



## PEČOVATELSKÁ SLUŽBA PETRKLÍČ

### STANDARDY KVALITY

v. 05/2024

**Komunitní centrum Petrklíč, z.s.**

Nové náměstí 1746  
560 02 Česká Třebová

## Obsah

<b>ÚVODNÍ USTANOVENÍ.....</b>	<b>5</b>
<b>1 STANDARD Č. 1: CÍLE A ZPŮSOBY POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB .....</b>	<b>6</b>
1.1 VEŘEJNÝ ZÁVAZEK.....	6
1.1.1 Základní údaje o službě.....	6
1.1.2 Poslání.....	6
1.1.3 Cíle poskytované sociální služby.....	7
1.1.4 Popis cílové skupiny .....	7
1.1.5 Zásady poskytování pečovatelské služby.....	7
1.1.6 Pracovní postupy zaručující řádný průběh poskytování sociální služby.....	8
1.1.7 Pravidla pro ochranu osob před předsudky.....	24
<b>2 STANDARD Č. 2: OCHRANA PRÁV OSOB .....</b>	<b>27</b>
2.1 OBLASTI MOŽNÉHO PORUŠENÍ PRÁV KLIENTŮ A PREVENTIVNÍ OPATŘENÍ.....	27
2.1.1 Právo na nedotknutelnost obydlí, osoby a jejího soukromí.....	28
2.1.2 Právo na svobodnou volbu a rozhodování.....	29
2.1.3 Ochrana klientů před zneužíváním.....	30
2.1.4 Právo na informace.....	30
2.1.5 Právo na důstojnost.....	31
2.1.6 Právo na ochranu před neoprávněným shromažďováním, zveřejňováním nebo jiným zneužíváním údajů o své osobě.....	32
2.1.7 Ochrana před diskriminací.....	33
2.1.8 Právo na vyjádření názoru, podání stížnosti .....	33
2.1.9 Právo na poskytování kvalitní služby.....	34
2.1.10 Právo svobodně projevovat své náboženství nebo víru.....	34
2.1.11 Další situace .....	35
2.2 POSTUP PŘI PORUŠENÍ PRÁV KLIENTŮ .....	36
2.3 STŘETY ZÁJMŮ .....	37
2.3.1 Oblasti, v kterých může dojít ke střetu zájmů a pravidla pro řešení těchto situací.....	37
2.4 DARY A DÁRKY .....	40
<b>3 STANDARD Č. 3: JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SOCIÁLNÍ SLUŽBU .....</b>	<b>42</b>

3.1	JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SLUŽBU.....	42
3.1.1	<i>Postup jednání se zájemcem</i> .....	44
3.1.2	<i>Pravidla pro odmítnutí zájemce o sociální službu</i> .....	46
3.2	PŘÍLOHY.....	47
<b>4</b>	<b>STANDARD Č. 4: SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY</b> .....	<b>48</b>
4.1	NÁLEŽITOSTI SMLOUVY .....	49
4.2	PODPIS SMLOUVY .....	50
4.3	PŘÍLOHY.....	51
<b>5</b>	<b>STANDARD Č. 5: INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ PRŮBĚHU SOCIÁLNÍ SLUŽBY</b> .....	<b>52</b>
5.1	PRVNÍ INDIVIDUÁLNÍ PLÁN .....	53
5.2	OSOBNÍ CÍL .....	54
5.3	RIZIKA A PŘEKÁŽKY PŘI POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY A V CESTĚ K NAPLŇOVÁNÍ OSOBNÍHO CÍLE KLIENTA .....	55
5.4	VEDENÍ ZÁZNAMŮ O PRŮBĚHU SLUŽBY.....	55
5.5	PŘÍSLUŠNÉ FORMULÁŘE.....	56
5.6	HODNOCENÍ INDIVIDUÁLNÍHO PLÁNU.....	57
5.7	ZPŮSOB INDIVIDUÁLNÍHO PLÁNOVÁNÍ S KLIENTY S OBTÍŽEMI V KOMUNIKACI .....	58
5.8	KLÍČOVÝ PRACOVNÍK .....	59
5.9	PŘÍLOHY.....	60
<b>6</b>	<b>STANDARD Č. 6: DOKUMENTACE O POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY</b> .....	<b>61</b>
6.1	KLIENTSKÁ DOKUMENTACE.....	61
6.2	OCHRANA SPRÁVOVANÝCH ÚDAJŮ .....	63
6.2.1	<i>Listinná podoba</i> .....	63
6.2.2	<i>Elektronická podoba dokumentace (elektronické úložiště dat)</i> .....	64
6.3	PŘÍLOHY.....	66
<b>7</b>	<b>STANDARD Č. 7: STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY</b> .....	<b>67</b>
7.1	ZÁKLADNÍ POJMY.....	67
7.2	ODPOVĚDNOST POSKYTOVATELE.....	67
7.3	INFORMOVÁNÍ KLIENTA O STÍŽNOSTECH .....	68
7.4	PODÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ OSOB NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY .....	68
7.5	PŘÍLOHY.....	70
<b>8</b>	<b>STANDARD Č. 8: NÁVAZNOST SOC. SLUŽBY NA DALŠÍ DOSTUPNÉ ZDROJE</b> .....	<b>71</b>
<b>9</b>	<b>STANDARD Č. 9: PERSONÁLNÍ A ORGANIZAČNÍ ZAJIŠTĚNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY</b> .....	<b>73</b>
9.1	STRUKTURA ORGANIZACE .....	74



