinností vyplývajících z podpisu Smlouvy.



Pracoviště pečovatelské péče, o.p.s., Pražská třída 231/184, 500 04 Hradec Králové

Provozní doba: 7 dní v týdnu ve vymezeném čase od 6:00 hod. do 21:00 hod. (včetně svátků) dle potřeby uživatelů.

Cíle dlouhodobé v horizontu do 5 let:

- Aktivně vyhledávat občany, kteří vzhledem ke svému věku, zdravotnímu stavu a úbytku životních sil potřebují pomoc k zajištění úkonů sebeobsluhy nebo pomoc s péčí o domácnost.
- Rozvíjet spolupráci s občany města Hradce Králové, místních částí a okolních obcí.
- Včasné reagovat na potřeby občanů o rozšíření a dostupnosti sociální služby a tím naplňovat cíle a poslání služby (zůstat co nejdéle je to možné ve svém přirozeném domácím prostředí).
- Udržení ceny poskytované služby na cenově únosné hranici vzhledem k ekonomické situaci v regionu.
- Poskytovatel poskytne pečovatelské služby skutečně potřebným osobám, tj. těm, kteří jsou nesoběstační a za větší spolupráce a podpory rodin se o ně postará tak, aby co nejdéle mohli zůstat v jejich domácím prostředí při zachování kvality života.

Cíle krátkodobé v horizontu do 1 roku:

- Zvyšovat odbornost a praktické dovednosti všech pracovníků v přímé i nepřímé péči.
- Zaměřit se na nové metody v komunikaci s osobami, které mají obtíže s dorozumíváním.
- Vypracovat nové informační a propagační materiály k poskytování pečovatelské služby.
- Pravidelně doplňovat data do evidence pečovatelské služby do počítačového informačního systému "Pečovatelská služba".

Indikátory zjišťující naplňování cílů:

- Individuální potřeby klientů jsou uspokojovány na základě plnění individuálních plánů jednotlivých klientů. Na konci roku všechny individuální plány klientů pečovatelské služby shrnuty do zprávy, která sleduje individuální plány z hlediska zaměření, vytyčených cílů, úlohy klíčových pracovníků a jiných aktérů IP, úspěšnost plnění cílů individuálního plánování, délka trvání IP (podklady zpracovávají klíčový pracovníci, hodnotící zprávu zpracovává vedoucí střediska)
- Podpora a udržení kvality života a soběstačnosti uživatelů služby je sledována posunem číselných hodnot při provádění testů soběstačnosti klientů v pravidelných časových intervalech – poprvé při vstupu do služby, poté pravidelně jednou ročně při provádění kontrolních sociálních šetření. Číselné údaje daného klienta jsou jednou ročně porovnávány. U klientů, kde došlo ke snížení bodového hodnocení, je uvedeno odůvodnění tohoto stavu (testy soběstačnosti provádí vedoucí střediska nebo sociální pracovník – zároveň jsou jejich hodnoty ukládány v programu PS James edition, který umí předcházet hodnoty testů porovnat s předešlými).
- Poskytování pečovatelské služby a jednotlivých úkonů této služby přímo navazuje na testy soběstačnosti. Klientovi jsou poskytovány jen ty úkony sám nezvládá. Ty, které sám zvládá, mu poskytovány nejsou. Jedná se jak o nové klienty, kteří v daném



kalendářním roce uzavřeli smlouvu o poskytování pečovatelské služby a porovnání úkonů, které byly ve smlouvě uzavřeny s testem soběstačnosti, který vypracovala sociální pracovníce při sociálním šetření před uzavřením smlouvy. Stejně tak jsou úkony ve smlouvě pravidelně porovnány s aktuálními testy soběstačnosti vypracovávanými v pravidelných ročních intervalech, dokumenty musí být v souladu.

b) Poskytovatel vytváří podmínky, aby osoby, kterým poskytuje sociální službu, mohly uplatňovat vlastní vůli při řešení své nepříznivé sociální situace

