

Standardy kvality poskytovaných sociálních služeb

Pečovatelská služba, Ostrava-Poruba, I. Sekaniny 16/1812

Pravidla ke standardu č. 1 – Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb

Pečovatelská služba je zajišťována na území městského obvodu Poruba, včetně Domu s pečovatelskou službou ASTRA na ulici I. Sekaniny č. 16/1812, Ostrava – Poruba, kde je rovněž její sídlo a Domu s pečovatelskou službou Průběžná, na ulici Průběžná 6222/122, Ostrava-Poruba. Pečovatelská služba je poskytována v domácnostech uživatelů denně po celý rok od 06.30 do 19.00 hodin.

Zásady pro poskytování sociální služby

Pečovatelská služba je poskytována za úhradu na základě podané žádosti zájemce o službu a následně uzavřené smlouvy o poskytování služby dle § 40 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách a § 6 vyhlášky č. 505/2006 Sb. v platném znění. Provoz služby se řídí platnými vnitřními pravidly (Pravidla pro provoz Pečovatelské služby).

Poslání služby

Posláním pečovatelské služby je poskytovat terénní službu v domácím prostředí osobám, které potřebují pomoc jiné fyzické osoby k uspokojování svých životních potřeb v takovém rozsahu, aby byla zachována a podporována jejich stávající soběstačnost, zmírněna rizika sociálního vyloučení a byl jim umožněn co možná nejdelší pobyt v jejich přirozeném domácím prostředí.

Cíl služby

- Poskytovat sociální službu dle § 40 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.
- Na základě písemné smlouvy poskytnout tyto základní činnosti za úhradu
 - Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu
 - Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu
 - Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy
 - Pomoc při zajištění chodu domácnosti
 - Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
- V rámci služby zajistit tyto fakultativní služby za úhradu
 - Dohled
 - Pedikúra
 - Kadeřnické úkony

Dílčí cíle krátkodobé (v horizontu roku 2010 až 2011)

- Oslovit uživatele a nabídnout možnost půjčování knih z „domácí knihovny“ DPS ASTRA (snížit sociální izolaci). Tento cíl bude naplňován u 2 % uživatelů z počtu aktivních uživatelů.
- U osamocených osob, při špatném zdravotním stavu a na základě rozhodnutí uživatele neřešit situaci žádostí o umístění v některém ze zařízení, být mu maximálně nápomocni v co nejdelším setrvání v jeho domácím prostředí – 3 uživatelé v terénu.
- Pomoc při vyřizování žádosti do Domova pro seniory, urgence žádosti, sjednání návštěvy sociální pracovnice v domácnostech uživatelů (dle nastalé potřeby uživatele).

- Realizace supervizních setkání, která budou působit jako prevence syndromu vyhoření a jako forma zvládnání náročných úkolů (2 setkání v roce).
- Získat na rok 2010 min. 1 další finanční zdroj (např. dotace, granty) pro využití ke zkvalitňování služeb formou konzultací s nezávislými externími odborníky.

Dílčí cíle dlouhodobé (v horizontu 2011 až 2013)

- Proškolit 1 provozního pracovníka na obou vrátnicích DPS v odborném dlouhodobém kurzu (pracovník v sociálních službách) a zajistit tak dalšího klíčového pracovníka v pečovatelské službě.
- Udržení odborné úrovně poskytované služby formou pravidelných účastí na vzdělávacích akcích (1 vzdělávací akce nad rámec stanovených hodin u 2 zaměstnanců PS).
- Zlepšení týmové spolupráce všech zaměstnanců PS, vytváření rovnocenného partnerského vztahu mezi zaměstnanci a uživateli sociální služby (zapojení 1 osoby – příjemce služby nebo rodinného příslušníka do pracovní skupiny pro implementaci standardů).
- Získat na rok 2011 min. 1 finanční zdroj (např. dotace, granty) pro využití ke zkvalitňování služeb formou nákupů čipů pro zaměstnance pečovatelské služby.

Cílová skupina

Dospělé osoby žijící v městské části Poruba se sníženou soběstačností z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, jejichž situace vyžaduje péči jiné fyzické osoby.