9.1.1	Členská schůze KCP.....	74
	<b>Účel:</b> nejvyšší orgán.....	74
9.1.2	Správní rada KCP.....	75
	<b>Účel:</b> výkonný orgán spolku.....	75
9.1.3	Dozorčí rada KCP.....	75
9.1.4	Regionální pobočky.....	75
9.2	STRUKTURA PRACOVNÍCH POZIC.....	76
9.2.1	Předsednictvo.....	77
9.2.2	Výkonný ředitel.....	77
9.2.3	Zástupce/zástupkyně ředitele.....	77
9.2.4	Manažer/ka komunikace.....	77
9.2.5	Provozní manažer/ka.....	77
	Účetní.....	77
9.2.6	Manažer/ka sociálních služeb – vedoucí služby.....	78
9.2.7	Vedoucí pobočky.....	80
9.2.8	Sociální pracovník/pracovník.....	83
9.2.9	Sekretář/ka.....	85
9.2.10	Pracovník v sociálních službách – pečovatel/ka.....	87
9.3	VNITŘNÍ PRAVIDLA PRO PŘIJÍMÁNÍ A ZAŠKOLOVÁNÍ NOVÝCH ZAMĚSTNANCŮ.....	89
9.3.1	Způsob výběru nového zaměstnance.....	89
9.3.2	Zaškolování nových zaměstnanců:.....	89
9.4	PRAVIDLO PRO PŮSOBNÍ OSOB, KTERÉ NEJSOU V PRACOVNĚ PRÁVNÍM VZTAHU.....	92
9.4.1	Dobrovolníci.....	93
9.4.2	Stážisté, praktikanti.....	93
9.4.3	Ukončení výkonu osob, které nejsou v pracovním vztahu.....	95
<b>10</b>	<b>STANDARD Č. 10: PROFESNÍ ROZVOJ ZAMĚSTNANCŮ.....</b>	<b>96</b>
10.1	HODNOCENÍ PRACOVNÍKŮ.....	96
10.1.1	Celkové hodnocení pracovníka formou polostrukturovaného, řízeného rozhovoru.....	97
10.1.2	Hodnocení v terénu.....	98
10.1.3	Přílohy.....	99
10.2	ODMĚŇOVÁNÍ A MORÁLNÍ OCEŇOVÁNÍ PRACOVNÍKŮ.....	99
10.3	DALŠÍ VZDĚLÁVÁNÍ PRACOVNÍKŮ.....	101
10.3.1	Vzdělávací plán/program organizace.....	102
10.4	SYSTÉM VÝMĚNY INFORMACÍ MEZI PRACOVNÍKY O POSKYTOVANÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBĚ.....	103
10.4.1	Náležitosti zápisu.....	103
10.5	PODPORA NEZÁVISLÉHO KVALIFIKOVANÉHO ODBORNÍKA.....	103



