

Zkvalitnění sociálních služeb Ledax o.p.s., CSS Emausy s.r.o. a Ledax Vysoké Mýto o.p.s.

Registrační číslo projektu

CZ.03.2.63/0.0/0.0/17_071/0007725

Společnost: **Ledax o.p.s.**

Sociální služba: **Pečovatelská služba**

SQ1 Cíle a způsoby poskytování
Pečovatelské služby



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Ledax

Standard č. 1
CÍLE A ZPŮSOBY POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY
Pečovatelská služba Ledax o.p.s.

Obsah

I.	Význam standardu	1
II.	Kritéria SQSS č. 1 stanovená zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách	1
III.	Veřejný závazek	2
IV.	Uplatnění vlastní vůle uživatele	4
V.	Pracovní postupy	4
VI.	Ochrana uživatelů před předsudky a negativním hodnocením	4
VII.	Přílohy	5

I. Význam standardu

Standard kvality sociální služby č. 1 (dále jen „SQSS“) popisuje poskytovanou pečovatelskou službu, cílovou skupinu, tj. komu je služba určena a zásady, které jsou dodržovány při poskytování sociální služby.

Standard obsahuje pravidla pro ochranu osob před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo dojít v důsledku poskytování pečovatelské služby.

Součástí standardu jsou pracovní postupy zaručující řádný průběh poskytování pečovatelské služby. Pracovníci jsou povinni tyto postupy dodržovat.

II. Kritéria SQSS č. 1 stanovená zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

- 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; podle tohoto poslání, cílů a zásad poskytovatel postupuje.
- b) Poskytovatel vytváří podmínky, aby osoby, kterým poskytuje sociální službu, mohly uplatňovat vlastní vůli při řešení své nepříznivé sociální situace.
- c) Poskytovatel má písemně zpracovány pracovní postupy zaručující řádný průběh poskytování sociální služby a podle nich postupuje.
- d) Poskytovatel vytváří a uplatňuje vnitřní pravidla pro ochranu osob před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo dojít v důsledku poskytování služby. Podle tohoto poslání, cílů a zásad poskytovatel postupuje.

III. Veřejný závazek

Veřejný závazek je definován v poslání služby, v cíli, v zásadách a v cílové skupině uživatelů. Veřejný závazek je vědomý akt společnosti Ledax o.p.s., kterým se zavazuje společnost plnit jednotlivé body při poskytování pečovatelské služby.

1. POSLÁNÍ kritérium a)

Posláním Pečovatelské služby Ledax o.p.s. je poskytovat za úhradu pečovatelskou službu uživatelům prostřednictvím individuální podpory či pomoci, s respektem k lidským právům a lidské důstojnosti.

Pečovatelská služba usiluje o maximální možnou míru zachování dosavadního způsobu života uživatelů. Umožňuje jim setrvat, co možná nejdéle v jejich přirozeném prostředí a prožít důstojný život nejbližě své rodině ve svém přirozeném a známém prostředí.

Pečovatelská služba u uživatelů zachovává optimální míru samostatnosti, nezávislosti a odpovědnosti za své chování, jednání, rozhodování a přispívá tak k prožití plnohodnotného života.

Služby jsou cíleně zaměřené na pomoc při zvládnání běžných životních potřeb, o které se uživatel vzhledem ke svému věku a tělesnému omezení, již nemůže sám postarat.

2. CÍL kritérium a)

Cílem pečovatelské služby je zajistit pomoc osobám cílové skupiny tak, aby mohly zůstat ve svém domácím prostředí. Podporujeme rozvoj nebo zachování stávající soběstačnosti, pomáháme zachovat jejich životní styl, snižujeme sociální a zdravotní rizika související se způsobem jejich života. Služby poskytujeme na základě jejich individuálních potřeb tak, že uživatel:

- zůstává ve svém domácím prostředí a žije běžným způsobem života,
- má v maximální možné míře zachované své schopnosti, dovednosti a zvyklosti,
- využívá veřejné instituce,
- s ohledem na svůj zdravotní stav a soběstačnost uplatňuje vlastní vůli,
- je respektovaný ve svých právech a je mu zachována lidská důstojnost.