Služby nelze poskytnout osobám, které trpí nebo u nichž se projeví:

- psychické či psychiatrické onemocnění, případy nestabilizované duševní choroby nebo závažné mentální poruchy – dle posudku lékaře (služba nemá odborný specializovaný personál zaměřený na péči o takové osoby a o osoby vyžadující celodenní zdravotní a lékařskou péči)
- závislost na alkoholu či jiných návykových látkách v případě, že by mohl být ohrožen nebo omezen personál pečovatelské služby nebo by uživatel ohrožoval sebe či okolí – dle posudku lékaře (služba nemá odborný specializovaný personál zaměřený na péči o takové osoby a o osoby vyžadující celodenní zdravotní a lékařskou péči)
- je nařízena karanténa pro podezření z nákazy přenosnou chorobou a při onemocnění touto chorobou – dle posudku odborného či praktického registrujícího lékaře. Služba nemá odborný, specializovaný personál a ani dostatečné vybavení.

Projeví-li se některá z výše uvedených skutečností až v průběhu služby po uzavření smlouvy, je nutné s ohledem na personál a okolí uživatele těmto osobám poskytování služby ukončit.

Služby lze odmítnout pouze:

- neposkytujeme-li službu, o kterou osoba žádá
- zdravotní stav osoby vylučuje poskytnutí pečovatelské služby (nemůžeme službu poskytnout z důvodu nevybavení speciálními pomůckami a odborným zdravotnickým personálem)
- není-li poskytování služby možné z kapacitních důvodů

Principy poskytovaných služeb

- respektování uživatelské svobodné volby a jeho potřeb
- podpora
- každá osoba je rovnocenným partnerem profesního týmu – vzájemná spolupráce
- vzájemná komunikace s důrazem na důvěrnost sdělení, ochrana práva uživatele na soukromí
- individuální přístup orientovaný na uživatele služby
- podpora rozvoje samostatnosti a posilování sociálního začleňování
- respektování jedinečnosti uživatele bez ohledu na jeho původ, rasu, etnickou příslušnost, či náboženské přesvědčení

Pravidla ke standardu č. 2 – Ochrana práv osob

Pečovatelská služba ve své činnosti respektuje základní práva uživatelů služeb, jejich nároky, vyplývající z platných obecně závazných norem a pravidla občanského soužití. Pečovatelská služba má stanoveny oblasti a definovány situace, v nichž by mohlo dojít v souvislosti s poskytováním služby k porušení práv uživatelů či ke střetu zájmů. Je respektováno rozhodnutí uživatele o řešení vlastní sociální situace.

Pravidla ke standardu č. 3 – Jednání se zájemcem o sociální službu

Zájemce o službu je před uzavřením smlouvy seznámen se všemi podmínkami o poskytování služby. Pečovatelská služba podporuje zájemce o službu při stanovení osobních cílů, které vycházejí z jeho možností a schopností. Pečovatelská služba má stanovena pravidla pro odmítnutí zájemce o službu z důvodu nedostatečné kapacity či nesplnění rozhodujících kritérií vztahujících se ke stanovené cílové skupině.

Pravidla ke standardu č. 4 – Smlouva o poskytování sociální služby

Sociální služba je uživatelům poskytována na základě uzavřené písemné smlouvy o poskytování služby mezi stanoveným zástupcem střediska a uživatelem služby. Uživatel může vypovědět uzavřenou smlouvu kdykoliv, pečovatelská služba jen za podmínek předem stanovených.

Pravidla ke standardu č. 5 – Individuální plánování průběhu sociální služby

Průběh služby je přiměřeně plánován, při plánování se vychází z osobních cílů, přání a potřeb uživatele. Uživatel má možnost své osobní cíle měnit. Pečovatelská služba má vypracována vnitřní pravidla, kterými se při plánování řídí.

Pravidla ke standardu č. 6 – Dokumentace o poskytování sociální služby

Pečovatelská služba má stanoveno, jaké osobní údaje potřebuje od uživatelů služby pro samotný průběh sociální služby, aby tyto byly bezpečné, odborné a kvalitní. Vytváří takové podmínky, aby zpracování osobních údajů odpovídalo zákonu č. 101/2000 Sb., O ochraně osobních údajů v platném znění.