<b>11</b>	<b>STANDARD Č. 11: MÍSTNÍ A ČASOVÁ DOSTUPNOST SOCIÁLNÍ SLUŽBY</b> .....	<b>105</b>
<b>12</b>	<b>STANDARD Č. 12: INFORMOVANOST O POSKYTOVANÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBĚ</b> .....	<b>106</b>
12.1	PROPAGAČNÍ A INFORMAČNÍ TOKY .....	106
<b>13</b>	<b>STANDARD Č. 13: PROSTŘEDÍ A PODMÍNKY</b> .....	<b>107</b>
<b>14</b>	<b>STANDARD Č. 14: NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE</b> .....	<b>108</b>
14.1	HAVARIJNÍ SITUACE .....	108
14.2	NOUZOVÉ SITUACE .....	109
14.2.1	<i>Postup při nouzových situacích ve vztahu k pracovníkům</i> .....	109
14.2.2	<i>Postup při nouzových a havarijních situacích v přirozeném prostředí klienta</i> .....	109
<b>15</b>	<b>STANDARD Č. 15: ZVYŠOVÁNÍ KVALITY SOCIÁLNÍ SLUŽBY</b> .....	<b>114</b>
15.1	SYSTÉM KONTROLY A HODNOCENÍ SLUŽBY .....	114
15.1.1	<i>Kontrola a hodnocení zásad poskytované sociální služby</i> .....	114
15.1.2	<i>Hodnocení poslání služby</i> .....	116
15.1.3	<i>Hodnocení cílů služby</i> .....	117
	<i>Cíle jsou hodnoceny minimálně 1x/rok</i> .....	117
15.1.4	<i>Soulad osobních cílů klientů a veřejného závazku</i> .....	118
15.1.5	<i>Využití dat z kontrol a hodnocení</i> .....	118
15.1.6	<i>Přílohy</i> .....	118
15.2	VNITŘNÍ PRAVIDLA PRO ZJIŠŤOVÁNÍ SPOKOJENOSTI KLIENTŮ SE ZPŮSOBEM POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY ..	119
15.3	ZAPOJOVÁNÍ ZAMĚSTNANCŮ A DALŠÍCH OSOB DO HODNOCENÍ POSKYTOVANÉ SLUŽBY .....	121
15.3.1	<i>Přílohy</i> .....	121
	<b>SEZNAM PŘÍLOH</b> .....	<b>122</b>

## Úvodní ustanovení

Standardy kvality pečovatelské služby schválila správní rada dne 10. dubna 2024 s účinností od 1. května 2024. Text těchto standardů kvality plně nahrazuje všechny předchozí verze.

Mezi související vnitřní předpisy patří zejména:

- Organizační řád KCP
- Archivační řád KCP
- Mzdová směrnice KCP
- Směrnice o nakládání s osobními údaji KCP

## 1 STANDARD Č. 1: CÍLE A ZPŮSOBY POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

### 1.1 Veřejný závazek

#### 1.1.1 Základní údaje o službě

Pečovatelská služba Petrklíč je pečovatelskou službou registrovanou dle § 40 zákona o sociálních službách pod ID 1529623. Služba je poskytována v terénní formě na území Pardubického kraje ve městě **Pardubice** a okolních obcích: Opatovice nad Labem, Tuněchody, Sezemice, Dašice, Ostřešany, Mikulovice, Staré Čivice, Srnojedy, Starý Mateřov, Nemošice, Mnětice, Hostovice, Drozdice, Spožil, Staročensko, Staré Hradiště, Ohrazenice, Rybitví, Srch, Kunětice, Brozany, Černá u Bohdanče, Rokytno, Dražkovice, Staré Jesenčany, Černá za Bory, Dříteč, Čepí. Dále ve městě **Česká Třebová** a okolních obcí Řetová, Třebovice, Rybník, Skuhrov, Kozlov, Zhoř, Semanín, Opatov, Přívrat, Němčice, Dlouhá Třebová, Ústí nad Orlicí, Řetůvka, a Knapovec.

Roční kapacita služby je uvedena v registru poskytovatelů sociálních služeb a na webových stránkách.

Pečovatelskou službu Petrklíč poskytujeme v souladu s údaji v registru poskytovatelů sociálních služeb každý den **v časovém rozmezí 6–20 hodin** (včetně víkendů a svátků).

#### 1.1.2 Poslání

Posláním služby je poskytovat osobám patřícím do cílové skupiny takovou péči, pomoc a podporu prostřednictvím činností pečovatelské služby, aby mohly zůstat ve svém přirozeném prostředí i v situaci, kdy potřebují ke svému samostatnému životu pomoc druhé osoby a mohly žít i nadále v co největší míře způsobem, na který byly dosud zvyklé. Poskytujeme podporu v oblastech, ve kterých ji vzhledem ke svým sníženým schopnostem, dovednostem a možnostem potřebují, a to v takovém

rozsahu, který je pro ně nezbytný.

### 1.1.3 Cíle poskytované sociální služby

Cíle poskytované služby jsou:

- Udržení, popřípadě zlepšení soběstačnosti klienta.
- Naplňování základních životních potřeb klienta v takovém rozsahu a takovým způsobem, aby mohl žít ve svém domácím prostředí.