3. ZÁKLADNÍ ČINNOSTI kritérium a)

- a) pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu,
- b) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
- c) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy,
- d) pomoc při zajištění chodu domácnosti,
- e) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím.

Součástí nabízených služeb je také základní sociální poradenství.

4. CÍLOVÁ SKUPINA kritérium a)

Okruh osob, kterým je služba určena:

- a) osoby, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení,
- b) rodinám s dětmi, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby.

Důvody pro odmítnutí zájemce o službu:

- a) poskytovatel neposkytuje sociální službu, o kterou zájemce žádá,
- b) zájemce žádá o služby či úkony, které pečovatelská služba neposkytuje,
- c) služba nemá dostatečnou kapacitu pro poskytnutí služby,
- d) zájemce nespadá do okruhu osob, pro které je služba určena,
- e) onemocnění zájemce vyžaduje taková opatření, která pečovatelská služba není schopna zajistit (pobytové zařízení, hospitalizace),
- f) zájemci byla v době kratší než 6 měsíců vypovězena smlouva o poskytování osobní asistence z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy,
- g) zájemce ohrožuje svůj život či zdraví nebo zdraví a život pracovníků (vlivem závislosti na návykových látkách, agresivního chování či duševního onemocnění).

Na bezplatné poskytnutí služby, kromě nákladů na stravu, mají nárok:

- a) rodiny, kterým se narodily současně 3 nebo více dětí, a to do 4 let věku těchto dětí,
- b) účastníci odboje,
- c) osoby, které jsou účastny rehabilitace podle zákona č. 119/1990 Sb., o soudní rehabilitaci, ve znění zákona č. 47/1991 Sb.,
- d) osoby, které byly zařazeny v tábore nucených prací nebo v pracovním útvaru,
- e) pozůstalým manželům (manželkám) po osobách uvedených v písmenech b) až d) starším 70 let (viz § 75, zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách)

5. ZÁSADY POSKYTOVANÉ SLUŽBY kritérium a)

Za účelem dosažení stanovených cílů jsou při poskytování pečovatelské služby uplatňovány následující zásady:

– Maximální naplňování práv uživatele

Poskytovatel při poskytování pečovatelské služby dbá, aby byla zajištěna ochrana práv uživatelů a tato práva byla maximálně naplňována.

– Rovné podmínky pro všechny uživatele

Systém poskytovaných služeb v pečovatelské službě dává všem uživatelům stejné příležitosti a přistupuje spravedlivě ke všem uživatelům.

– Individualizovaná podpora uživatele

Každému uživateli jsou služby poskytovány na základě jím stanovených osobních cílů a individuálních plánů; tyto cíle i individuální plány jsou pravidelně hodnoceny a pružně přizpůsobovány aktuální situaci.

– Zamezení sociálnímu vyloučení uživatele

Poskytované služby směřují k zapojení uživatele do života ve společnosti, uživatel je podporován při využívání vnějších dostupných služeb.

– Týmová spolupráce

Profesionalita poskytovaných služeb vychází z týmové spolupráce všech zainteresovaných profesí uvnitř i vně poskytovatele, důraz je přitom kladen na vzájemný dialog a dohodu.

– Odpovědnost poskytovatele

Role jednotlivých pracovníků zapojených do poskytování pečovatelské služby je jasně definována, včetně příslušných kompetencí a z toho plynoucí odpovědnosti.

– **Bezpečnost a odbornost poskytovaných služeb**

Poskytovatel garantuje oboustranně bezpečný způsob poskytování služeb a jejich kvalitu, klade důraz na další vzdělávání zaměstnanců a pravidelné hodnocení zaměstnanců i poskytovaných služeb.

– **Transparentnost při poskytování služeb**

Veškerá činnost poskytovatele je průhledná, je o ní zajištěna dostatečná informovanost, která umožňuje jak odbornou diskusi, tak i veřejnou kontrolu.

IV. Uplatnění vlastní vůle uživatele

kritérium b)

Pečovatelská služba vytváří podmínky a příležitosti k tomu, aby uživatelé služeb mohli uplatňovat vlastní vůli a jednat na základě vlastních rozhodnutí.