Zásady poskytování služby Pracovištěm pečovatelské služby, o.p.s.:

- **Princip rovnosti** – dodržujeme rovný přístup k uživatelům bez ohledu na jejich způsob života, postižení, původ, víru, věk, pohlaví, sexuální orientaci, náboženské a politické vyznání, bez ohledu na majetkové a společenské poměry.
- **Princip partnerství** – klient je rovnocenným partnerem našeho pracovního týmu.
- **Princip respektování a podpora vlastního rozhodování** – pracovníci respektují uplatnění vlastní vůle klienta a jeho vlastní rozhodování, v každé situaci jednájí s respektem a úctou.
- **Princip individuality** – každému klientovi poskytujeme služby na základě jeho cílů a individuálního plánu, tyto cíle a plány jsou průběžně revidovány dle aktuální situace klienta.
- **Princip vytváření domácí a příjemné atmosféry** – pracovníci se snaží, o to, aby vytvářeli takové prostředí, které je podobné běžnému domácímu prostředí.
- **Princip komplexnosti** – naše služby na sebe navazují tak, aby mohly být plynule zabezpečeny potřeby klienta. V rámci provázanosti všech služeb společnosti lze pružně reagovat na aktuální potřeby klientů.
- **Princip nezávislosti a autonomie** – vedeme uživatele služeb k udržení nebo obnovení nezávislosti na poskytované službě. Vedeme klienty k přijímání vlastních rozhodnutí o svém životním stylu.
- **Princip integrace** – poskytované této sociální služby pomáhá lidem předcházet sociálnímu vyloučení a pomáhají lidem udržet si své místo ve společnosti.
- **Princip týmové spolupráce** – komplexní a smysluplné poskytování péče je zajištěno týmem pracovníků, kteří jsou vzájemně zastupitelní a kteří jsou efektivně řízeni z jednoho místa v rámci střediska, případně v rámci okresu.
- **Princip informování** – organizace transparentně informuje o poskytovaných službách prostřednictvím dostupných informačních zdrojů (webové stránky, letáky, společenské akce, dny otevřených dveří, informace v médiích). Spolupracujeme s odbornou a laickou veřejností.
- **Princip bezpečí** – služby poskytujeme tak, aby v klientovi nevyvolávaly pocit nejistoty a nebezpečí. Velký důraz je kladen na ochranu osobních a citlivých údajů klienta.
- **Princip kvality** – poskytovaná služba vychází ze standardů kvality a je pravidelně monitorována, aby kvalita služeb dosahovala požadované úrovně.
- **Princip mlčenlivosti** – všichni pracovníci společnosti podepisují Prohlášení o mlčenlivosti, které klientům zaručuje ochranu před jakýmkoli únikem informací (o klientovi a poskytované službě) ze společnosti.
- **Princip svobody pohybu** – při poskytování sociální služby nelze používat opatření omezující pohyb osob, s výjimkou případů přímého ohrožení jejich zdraví a života.



Pracoviště pečovatelské péče, o.p.s., Pražská třída 231/184, 500 04 Hradec Králové

Dodržováním zásad vytváří poskytovatel podmínky, aby uživatelé, jimž poskytuje sociální službu, mohli uplatňovat vlastní vůli při řešení své nepříznivé sociální situace.

Možnosti uplatnění vlastní vůle klienta:

- V rámci jednání se zájemcem o sociální službu;
- při sestavování a průběžném hodnocení individuálního plánu klienta;
- průběžně při poskytování služby;
- možnost rozhodnout o ukončení poskytování sociální služby;
- možnost podat stížnost na kvalitu poskytované sociální služby.



c) Poskytovatel má písemně zpracovány pracovní postupy zaručující řádný průběh poskytování sociální služby a podle nich postupuje

Rozsah poskytovaných služeb je definován zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů a vyhláškou č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. Zákonem stanovené základní činnosti a naplnění oblastí potřeb:

- 1) Základní sociální poradenství je zaměřeno na osoby, které se dostaly do nepříznivé sociální situace a potřebují se zorientovat v možnostech, jak tento stav řešit. Základní sociální poradenství je poskytováno zdarma.
- 2) Rozsah úkonů pečovatelské péče:
(pozn. Tyto služby se poskytují za úhradu, mimo výjimky uvedené v § 75 odst. 2 zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.)
 - a) pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu (např. oblékání, obouvání, celková úprava vzhledu, samostatný pohyb);
 - b) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu (např. denní hygiena, mytí a koupání, výkon fyziologické potřeby);
 - c) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy (např. příprava a podání jídla, pití, přijímání stravy, zajištění potravin, dovoz stravy);
 - d) pomoc při zajištění chodu domácnosti (např. úklid a údržba domácnosti, péče o oblečení, boty, udržování tepelného pohodlí, obsluha spotřebičů, nakládání s odpady);
 - e) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím (např. podpora v navazování a udržování přátelských, sousedských a jiných společenských vztahů, podpora při orientaci, komunikaci, využívání běžných veřejných služeb).
- 3) Fakultativní služby:
Fakultativní úkony: (pozn. Fakultativní činnosti se poskytují za úhradu dle schváleného ceníku úhrad pečovatelské služby a jsou poskytovány po dohodě s ohledem na provozní a personální možnosti poskytovatele.
 - nenahrazují běžně dostupné veřejné služby;
 - souvisejí s poskytováním služeb registrované pečovatelské služby;
 - jsou poskytovány pouze uživatelům, kteří mají s Pracovištěm pečovatelské péče, o.p.s. uzavřenu Smlouvou na základní činnosti.

Fakultativní (nepovinné) úkony:

- dohled nad dospělým uživatelem v případě nepřítomnosti osoby blízké;
- kontrola užívání léků;
- doprava vozidlem Pracoviště pečovatelské péče, o.p.s. k zajištění úkonů dle potřeb uživatele a zpět.

Pracovní postupy prováděných úkonů jsou podrobně uvedeny v *Metodice – Pracovní postupy pro poskytování služby*.

Součástí poskytovaných služeb je i tvorba tzv. individuálního plánu osoby. Individuální osobní plán zahrnuje plánování průběhu poskytované sociální služby podle osobních cílů, potřeb a schopností osoby, které je pečovatelská služba poskytována a je sestavován sociálním –



Pracoviště pečovatelské péče, o.p.s., Pražská třída 231/184, 500 04 Hradec Králové

terénním pracovníkem poskytovatele za účasti uživatele, je-li to možné s ohledem na její zdravotní stav a druh poskytované sociální služby, nebo za účasti jeho zákonného zástupce.

Průběh a podmínky pro poskytování pečovatelské služby

Pečovatelská služba se poskytuje na základě žádosti občana nebo jeho zákonného zástupce a na základě uzavřené smlouvy mezi uživatelem na straně jedné a Pracovištěm pečovatelské péče, o.p.s. jako poskytovatelem na straně druhé.

Uživatelé a zájemci o službu vstupují do smluvního vztahu dobrovolně a snaží se tak zlepšit svou nepříznivou situaci. Respektujeme rozhodnutí uživatelů/zájemců, jak chtějí svou situaci řešit. Uživatelé znají své právo na okamžité ukončení Smlouvy na poskytování sociální služby bez udání důvodu. Možnosti ukončení Smlouvy jsou stanoveny v této Smlouvě.

- Služba vychází z individuálních potřeb a přání uživatele.
- Službu poskytují pracovníci služby pečovatelské péče.
- Služba je poskytována za úhradu.
- Doba trvání Smlouvy je stanovena uživatelem, zpravidla na dobu neurčitou.
- Termíny setkání jsou předem domluveny.

S uživateli probíhají tyto schůzky:

- jednání se zájemcem;
- schůzka při podpisu Smlouvy;
- pravidelná revize individuálního plánu a sestavení nového;
- pravidelné přehledy u uživatele 1x za rok;
- schůzka ke konzultaci případného problému.