### 1.1.4 Popis cílové skupiny

Cílovou skupinu služby tvoří osoby od 18 let věku se sníženou soběstačností, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby a tuto pomoc jim plně nemohou zajistit osoby blízké či veřejně dostupné služby.

### 1.1.5 Zásady poskytování pečovatelské služby

Zásady poskytování pečovatelské služby jsou:

- Poskytovatel **respektuje jedinečnost každého klienta a poskytuje služby bez diskriminace**, tzn. že ke klientovi přistupuje s respektem k jeho osobnosti, důstojnosti, jeho způsobu života, příslušnosti k sociální skupině a s respektem k jeho rozhodování o způsobech řešení jeho nepříznivé sociální situace.
- Poskytovatel **vede klienta k aktivnímu zapojení do procesu řešení jeho nepříznivé sociální situace** a využívání vlastních a veřejných zdrojů při jejím řešení, nevytváří tak závislost klienta na dané sociální službě.
- **Služby jsou poskytovány individuálně a pružně se přizpůsobují měnícím se potřebám jednotlivých klientů**, tzn. že s každým klientem nastavuje poskytovatel individuální míru péče, pomoci a podpory na základě jeho zjištěných potřeb, možností a osobních cílů. Průběh poskytované služby a naplňování osobních cílů společně s klientem hodnotí a dle zjištěných



skutečností upravuje průběh služby tak, aby odpovídala aktuálním potřebám klienta.

- **Poskytovatel poskytuje sociální služby na odborné úrovni** – pracovníci se pravidelně vzdělávají, rozvíjí svou odbornost a naplňují standardy kvality poskytované sociální služby.
- Podpora **schopností, dovedností a možností** klienta v maximální možné míře.

#### 1.1.6 Pracovní postupy zaručující řádný průběh poskytování sociální služby

- Uvedené pracovní postupy obsahují základní výčet pravidelných činností. Na základě individuálních potřeb klientů pak budou pracovní postupy pravidelně aktualizovány a budou vytvářeny další postupy, které budou reflektovat nově vzniklé situace.
- Pracovník v průběhu poskytování služby klientovi průběžně vyhodnocuje nezbytnou míru jeho podpory – od slovní podpory přes fyzickou pomoc (např. vedení ruky klienta), až po poskytnutou péči, kdy pracovník za klienta činnost vykoná. Některé činnosti pracovník s klientem naopak nacvičuje, trénuje. Pracovník může při vykonávané činnosti dohlížet se záměrem snížit riziko – například, aby klient neupadl ve sprše, či se cítil bezpečně. Pracovník postupuje dle daných postupů a průběžně ověřuje, že způsob poskytování úkonu je pro klienta v pořádku. Současně průběžně vyhodnocuje poskytované činnosti a dle aktuálních potřeb pružně reaguje. O případných změnách, které mají vliv na průběh poskytované služby, informuje sociálního pracovníka.
- Pracovník používá k vykonávání úkonů péče pracovní nástroje/přístroje a pomůcky patřící klientům. Používá ty, které jsou funkční, nejeví známky poškození, aby nedošlo k ohrožení bezpečnosti a zdraví pracovníka. Pokud je přístroj poškozen, je na klientovi zajistit jeho revizi a opravu. Pracovníci přístroje neopravují. Kompenzační pomůcky, které klient využívá, musí být funkční a provozuschopné tak, aby pracovník nebyl přetížen péčí o klienta.
- Pracovní postupy stanoví způsob poskytování jednotlivých úkonů a všichni zaměstnanci jsou povinni se jimi řídit. Pokud klient některé úkony potřebuje



poskytnout specifickým individuálním způsobem, je to popsáno v konkrétním individuálním plánu klienta.

- Jakákoli poskytovaná činnost je s klientem komunikována – pracovník slovně doprovází konkrétně vykonávanou činnost.

#### 1.1.6.1 Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu

##### **Pomoc a podpora při podávání jídla a pití**

- Jedná se o úkony, které zajišťují snadnější stravování klienta v případě, že trpí obtížemi, které mu znemožňují přijímat stravu nebo není schopen vlastními silami stravu připravit.
- V případě, že není klient schopen přijímat pevnou stravu, je v individuálním plánu klienta zaznamenáno, jak stravu upravit. Jedná se například o nakrájení stravy na sousta, mletí stravy, mixování atd.
- K podávání stravy dále patří ohřátí stravy na sporáku či v mikrovlnné troubě, otevření jídlonosiče nebo přendání stravy z jídlonosiče na talíř. Dále příprava nápojů nebo nalití hotového nápoje do sklenice či jiné nádoby.
- Předtím než pracovník začne klientovi jídlo podávat, zaměří se na přichystání vhodného prostředí ke konzumaci (uklidí/utře stůl, připraví pomůcky, příbor). Před manipulací se stravou si pracovník umyje ruce. Následně připraví stravu na talíř. Dbá na vhodnou úpravu jídla na talíři a úpravu stravy dle možností klienta.
- Pokud se klient nemůže najíst sám, pracovník mu podává jídlo do úst.

