

Městys Jimramov
Pečovatelská služba
Náměstí Jana Karafiáta 27, 592 42 Jimramov

Standardy kvality Pečovatelské služby
Jimramov

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 poskytované sociální služby na další dostupné zdroje
9. Personální a organizační zajištění služby
10. Profesionální rozvoj zaměstnanců
11. Místní a časová dostupnost služby
12. Informovanost o sociální službě
13. Prostředí a podmínky
14. Nouzové a havarijní situace
15. Zvyšování kvality sociálních služeb

Standard číslo 1 : Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb

Poslání

Posláním pečovatelské služby Jimramov 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 umístění do ústavního zařízení. Zároveň pomáháme rodinám dlouhodobě pečovat o své blízké a podpořit tak rodinnou soudržnost. Poskytované služby zachovávají a rozvíjejí důstojný život klientů, jsou bezpečné a odborné. Poskytují se pro obyvatele Městysu Jimramov, jeho místních částí – Sedliště, Trhonice, Ubušín a okolních obcí - Nový Jimramov, Borovnice dle kapacity pečovatelské služby.

Cíle

1. Podpora klienta udržet si co nejdéle soběstačnost a sebeobslužnost
2. Umožnit klientům žít co nejdéle v přirozeném prostředí, být v kontaktu s rodinou a známými tak, aby byly zachovány původní vztahy a prostředí
3. vést klienta k co největší soběstačnosti a samostatnosti při zachování bezpečnosti této činnosti
4. 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.

Služba není určena

- > klientům se závislostí na alkoholu a jiných návykových látkách
- > klientům s projevy neumožňující občanské soužití
- > klientům se závažnou psychiatrickou diagnózou v akutním stadiu onemocnění
- > klientům, jejichž zdravotní stav vyžaduje stálou lékařskou péči
- > služba se neposkytuje při karanténě pro podezření z nákazy

přenosnou chorobou

Principy služby

1. nezávislost a autonomie pro uživatele služeb – nikoli závislost
2. respektování potřeb – služba je určována individuálními potřebami
3. respektování důstojnosti každého člověka bez ohledu na jeho sociální, duševní či tělesný stav a ekonomické postavení
4. diskrétnost - při jednání s uživatelem získáváme důvěru zachováním nestrannosti, objektivity a individuálním přístupem založeným na partnerství.
5. rovnost bez diskriminace (přístup stejné kvality k osobám rozdílného vyznání, rasy atd.)
6. odbornost – všichni zaměstnanci jsou kvalifikovaní k výkonu své práce. Pravidelně se účastní odborných kurzů a seminářů.
7. podpora společenských kontaktů – usilujeme o podporu sociálních dovedností, vztahů s rodinou a přáteli.

Veřejný závazek

A. Poslání

Posláním pečovatelské služby je poskytnout pomoc těm osobám, které z důvodu věku, zdravotního postižení nebo chronického onemocnění vyžadují takovou pomoc, která jim umožní zůstat co nejdéle ve svém přirozeném prostředí, Služba je jednak terénní – tzn. v domácnostech klientů nebo ambulantní ve středisku osobní hygieny.

Jedná se především o tyto služby: pomoc při zajištění chodu domácnosti, úklid, nákup, praní prádla, pomoc při osobní hygieně, ale i doprava autem k lékaři a na úřady.

B. Cíle

Cílem pečovatelské služby je umožnit klientům co nejdéle zůstat ve svém přirozeném prostředí, zachovat si určitou míru soběstačnosti. Umožňuje mu kontakt se společenským prostředím.

C. Cílová skupina

Osoby se zdravotním postižením, osoby s chronickým onemocněním, senioři. Věková struktura klientů: dospělí (27-64let), mladší senioři (65-80 let), starší senioři (nad 80 let)

D. Zásady poskytování sociální služby

1. Individuální přístup k uživatelům služby
2. Rovný přístup ke všem uživatelům
3. Ochrana osobních údajů

Etický kodex pracovníků Pečovatelské služby Jimramov

Místo realizace: Pečovatelská služba Městysu Jimramov

Závaznost: určeno pro pracovníky v sociálních službách, sociálního pracovníka

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 Jimramov. 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 Městysu Jimramov 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 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, nevnučujeme.
- 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 obličejem 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, nevnučujeme.
- 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.
- Věci, které patří seniorům, nepřemísťujeme bez jejich vědomí – vše musí zůstat na svém místě.