- Všichni pracovníci jsou povinni s uživateli pečovatelské služby a s osobami blízkými jednat důstojně a jsou povinni respektovat jejich volbu a jejich práva.
- Svobodná volba uživatele může být omezena pouze v situaci ohrožující bezpečnost a zdraví uživatele, či jiných osob.
- Každý zájemce o sociální službu má svobodnou volbu, jakou službu si zvolí a v jakém rozsahu ji bude využívat
- Uživatel má možnost sjednat si (dle možností konkrétního střediska pečovatelské služby) poskytování fakultativních služeb.
- Uživatel má možnost podat stížnost v souvislosti s poskytováním pečovatelské služby.
- Uživatel má možnost ukončit poskytování pečovatelské služby bez udání důvodu.

V. Pracovní postupy

kritérium c)

Pracovní postupy pro pracovníky pečovatelské služby, které se týkají jak poskytování péče samotné, tak i administrativních úkonů souvisejících s poskytováním služby jsou sepsány v metodikách činností jednotlivých SQSS.

Metodiky činností podrobněji upravují postup pracovníků při řešení běžných každodenních situací (např. poskytování základních činností, jednání se zájemcem o službu, uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby...), a také i při řešení situací ne zcela běžných (např. nouzové a havarijní situace).

Pracovní postupy jsou průběžně revidovány a aktualizovány.

VI. Ochrana uživatelů před předsudky a negativním hodnocením

kritérium d)

Zásadami stanovenými pro poskytování služby se prolíná problematika ochrany uživatelů před předsudky a negativním hodnocením a ageismem, což je vyřazování starších lidí z různých aktivit pod dojmem, že nebudou schopni kvalifikovaně a adekvátně jednat.

Abychom co nejvíce zamezily těmto negativním jevům, má pečovatelská služba nastavena pravidla, kterými se řídí všichni pracovníci této služby:

- jednat s uživateli s respektem a úctou,
- dodržovat zásady Etického kodexu,
- oslovovat uživatele příjmením a vykat mu; pokud si uživatel přeje jinak, je oslovován dle přání a pracovník provede záznam do individuálního plánu konkrétního uživatele,
- vytvářet podmínky k důstojnému životu a začlenění uživatelů pečovatelské služby do společnosti,
- prezentovat uživatele vždy pozitivně, zdůrazňovat především znalosti a dovednosti, které uživatel má a které zvládá,
- napomáhat udržovat styk uživatele s jeho rodinou,
- zachovávat individuální přístup k uživatelům,
- nekomunikovat nepřirozeným způsobem komunikace, který odporuje právu uživatele na důstojné zacházení (zesměšňování, ironie, zdrobňování výrazů, direktivní jednání),
- při plánování průběhu pečovatelské služby respektovat uživatele jako rovnocenného partnera,
- používat správnou terminologii, které je schopen uživatel porozumět,
- podporovat uživatele ve vyjádření jeho přání a potřeb,
- při jednání s uživateli nevyvolávat v okolí soucit nebo představy o závislosti uživatele na pečovatelské službě,
- zprostředkovávat styk s různými institucemi,
- podporovat zachovávání vědomostí, dovedností a návyků uživatelů.

Pracovníci jsou pravidelně proškolení v tématech stáří, komunikace a etiky a pro zajištění správných postupů a jednání pracovníků dle těchto pravidel slouží pravidelné pracovní porady.

Informování veřejnosti o nabízených službách je realizováno prostřednictvím webových stránek, místního tisku, informačních letáků či pořádání akcí s účastí veřejnosti.

VII. Přílohy

Příloha č. 1: Metodika činností Pečovatelské služby Ledax o.p.s.

	Jméno	Funkce	Datum	Podpis
Zpracoval	Mgr. Kateřina Soukupová	Garant kvality služby	21. 11. 2018	
Schválil	Ing. Irena Lavická	Ředitelka společnosti Ledax o.p.s.	3. 12. 2018	
Určeno pro	pracovníky Pečovatelské služby Ledax o.p.s.			