##### **Pomoc při oblékání a svlékání, včetně speciálních pomůcek**

- Úkon obsahuje přípravu oblečení a obuvi, složení a uložení oblečení. Pracovník podporuje klienta v těch oblastech, které nezvládá. Pracovník sleduje, zda – li je klient schopen vyhodnotit přiměřenost oblečení například vzhledem k počasí. Pracovník využije připravené ošacení nebo jej připraví dle pokynů klienta. Pokud klient své přání nevyjádří, pracovník vybírá vhodný oděv sám. Pracovník dbá na to, aby při poskytování úkonu bylo prostředí



vhodně upraveno (např. zavřít okno, dveře). Pracovník dbá na bezpečnost klienta.

- Při převlékání je pracovník pozorný ke schopnostem a hendikepu klienta. Postupuje s respektem vůči schopnostem a tempu klienta. Oblečení je potřeba upravit tak, aby bylo pohodlné – upravit záhyby, švy apod.
- Pokud klient využívá speciální pomůcku (ortézu, pás), je pracovník seznámen s postupem nasazování, jak a kdy klient pomůcku využívá, prostřednictvím klienta nebo pověřeným pracovníkem.
- Po převléknutí klienta pracovník oblečení srovná a uklidí na požadované místo nebo odnese oblečení do koše na prádlo.

#### **Pomoc při prostorové orientaci a samostatném pohybu ve vnitřním prostoru**

- Podpora a pomoc klienta při jeho pohybu v prostředí, kde žije – nejčastěji v domácnosti. Pracovník naviguje klienta, nacvičuje dovednosti – procvičování chůze (např. chůze s chodítkem). Pracovník je pozorný k překážkám, na které upozorňuje (nedostatečné osvětlení, práh atd.)
- Při poskytování pomoci při pohybu a prostorové orientaci jsou využívány kompenzační pomůcky klienta a jsou zohledněny jeho zachované schopnosti. Pracovník postupuje s respektem vůči schopnostem a tempu klienta.
- Pracovník může slovně podporovat klienta při pohybu a prostorové orientaci – například když klient zapomene, kde se nachází a co je kolem něj.
- Během celého úkonu dbá pracovník na bezpečnost klienta, ale i na bezpečnost svou a nepřeceňuje svou fyzickou sílu (mohlo by dojít k pádu klienta či poškození zdraví pracovníka). V případě, že dojde k neočekávanému zhoršení zdravotního stavu, v žádném případě pracovník nepřistupuje k péči, která by mohla ohrozit jeho nebo zdraví klienta.

#### **Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík**

- V případě přesunu klienta dodržuje pracovník zásady správné a šetrné manipulace, ve které je proškolen a používá manipulační, případně



kompenzační pomůcky.

- Pro používání kompenzačních pomůcek určených k přesunu musí být pracovníci proškoleni, případně lze vyžádat návod k pomůcce.
- Po přesunu pracovník upraví oděv – aby neškrtil, aby neměl klient odhalená záda, pracovník připraví absorpční pomůcky, zkontroluje inkontinenční pomůcky, ověří správnou polohu těla s ohledem na stav klienta (antidekubitní podložky a podobně).
- Kontrola, zda má klient po ruce to, co potřebuje (telefon, nápoj, léky atd.).
- Na co dát pozor:
  - Při přesunu na mechanický invalidní vozík dbáme na to, aby byl vozík zabrzděný.
  - Při přesunu z invalidního vozíku na polohovací postel je nutné umístit lůžko do správné výšky a polohy.
- Je-li to s ohledem na zdravotní stav klienta možné, pracovník ho při přesunech zapojuje do spolupráce (např. přidržet se hrazdičky, přitáhnout se za postranice, nadlehčit se).