Standard číslo 2: Ochrana práv osob

Pečovatelská služba Jimramov ve své činnosti respektuje základní lidská práva uživatelů služeb, jejich nároky vyplývající z dalších platných obecně závazných norem a pravidel občanského soužití.

Základní principy

1. Zákon o sociálních službách č.108/2006 s jeho platnými vyhláškami.
2. Úmluva o právech osob se zdravotním postižením
3. Deklarace práv mentálně postižených osob
4. Všeobecná deklarace lidských práv OSN (garantováno Listinou zákl. práv a svobod a Ústavou)
5. Úmluva o právech osob se zdravotním postižením
6. Madridská deklarace
7. Vnitřní pravidla pro poskytování pečovatelské služby Jimramov
8. Pravidla pro přijímání a vyřizování stížností

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 Jimramov provádí pečovatelka úkony a účtuje je dle schváleného sazebníku úkonů.

Nevyžádané úkony pečovatelské služby uživatelům nevnucuje a neúčtuje, respektuje plně rozhodnutí klienta o rozsahu poskytovaných služeb.

Pečovatelka vstupuje do jednotlivých částí obydlí pouze se souhlasem klienta, stejně tak nakládá i s jeho osobními věcmi.

Oslovování klientů

Pravidla:

1. Respektování lidské důstojnosti
2. Personál se vyhýbá používání zdvořilých 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 v osobní dokumentaci. Dokumentace o klientovi je zamčena v kanceláři sociální pracovnice 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, nejdéle však po dobu Spisového a skartačního plánu.

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.

Možné problémové situace

- *Není spokojenost s odvedenou službou*
- *Při koupání není zachována intimita*
- *Strava je odebírána v kuchyni školní jídelny 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 nadřizeným 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

Drobnou pozornost přijme zaměstnanec pečovatelské služby Jimramov pouze v případě, pokud by odmítnutím mohlo dojít k negativnímu citovému pohnutí ze strany klienta. Přijetí takové pozornosti nesmí mít v žádném případě vliv na postoj a chování zaměstnanců vůči žádnému z klientů.

Drobnou pozorností se rozumí květiny, čokoláda, káva, bonboniéra apod. maximálně do hodnoty 150 Kč. Pracovník zapíše přijetí daru do evidence. K tomuto účelu je na pracovišti zaveden sešit na drobné dary. Evidence obsahuje datum, popis daru, jméno pracovníka, který dar převzal. Eticky nepřijatelné a nepřípustné je přijímat peníze, drahý dárek nebo alkohol.

Dary finanční a věcné za organizaci přijímá statutární zástupce – starosta městyse Jimramov. Ten také uzavírá s dárcem darovací smlouvu.

Nelze přijmout dar, jehož poskytnutím dárce očekává protekci, zvýhodňování, ovlivnění poskytování služby konkrétnímu klientovi.

Střety zájmů

Střet zájmů je takový stav, kdy poskytovatel pečovatelské služby, který je povinen něco konat (nebo se něčeho zdržet), se současně dostává do situace, kdy je mu takové konání ku prospěchu nebo ke škodě bez ohledu na to, jak to chce uživatel služby, i když je v dané situaci v právu. Tato situace tak může představovat nebezpečí, že poskytovatel (či jeho zaměstnanec) nemusí jednat nestranně a může situaci využít ve svůj prospěch (získá

nějakou výhodu, zisk, omezí své náklady, sníží vzniklou škodu apod.) s ním příslušným orgánům státní správy. V případě bezprostředního ohrožení uživatele oznámí pracovník nežádoucí situaci policii.

Možné střety zájmů:

Příbuzenský vztah zájemce o službu/klienta a pracovníka

Řešení: Pracovník pečovatelské služby a zájemce o službu by neměli mít příbuzenský vztah. Bude se řešit v rámci provozních a kapacitních možností tak, že péče o tohoto uživatele bude převedena na jiného zaměstnance.

Pracovník pečovatelské služby si je vědom povinnosti zachování mlčenlivosti. Má však podezření na trestný čin.