Pravidla ke standardu č. 7 – Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

Stížnost může vždy podat uživatel nebo v zastoupení uživatele jeho příbuzný, jiný občan či instituce, kteří jednají v jeho zájmu a jsou zainteresováni na způsobu poskytování služby. Podání stížnosti není na újmu tomu, kdo ji podal, ani tomu, v jehož zájmu byla podána, nejde-li o tutéž osobu. Uživatel má možnost zvolit si pro vyřizování stížnosti nezávislého zástupce – fyzickou nebo právnickou osobu. V případě, že stížnost v zájmu uživatele podá jiná osoba, aniž by byla zmocněna k jeho zastupování, poskytovatel uvědomí uživatele o výsledku stížnosti.

Stížnost je možné sdělit:

- Vedoucí Střediska sociálních služeb
- Ředitelce Centra sociálních služeb Poruba, příspěvkové organizace

Způsob podání stížnosti:

- ústně
- písemně na adresu:
Centrum sociálních služeb Poruba, p.o., I. Sekaniny 16/1812, Ostrava-Poruba, PSČ 708 00
- telefonicky na telefonních číslech:
596 969 202 sekretariát Centra sociálních služeb Poruba, příspěvková organizace
596 944 301 vedoucí Střediska sociálních služeb
- prostřednictvím e-mailu: cssporuba@cssporuba.cz
- anonymně do schránky umístěné na chodbě v přízemních prostorách zařízení DPS ASTRA
- jakýmkoliv vyjádřením nespokojenosti u uživatelů neschopných běžné verbální komunikace. V případě potřeby má uživatel služby možnost požádat vedoucího střediska nebo asistentku ředitele, aby mu byl zajištěn tlumočnick (např. cizí státní příslušník, občan s poruchami komunikace apod.).

V případě, kdy je stížnost podána ústně nebo telefonicky je zaznamenávána tak, aby odpovídala tomu, co jí chtěl stěžovatel říci.

Všechny stížností uživatelů jsou řešeny neodkladně, bez zbytečných průtahů. Maximální lhůta pro řešení stížnosti je 28 kalendářních dnů. V této lhůtě je stěžovatel písemně uvědoměn o výsledku řešení stížnosti. Pokud nelze ze závažných důvodů stížnost vyřídit do 28 dnů, je uživatel písemnou formou informován o způsobu šetření a důvodech prodloužení lhůty k vyřízení maximálně do 60-ti dnů. V případě anonymní stížnosti je písemná odpověď vyvěšena na nástěnce v přízemí zařízení DPS ASTRA. Vyřizování stížností je vždy písemnou formou, kde je konstatováno, zda je stížnost opodstatněná.

V případě nesouhlasu s vyřešením stížnosti má uživatel právo obrátit se s písemným odvoláním na:

- Ředitelku příspěvkové organizace na adresu Centrum sociálních služeb Poruba, p.o., I.Sekaniny 16/1812, Ostrava-Poruba, PSČ 708 00
- Zřizovatele, tj. na Statutární město Ostrava - městský obvod Poruba, místostarosta pro oblast sociálních věcí, Klimkovická 55/28, Ostrava-Poruba, PSČ 708 00

Uživatel má možnost v případě nespokojenosti podat podnět k řešení své stížnosti také:

- Veřejnému ochránci práv dle Zákona č. 349/1999 Sb. (Údolní 39, 602 00 Brno)
- Českému helsinskému výboru (Jelení 5, 118 00 Praha1)
- Občanským poradnám (Asociace občanských poraden, Senovážné náměstí 24, 116 47 Praha 1)

Pečovatelská služba má rovněž zpracována podrobná pravidla pro řešení **podnětů a připomínek**.

Pečovateľská služba má ďalej zpracovaná:

Pravidla ke standardu č. 8 – Návaznosť poskytovanej sociálnej služby na ďalšie dostupné zdroje

Pravidla ke standardu č. 9 – Personální a organizačný zajišćení sociálnej služby

Pravidla ke standardu č. 10 – Profesní rozvoj zameštnanců

Pravidla ke standardu č. 11 – Místní a časová dostupnosť poskytovanej sociálnej služby

Pravidla ke standardu č. 12 – Informovanost o poskytovanej sociálnej službě

Pravidla ke standardu č. 13 – Prostředí a podmínky

Pravidla ke standardu č. 14 – Nouzové a havarijní situace

Pravidla ke standardu č. 15 – Zvyšování kvality sociálnej služby