#### 1.1.6.2 Pomoc při úkonech osobní hygieny

##### **Pomoc při úkonech osobní hygieny**

- Způsob poskytnutí úkonu se odvíjí od potřeb a aktuálního stavu klienta.
- U imobilních osob musí být koupelna vybavena kompenzační pomůckou, například zvedákem. Jinak hygiena probíhá na lůžku.
- Dle vyhodnocení situace může být dojednána přítomnost další osoby (rodinný příslušník, druhý pracovník). Při hygieně jsou použity klientovy vlastní hygienické potřeby, žínky, ručníky, hřebeny.
- V případě poskytování úkonu holení, ať u muže nebo ženy, je nutné používat pouze holící strojek, který si také zajišťuje klient.
- Místo, kde byla hygiena prováděna, je potřeba vrátit do původního stavu (vytřít, omýt žínky, opláchnout lavor), oblečení dát na místo, které je k tomu určené.



#### Hygiena probíhající ve vaně

- Pracovník připraví klienta na koupel, zajistí soukromí, zavře dveře a okna. Zajistí optimální teplotu v místnosti, nastaví vhodnou teplotu vody dle přání klienta. Pokud probíhá mytí ve vaně, dle možností a schopností klienta si pracovník přichystá potřebné kompenzační pomůcky, například otočné sedátko do vany, protiskluzové podložky atd. Pracovník důkladně umyje tělo klienta a dle potřeby i vlasy.
- Dále zbytek přípravků opláchne. Pomůže mu s osušením a s převléknutím do čistého oblečení.
- Při pomoci s osobní hygienou je pracovník povinen používat ochranné rukavice.

#### Hygiena probíhající ve sprchovém koutě

- Pracovník zajistí stabilitu při sprchování např. využitím plastové židličky či jinak.

### **Pomoc při základní péči o vlasy a nehty**

#### Základní péče o vlasy:

- Zahrnuje mytí, sušení a učesání vlasů za použití hřebenu a fénu klienta. Pracovník může odmítnout použití fénu, který je poškozený a mohlo by tak dojít k ohrožení nebo poškození zdraví pracovníka či klienta.
- Pracovník o vlasy klienta pečuje v rámci osobní hygieny. V případě celkové hygieny (mytí celého těla + vlasy) umyje pracovník klientovi vlasy šamponem dle jeho požadavku a použije i jiné přípravky na vlasy dle přání (např. kondicionéry, masky, balzámy). Přebytečnou vodu z vlasů vysuší ručníkem či fénem a upraví vlasy dle přání.
- Pracovník nesmí klientovi vlasy: stříhat, barvit, odbarvovat či poskytovat jiné

odborné úkony, které jsou nad rámec základní péče o vlasy.

#### Základní péče o nehty na rukou

- Zahrnuje ostříhání a zapilování nehtů na rukou nástroji klienta. Nástroje musí zaručovat kvalitní a bezpečné provedení úkonu.
- Pracovník nesmí klientovi stříhat nehty na nohou. Pokud klient tuto službu bude vyžadovat, může mu pověřený pracovník najít komerční službu, která mu bezpečně tuto službu zajistí.
- Pokud má klient cukrovku nebo viditelně poškozené nehty, nesmí být péče o nehty zasmluvněna či poskytnuta, jelikož může ohrozit jeho zdraví.

#### **Pomoc při použití WC**

- Při poskytování tohoto úkonu je respektováno právo na soukromí a intimitu klienta. Pomoc a podpora je poskytována laskavým, trpělivým a šetrným přístupem.
- Jedná se zejména o pomoc při výkonu osobní potřeby, následnou hygienu, vč. hygieny intimních partií, pomoc při svlékání a oblékání před a po vykonání potřeby, odstranění inkontinenční pomůcky, přidržení klienta při usedání na WC či toaletní křeslo, pomoc při vstávání, nasazení inkontinenční pomůcky, oblečení prádla a kalhot, prevenci dekubitů, namazání problematických partií, úprava křesla či lůžka. U použití toaletního křesla vynesení, příp. umytí nádoby. Úkon provádí pracovník v ochranných rukavicích.
- Pomoc je poskytována na toaletě, v koupelně nebo na lůžku či na křesle, s ohledem na potřeby a schopnosti klienta.



### 1.1.6.3 Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy

#### **Pomoc při přípravě jídla a pití**

- Pracovník respektuje přání, instrukce a zvyklosti klienta ohledně přípravy stravy a pití. Při přípravě stravy jsou dodržovány zásady hygieny a bezpečnosti. Strava je podávána vkusně a důstojně.
- K těmto činnostem patří především dohled a pomoc klienta při přípravě jídla a pití. Klient si připravuje jídlo sám ve vlastní domácnosti z vlastních surovin. Pracovník přímé péče podporuje klienta při přípravě stravy a pomáhá mu pouze při činnostech, které sám nezvládá.