Řešení: Při podezření na trestní čin má každý pracovník pečovatelské služby ze zákona oznamovací povinnost, tj. povinnost nahlásit skutečnost svému nadřízenému a po dohodě s ním příslušným orgánům státní správy. V případě bezprostředního ohrožení uživatele oznámí pracovník nežádoucí situaci policii.

Odlišné názory na poskytování úkonů. V případě, že klient a jeho blízcí mají rozdílné názory na poskytování úkonů (např. klient vyžaduje určité úkony, jeho blízcí se domnívají, že je to nedostatečné/nadbytečné ...)

Řešení: Pracovníci pečovatelské služby se řídí přáním klienta a respektují pouze jeho volbu.

Klient si stěžuje na pracovníka PS a má obavy z následků.

Řešení: Klienti i pracovníci PS jsou si vědomi práva na uplatnění stížnosti, kterou chápou jako prostředek vedoucí ke zlepšení kvality poskytovaných sociálních služeb. Vědí o právu uživatele zůstat v anonymitě.

Standard číslo 3: Jednání se zájemcem o službu

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

1. Pečovatelská služba je poskytována na základě **žádosti občana**.
2. Na základě žádosti je provedeno sociálním pracovníkem sociální šetření v domácnosti žadatele, jehož cílem je posouzení potřebnosti žádané služby.
3. V domácnosti žadatele se sepíše cíl a plán poskytované pečovatelské služby (individuální plán zahrnuje i četnost poskytovaných úkonů).

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 ceník Pečovatelské služby a kontakty na pracovníky poskytovatele.

Jednání je zahájeno buď na žádost zájemce, nebo na popud třetí strany -rodina, blízká osoba, sociální pracovník jiné instituce.

Průběh jednání:

Se zájemcem o službu, nebo třetí osobou jedná sociální pracovnice pečovatelské služby. Domluví se na sociálním šetření v místě pobytu, kde proběhne rozhovor, předání informací a dohoda o dalším postupu. Rozhovor je uzpůsoben případným komunikačním omezením žadatele.

Jednání se zájemcem o sociální službu se účastní sociální pracovnice, zájemce o službu a případně i osoba, která podala podnět.

Odmítnutí zájemce o sociální službu.

V případě, že zájemce nenaplnuje kritéria pečovatelské služby, je zájemce odmítnut.

Jsou mu poskytnuty informace o vhodnějších sociálních službách v rámci poradenství.

Písemné žádosti o poskytnutí služby jsou odmítnuty písemně do 14 dnů včetně uvedení důvodu odmítnutí a je o nich vedena evidence.

Důvody pro odmítnutí žádosti:

Žadatel požaduje služby, na které nemáme registraci

Žadatel nespadá do cílové skupiny

Kapacita služby je naplněna

Zdravotní stav žadatele vyžaduje péči na lůžkovém zdravotnickém zařízení

Žadateli byla v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí vypovězena smlouva z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy

Žadatel není osobou v nepříznivé sociální situaci

Cíle jednání:

1. Zjištění, zda zájemce spadá do cílové skupiny pro poskytovanou

službu

2. navázání dobrého vztahu
3. zjištění potřeb zájemce, jeho životního stylu, který upřednostňuje (doba vstávání, doba vycházek, trávení volného času, stravovací návyky, aj.)
4. zjištění potřeb, očekávání a osobní cíle zájemce, které by bylo možné s ohledem k jeho schopnostem a možnostem prostřednictvím naší služby realizovat
5. zhodnocení případných rizik zájemce (ztráta sociálních vztahů, negativní reakce na změnu poskytování služby, apod.)
6. poskytování zájemci srozumitelné informace o podmínkách poskytování různých druhů a forem sociálních služeb
7. zhodnocení, zda uživatel naplňuje kritéria cílové skupin

Standard číslo 4: Smlouva o poskytování služby

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

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, předmět smlouvy, rozsah poskytování sociální služby, místo a čas poskytování služby, výši a způsob úhrad, práva a povinnosti smluvních stran, výpovědní důvody a lhůty, dobu platnosti smlouvy a závěrečná ustanovení.