Přesný postup jednání se zájemcem je uveden ve standardu č. 3.

Pracovní postupy zaručující řádný průběh poskytování sociální služby

- Komunikace s uživateli je přirozená, aktivně jsou ověřeny komunikační bariery (zrak, sluch). Vlastní komunikace je přizpůsobena situaci.
- Plně podporujeme soběstačnost každého klienta.
- Zaměstnanci organizace se průběžně vzdělávají, účastní se seminářů a školení, která jsou zaměřená na práci v sociálních službách a řídí se Etickým kodexem a Listinou základních práv a svobod.
- Pracovníci nejednají proti vůli uživatele, pokud není jeho vůle v rozporu s obecně závaznými předpisy a smlouvou dohodnutými pravidly.
- Sociální služba je poskytována podle platných Směrnic a metodik.

Dále se v průběhu poskytování služby dotazujeme na spokojenost uživatelů (Standard č. 15). Uživatelé znají své právo na podání stížnosti (Standard č. 7).

Práva uživatelů jsou podrobně řešena ve Standardu č. 2, ve vnitřních předpisech – Pravidla pro předcházení porušení základních lidských práv a svobod uživatelů, Pravidla pro řešení střetů zájmů, ochranu práv uživatele.



d) Poskytovatel vytváří a uplatňuje vnitřní pravidla pro ochranu osob před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo dojít v důsledku poskytování sociální služby. Podle tohoto poslání, cílů a zásad poskytovatel postupuje.

Ochrana uživatelů před předsudky a negativním hodnocením

- Uživatel sociální službu využívá na základě vlastního rozhodnutí po osobním jednání s pracovníkem služby.
- Všichni pracovníci Pracoviště pečovatelské péče, o.p.s. přistupují k uživatelům pozitivně. Uživatele a společnost jako celek (vztahy, prostředí) hodnotí na veřejnosti kladně a snaží se ukázat, že případné problémy našich uživatelů jsou přirozeným jevem.
- Pracovníci Pracoviště pečovatelské péče, o.p.s. nikdy nepoužívají označení uživatelů, které vede k negativnímu hodnocení.
- Nikdy neznačkují uživatele psychologickou ani zdravotní diagnózou.
- Všichni pracovníci jsou povinni chránit uživatele před zneužíváním, pohrdáním a ponižujícím jednáním a v případě zjištění takového jednání musí informovat ředitele nebo vedoucího sociálních služeb.
- Pracovníci dbají na zachování důstojnosti uživatelů, oslovují je podle uživatelského přání a z vlastní iniciativy jim nikdy netykají. Pokud si uživatel přeje s pracovníkem tykat, měl by toto přání vyjádřit on (formulář Sociální šetření), a zároveň bude zaneseno do Individuálního plánu.
- Pracoviště pečovatelské péče, o.p.s. dbá na svůj pozitivní obraz u veřejnosti:
 - propagace, potřebná informovanost o sociálních službách, prezentace zařízení aj.;
 - činnosti společnosti zpravujeme veřejnost v informačních brožurkách, na webových stránkách – www.domacipecehk.cz, facebooku.
- Veškerá jednání s uživateli jsou písemně a elektronicky zaznamenávána. Uživatelé služby mají právo nahlížet do osobních spisů.

Příloha ke standardu č. 4 - Metodické postupy



Pracoviště pečovatelské péče, o.p.s., Pražská třída 231/184, 500 04 Hradec Králové

Sídlo a kontakty:

Adresa:

Pracoviště pečovatelské péče, o.p.s., Pražská třída 231/184, 500 04 Hradec Králové 4,
Plačice

Identifikátor služby: 1826777

Ředitelka pečovatelské služby: Bc. Hana Pekárková

tel.: 603 468 700

e – mail: pecovatelky@domacipecehk.cz

www.domacipecehk.cz

Platnost: od 1.7.2023