#### **Příprava a podávání jídla a pití**

- Pracovník sám chystá jídlo z klientových surovin v jeho domácnosti za použití jeho nádobí a zařízení.
- Servíruje pak připravené jídlo, popřípadě pomáhá s přijímáním stravy.
- Při přípravě stravy pracovník vychází z potřeb a požadavků klienta.
- Pracovník nepřeceňuje vlastní zkušenosti a dovednosti v oblasti vaření.
- Pokud je příprava pokrmu, který klient požaduje náročná a pracovník nemá s přípravou stravy dostatečné zkušenosti, může přípravu tohoto jídla odmítnout a domluvit se s klientem na alternativním řešení.
- Zohledněna je také časová náročnost přípravy pokrmu, která se musí vejít do zaslíbeného času, který je zapsán v individuálním plánu klienta.
- Pracovník při přípravě stravy dbá na omezení klienta – diety. S omezením ve stravě by měl být seznámen příslušný pracovník v případě zaslíbených úkonů týkajících se stravy. Tato omezení jsou pak součástí individuálního plánu klienta.
- Pokud se klient nemůže najíst sám, pracovník mu podává jídlo do úst.
- Pracovník uvede klienta do pohodlné polohy pro přijímání stravy (sedu či polosedu) za pomoci polohovací postele nebo polštářů. Výhodou je používání speciálního jídelního stolu do postele.



- Při podávání stravy do úst klienta pracovník zohledňuje zdravotní stav klienta, jeho požadavky na přijímání stravy a množství stravy, které chce zkonsumovat. Pracovník přizpůsobí tempo nabírání stravy s tempem přijímání stravy klientem.
- Po konzumaci stravy pracovník očistí klientovi ústa a uvede ho zpět do klidové polohy.
- Zbytek jídla, které klient nespotřebuje, pracovník uloží k další konzumaci nebo vyhodí do odpadkového koše – dle žádosti klienta.
- Pracovník má zakázáno používat vlastní ingredience a potraviny, vlastní pomůcky k přípravě a podávání jídla a pití.

#### 1.1.6.4 Pomoc při zajištění chodu domácnosti

##### **Běžný úklid a údržba domácnosti**

- Jedná se o úklid domácnosti, v prostorách, které klient běžně využívá. Pracovník při poskytování dodržuje zásady hygieny a bezpečnosti, např. při manipulaci s elektrickými přístroji. Pracovník k poskytnutí všech činností nesmí vystoupat na žádné pomůcky (židle, žebřík, štafle, schůdky atd.). Používá vhodné čisticí prostředky a pracovní pomůcky, které zajišťuje klient.
- Jedná se o:
  - zameťání, luxování a vyfírání podlahy
  - utírání prachu ve výši očí
  - mytí nádobí – vložení a vytažení z myčky, případně ruční umytí, osušení a uklízení
  - ošetření a úklid ploch – jídelní stůl, kuchyňská linka
  - běžné omytí povrchů na WC a v koupelně
  - vysypání odpadkového koše (včetně tříděného)
  - skládání a převlékání ložního povlečení
  - uklízení dovezeného nebo doneseného nákupu



- praní a žehlení prádla
  - Roztřídění prádla dle barvy a materiálu, vložení do pračky, věšení prádla, sběr suchého prádla, žehlení, skládání a uložení prádla do skříně.
  - Praní a volba pracího prostředku závisí na druhu textilního materiálu a požadavkům klienta.
  - Pokud jsou na oblečení skvrny, pracovník oblečení předeperé, nebo použije přípravek na odstranění skvrn, pokud ho klient má.
  - Teplota vody, způsob ždímání a sušení musí odpovídat pokynům na symbolech uvedených na výrobcích.
  - Pracovník žehlí pouze prádlo klienta, nikoli dalších osob, kteří žijí společně v domácnosti s klientem.
  - Pracovník dbá na správné nastavení teploty žehličky dle materiálu. Čerstvě vyžehlené prádlo pracovník složí a uloží do skříní dle přání klienta.
- Pokud si není pracovník jistý se zacházením s daným spotřebičem (nezná tento typ) zajistí sociální pracovník zaškolení, aby nedošlo k poškození oděvu.
- Součástí činnosti není odtahování a přemisťování nábytku, čištění odpadů, opravy v domácnosti (výměna žárovky, zatlukání hřebíků) či mytí oken. Součástí také není úklid po malířských a stavebních pracích nebo při zanedbání bytu, kde je třeba provést generální úklid. Klientovi jsou v takovém případě předány kontakty na komerční úklidové služby.
- Pracovníci nejsou oprávněni provádět jakékoliv jiné odborné zásahy do spotřebičů a jejich opravy. Na případné závady, které zjistí, jsou povinni upozornit klienta. V případě, že se jedná o závažnou závadu s možností ohrožení zdraví či života, je o upozornění klienta na stav věci proveden zápis do listu Mimořádné události.
- K úklidu a dezinfekci věcí a prostorů využívá úklidových prostředků, které má