3. Z informací získaných z provedeného šetření, které zahrnuje rozsah a četnost poskytování péče bude klientovi doručena k podpisu do 15 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. Přílohou Smlouvy je platný ceník úhrad, Vnitřní pravidla pro poskytování pečovatelské služby a Rozsah poskytovaných služeb.

6. Při šetření se zakládá **dokumentace uživatele**, která obsahuje Smlouvu a její dodatky, žádost klienta, 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.

Standard číslo 5: Individuální plánování a průběh sociální služby

Individuálním plánováním se rozumí optimální nastavení poskytovaných služeb uživateli podle jeho přání a představ v rámci možností Pečovatelské služby.

Principem je stanovit společnou dohodou klíčové pracovníce, uživatele a jeho blízkých službu v takovém rozsahu, aby nedocházelo k zanedbávání potřeb uživatele a na druhou stranu, aby byla zachována jeho maximální soběstačnost a suverenita.

Proces individuálního plánování začíná již během sociálního šetření a při podpisu smlouvy o poskytnutí sociálních služeb. Po zahájení služby přebírá práci s individuálním plánem od sociální pracovníce pečovatelka určená jako klíčový pracovník konkrétního klienta.

Klíčová pracovníce

1. Pracuje přímo s uživatelem, společně definují jeho potřeby, přání a cíle.
2. Je průvodcem uživatele službou
3. Společně s uživatelem stanovuje jednotlivé kroky nutné k naplnění individuálního plánu
4. Předává informace ostatním spolupracovníkům, tak aby v případě zástupu nedošlo k zásadní změně poskytovaných služeb
5. Konzultuje se sociální pracovníci práci na individuálním plánu uživatele
6. Provádí pravidelné revize individuálního plánu
7. Vede dokumentaci – složku Individuálního plánu uživatele služby
8. Klíčová pracovníce i uživatel služby mohou požádat o změnu klíčového pracovníka

Individuální plán

- Je vytvářen vždy společně s uživatelem služby
- Obsahuje jméno uživatele a jméno klíčové pracovnice
- Definuje situaci a potřeby uživatele
- Popisuje přání a cíle uživatele, kterých chce prostřednictvím služby dosáhnout.
- Cíl individuálního plánu musí být realistický, dosažitelný, konkrétní, významný pro uživatele a vyhodnotitelný
- Stanovuje jednotlivé kroky vedoucí k naplnění cílů
- Definuje rizika, které mohou dosažení cílů komplikovat
- Obsahuje pravidelné slovní revize průběhu služby a dosahování stanovených cílů
- Stanovuje data následných revizí

Podklady pro hodnocení individuálního plánu

- Osobní rozhovor klíčové pracovnice s uživatelem
- Informace získané od rodinných příslušníků
- Záznamy o poskytnutých úkonech péče
- Informace získané od spolupracovníků

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

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 zařazení do 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.
- 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.
- Pro každého uživatele se zavádí spisová dokumentace. Je založen spis uživatele, kde je uveden se souhlasem uživatele i kontakt na rodinné příslušníky. 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 službách 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 stanovili to zákon o sociálních službách.

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

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

K tomu, aby Pečovatelská služba Jimramov mohla poskytnout odpovídající službu, potřebuje znát osobní údaj uživatele jako je:

- jméno, příjmení, adresa, datum narození, rodinný stav, obecný zdravotní stav,

kontaktní telefon, prostředí kde bude služba poskytována.

- jméno, příjmení, kontakt a vztah rodinných příslušníků.

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

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.

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. Nesouhlasí-li stěžovatel se způsobem vyřízení stížnosti, může ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu jejího vyřízení, požádat Ministerstvo práce a sociálních věcí o prověření vyřízení této stížnosti. Poskytovatel služby je povinen poskytnout ministerstvu součinnost při prověření vyřízení stížnosti.

Kontaktní údaje MPSV: Na poříčním právu 1/376

128 00, Praha 2. Telefon: 950 191 111. E-mail: posta@mpsv.cz

Dále je možné se obrátit také na lidskoprávní organizace:

Kancelář veřejného ochránce práv: Údolní 658/39, Brno 602 00. Telefon: 542 542 888, e-mail: podatelna@ochrance.cz.

Pojem stížnost, právo na stížnost:

➤ Stížností rozumíme vyjádření nespokojenosti uživatele na kvalitu, způsob nebo formu poskytování sociálních služeb – pečovatelská služba

Městyse

Jimramov. Uživatelé mohou také podávat podněty, námítky, 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 úřadu Městyse Jimramov event. terénní pracovníci (pečovatelce), která zajistí předání písemnosti k zaevidování. Schránka na stížnosti je umístěna v Domě s pečovatelskou službou a je vybírána minimálně jednou týdně.
2. 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 úřadu městyse Jimramov. Odtud jsou předány vždy k prvotnímu zhodnocení a posouzení starostovi Městyse Jimramov.
5. 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. 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.
10. 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 se řeší na jednání rady Městyse Jimramov a vyřizuje se maximálně do 30 dnů ode dne podání.

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

Pravidla:

- Pečovatelská služba Jimramov 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. Městys Jimramov, 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 pracovníce v sociálních službách je uživatelům nápomocna při jednáních s úřady a institucemi.
4. Pečovatelská služba Jimramov 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 Pečovatelské služby Jimramov informováni prostřednictvím sociální pracovníce či pracovníc PS.
- K dispozici je „Katalog poskytovatelů sociálních služeb“ v tištěné podobě
- Veškeré informace jsou dostupné i v kanceláři pečovatelské služby.

Standard číslo 9 – Personální a organizační zajištění služby

Poskytovatel má písemně stanovenou 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:

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:

Před nástupem do pracovní pozice zaměstnanec předkládá:

- Doklad o nejvyšším dosaženém vzdělání
- Výpis z rejstříku trestů
- Řidičský průkaz
- Zdravotní průkaz

Přijatý pracovník po nástupu podepisuje:

- Pracovní smlouvu
- Pracovní náplň
- Pracovní výměr

Po nástupu do pracovní pozice zaměstnanec pravidelně absolvuje:

- Pravidelná školení BOZP
- Povinné pravidelné vzdělávání dle Zákona o sociálních službách

Standard číslo 10 – Profesní rozvoj zaměstnanců

Dle zákona o sociálních službách je zaměstnancům pečovatelské služby Jimramov umožněno pravidelné vzdělávání v rozsahu 24 hodin ročně, formou kurzů, odborných seminářů a odborných stáží.

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
- 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, vyplývajících z výkonu práce pro dané pracovní pozice a z analýzy potřeb zaměstnanců - ty souvisejí s osobními profesními cíli zaměstnanců

Hodnocení a sebehodnocení zaměstnanců spočívá v těchto kritériích:

- Znalost a dodržování vnitřních předpisů
- Iniciativa, podněty pro zlepšení
- Odborné znalosti, aplikační schopnost
- Přístup ke klientům, přístup ke kolegům
- Pracovní kázeň

Poskytovatel se řídí platnými právními předpisy, zákoníkem práce ve vztahu ke kvalifikaci a vzdělání zaměstnance.

Městys Jimramov 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.

Předávání informací:

Ústně probíhá pravidelná výměna informací každý všední den ráno. Součástí informovanosti je také předávání informací z kurzů, seminářů a stáží.

Standard číslo 11 – Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby

Pečovatelská služba Jimramov je poskytována jednak jako služba terénní, a to v domácnostech uživatelů a v bytech v Domě s pečovatelskou službou. Dále je poskytována jako služba ambulantní, a to ve Středisku osobní hygieny.

Pečovatelská služba Jimramov je poskytována obyvatelům obce Jimramov (i obyvatelům místních části – Sedliště, Trhonice, Ubušín) a obyvatelům obcí Borovnice a Nový Jimramov.

Pečovatelská služba je poskytována v pracovní dny pondělí až pátek:

od 7:00 -15:00. O víkendech a svátcích se pečovatelská služba neposkytuje.

Základní informace o poskytované sociální službě, platném ceníku služeb, Vnitřních pravidlech služby, časové a místní dostupnosti jsou uvedeny na webových stránkách obce: www.jimramov.cz dále na informačních tabulích v DPS a na informačních letáčcích, které jsou umístěné na obecním úřadě Městysu Jimramova a v čekárně praktického lékaře v Jimramově.

Adresa Domu s pečovatelskou službou a současně i Střediska osobní hygieny – Náměstí Jana Karafiáta 27, 592 42 Jimramov.

Standard číslo 12 – Informovanost o poskytované sociální službě

Zřizovatelem pečovatelské služby Jimramov je Městys Jimramov, pečovatelská služba Jimramov je registrována na Krajském úřadě Kraje Vysočina, a je zařazena do krajské sítě sociálních služeb.

Kontaktní údaje na pečovatelskou službu Jimramov
Sídlo: Náměstí Jana Karafiáta 27, Jimramov 592 42
Telefon: 566 562 797, 604 127 568
email: zemanova@jimramov.cz

Formy služby:

terénní - v domácnostech uživatelů – okamžitá kapacita 2 osoby

ambulantní - ve středisku osobní hygieny v sídle Pečovatelské služby - kapacita 1 uživatel

Informovanost o sociální službě je veřejně realizována:

- zveřejňováním veškerých informací o realizaci služby, ceníku, veřejného závazku, vnitřních pravidlech, včetně žádostí o zavedení PS na oficiálních stránkách Městysu Jimramov – www.jimramov.cz
- ceník úhrad je veřejně přístupný na informačních tabulích v DPS
- prostřednictvím Integrovaného portálu MPSV:
- v Katalogu poskytovatelů sociálních služeb
- prostřednictvím informačního letáku - v kanceláři na obecním úřadě, v čekárně praktického lékaře v Jimramově
- osobním kontaktem pracovníků PS, sociálního pracovníka

Veškeré informace o poskytovaných sociálních službách jsou k dispozici na pracovišti pečovatelské služby.

Standard číslo 13 – Prostředí a podmínky

Provozní a technické zázemí služby je zajištěno v prostorách DPS Náměstí Jana Karafiáta 27, Jimramov. Na této adrese sídlí i Středisko osobní hygieny. Pečovatelská služba nemá vlastní stravovací provoz, obědy jsou zajišťovány ze školní kuchyně Základní školy Jimramov.

Rozdělení provozního a technického zázemí PS:

DPS Náměstí Jana Karafiáta přízemí: - vybavená prádelna se sušárnou, kancelář sociální pracovníce a pečovatelek, Středisko osobní hygieny (bezbariérový přístup), WC pro zaměstnance, dále jsou zde místnosti využívány komerční nabídkou služeb – pedikúra, masáže.

Součástí objektů DPS jsou přístupové a příjezdové komunikace, dostatek parkovacích stání. Dále je tu zahrada s venkovním posezením.

Osobní automobil PS:

Volkswagen Caddy Maxi s dostatečnou úložnou plochou pro rozvážku obědů z kuchyně Základní a mateřské školy Jimramov.

Automobil je využíván i pro uskutečňování velkých nákupů, převozu uživatelů fakultativních služeb, zásobování materiálem a provozním činnostem. Hygienické podmínky – čistota vozu – zabezpečena denním čištěním.

Soukromé prostory:

Bytové jednotky nájemníků DPS.

Standard číslo 14 – Nouzové a havarijní situace

Během poskytování pečovatelské služby může dojít k neočekávaným a nebezpečným situacím, jejichž vzniku se nedá předcházet.

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.

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 složek jednotlivých uživatelů.

Možné nouzové a havarijní situace:

- Uživatel v dohodnutý čas neotvírá – pečovatelka se snaží dát najevo svou přítomnost dostupnými prostředky (zvonek, telefon, bouchání). Pokud uživatel nereaguje pečovatelka informuje kontaktní osobu. Nemůže-li se kontaktní osoba neprodleně dostavit, a trvá-li podezření na ohrožení osoby, přivolá pečovatelka Policii a Hasiče, aby otevřeli byt.
V případě, že má pečovatelka zapůjčen klíč, odemkne si. Není-li uživatel v bytě, informuje kontaktní osobu.
- Uživatel je v bytě nebo domě nalezen mrtev – pečovatelka neprodleně přivolá lékaře a vyrozumí kontaktní osobu, uvedenou ve spisové dokumentaci.
- Uživatel je v bytě nalezen zraněný – pečovatelka neprodleně poskytne první pomoc a vyžaduje-li to stav uživatele přivolá záchranou službu. Informuje kontaktní osobu. Může nabídnout fakultativní službu – odvoz na ošetření osobním vozidlem pečovatelské služby.
- Slovní napadení pracovníka uživatelem - pokud je během poskytování služby pečovatelka slovně napadána uživatelem, je sama oprávněna posoudit intenzitu a snesitelnost (okřikování s hrubšími výrazy, vulgární a hysterické výstupy proti pečovatelce) slovních útoků a službu neposkytnout. V případě poskytování služeb jako je pomoc s osobní hygienou, pečovatelka službu dokončí s ohledem na důstojnost nesoběstačného uživatele (uživatele nelze nechat částečně oblečeného, nahého či dokonce v průběhu hygieny). Následně je řešeno, zda bude služba dále poskytována.
- Nařčení z krádeže pracovníka uživatelem - pokud během spolupráce (poskytování služby) je pečovatelka ze strany uživatele nařčena z krádeže a uživatel na nařčení trvá, je vše řádně prošetřeno a dále řešeno jako stížnost.
- Agresivní chování uživatele – pokusíme se řešit situaci domluvou, pokud to nelze (v případě ohrožení) voláme Policii ČR 158. V případě afektu menší intenzity má pracovník právo odejít, klientovi bude naúčtován neprovedený úkon.
- Poškození majetku – pokud dojde k poškození majetku uživatele pečovatelkou, je povinna škodu na základě domluvy uhradit. Pečovatelky však neodpovídají za neúmyslné poškození majetku, způsobené jeho opotřebením.
- Nepojízdné vozidlo na rozvoz obědů – pokud k tomu dojde, je neprodleně zajištěno náhradní vozidlo. Může dojít ke zpoždění rozvozu obědů.
- Zpoždění rozvozu obědů z důvodů povětrnostních podmínek nebo situace v dopravě – k této situaci dochází především v zimě, kdy velké množství sněhu komplikuje dopravu. V těchto situacích prosíme o strpení, snažíme se situaci vždy co nejrychleji vyřešit.

- Nabízení úplatků – pracovník slušně odmítne nabízený dar. Vysvětlí, že za práci jsou ohodnoceny zaměstnavatelem, a že poskytované služby jsou naší běžnou prací, kterou má uživatel nasmlouvané v rozsahu poskytovaných služeb a platí si za ně.
- Domácí násilí v rodině – při rozhovoru s uživatelem služby pozorujeme anomálie v chování, jednání. Informujeme pečující osoby o skutečnosti, že máme ohlašovací povinnost, ale nikdy nevystupujeme jako vyšetřovatelé událostí.
- Pokousání psem – v případě, že pes klienta pokouše pracovníka pečovatelské služby, je nutné, aby majitel psa zajistil veterinární vyšetření a pro příště zamezil styku s pracovníky pečovatelské služby.
- V případě požáru v DPS se pracovník řídí požární poplachovou směrnicí a evakuačním plánem. Pokud je požár menšího rozsahu, použijeme hasící přístroj. V případě velkého požáru voláme linku 112 nebo 150, nahlásíme místo a rozsah požáru počet osob v zařízení. Evakuujeme obyvatele z prostor únikovými východy.
- Porucha výtahu v DPS – v případě, že výtah nejede, zjistíme v jaké poloze se výtah nachází a zda v něm nezůstala uvíznutá nějaká osoba. Zavoláme technického pracovníka DPS, který zajistí vyproštění osoby. Po celou dobu je nutné být s osobou ve výtahu ve slovním kontaktu, uklidňujeme ji, sledujeme její zdravotní stav. Ve výtahu je zabudována sedačka, na kterou se může uvíznutý posadit.
- Vytopení bytu v DPS – uzavřeme uzávěr přívodu vody, informujeme technického pracovníka DPS.

Standard číslo 15 – Zvyšování kvality sociální služby

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.

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 pozorovat 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. Individuální plány jsou hodnoceny po půl roce, u klientů, kteří využívají pouze službu dovoz obědy je individuální plán hodnocen jedenkrát ročně. Nástrojem pro zlepšení poskytovaných služeb mohou být také stížnosti uživatelů.