klient k dispozici ve své domácnosti. Tyto úklidové prostředky klient musí v případě vypořebenování doplnit, pokud chce, aby úklid domácnosti proběhl. Pokud pracovník usoudí, že některé prostředky na úklid chybí a jsou potřeba dokoupit, prodiskutuje tuto situaci s klientem. Pokud úklidové prostředky v domácnosti chybí a nelze je nahradit alternativou, není možné úklid domácnosti provést. Pracovník si na úklid vlastní úklidové prostředky nenosí.

- V případě úklidu domácnosti pracovník uklízí pouze prostory klienta, případně prostory společné (WC, kuchyň, koupelna, obývací pokoj atd.).
- Do úklidu nespádají prostory obývané jinou osobou.
- Po skončení úklidu pracovník vždy vrátí všechny úklidové prostředky na původní místo. Použité lavory/kbelíky důkladně vymyje horkou vodou. Hadry/houbičky vymyje horkou vodou, vyždímá a nechá vyschnout. Ze smetáku/kartáčů odebere chuchvalce prachu.
- Pracovník používá při úklidu domácnosti klienta vždy ochranné, jednorázové rukavice.

### **Pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti**

- Pečovatelská služba provádí pouze velké úklidy sezónního charakteru – úkony běžného úklidu rozšířené o mytí nábytku a dveří, mytí radiátorů (pouze omytí povrchu bez jakéhokoliv rozebírání), vysmýčení stěn a stropů (vždy pouze tam, kam pracovník dosáhne ze země rukou nebo smetákem), úklid ve skříních, omytí dekoračních předmětů, sprchování květin, úklid ve skříních kuchyňské linky, ve spížárně, omytí obkladů v kuchyni a na sociálních zařízeních.
- Velký úklid hlásí klient minimálně dva týdny dopředu, na velký úklid přicházejí většinou dva pracovníci. V případě úklidu po malířských pracích a stavebních pracích nebo při žádosti o mytí oken, jsou klientovi předány kontakty na komerční úklidové služby.

## Donáška vody

- Tento úkon je pečovatelskou službou poskytován pouze v případě náhradního zásobování vodou z důvodu havárie dodávky vody. Používají se výhradně čisté nádoby o takovém obsahu, aby hmotnost nepřekročila 15 kg (s dostupností zdroje do 200 m) a 10 kg, pokud je zdroj ve větší vzdálenosti, maximálně však do 500 m. Klientovi je doneseno jen nezbytné množství vody pro pokrytí potřeb pitného režimu, vaření, opláchnutí nádobí, základní hygieny a splachování WC.

## Topení v kamnech

- Úkon zahrnuje donášku uhlí a dříví do bytu klienta, nikoliv skládání uhlí a sekání dříví. Topné palivo by mělo být přenášeno s ohledem na BOZP pracovníka.
- Před topením v kamnech musí být pracovník důkladně seznámen s jejich obsluhou.
- Údržbou topných zařízení je myšleno základní očištění povrchu, vymetení a vynesení popela.
- Nádobu na popel musí být kovová a dostatečně velká (nádoby poskytuje klient). Nepořádek vzniklý při donášce dřeva nebo uhlí, stejně tak nádoby, ve kterých je pracovník donášel, uklidí na místo klientem určené.
- Pracovník by měl na začátku topné sezony, před zahájením úkonu s klientem dojednat, zda je topná soustava v pořádku a provozuschopná.
- Při údržbě topného zařízení pracovník dbá na svou bezpečnost a prevenci proti vzniku požáru (horký nebo žhavý popel přesouvá v určených nádobách, oheň rozdělává bezpečně aj.)



### **Běžné nákupy a pochůzky**

- Pod pojmem pochůzky se rozumí vyzvednutí receptu u lékaře, léků v lékárně nebo prodejně zdravotních potřeb, vyřizování klientových záležitostí na úřadě apod.
- Dále zde řadíme platby na poště a v bankách, lze je vyřizovat ideálně za přítomnosti klienta. Pokud to není možné, vyřizují tyto záležitosti rodinní příslušníci, opatrovník či jiná pověřená osoba.
- Běžné nákupy by měly vážit do 5 kilogramů a měly by proběhnout v nejbližším obchodě od bydliště, kdy pracovník nákup provádí bez přítomnosti klienta.
- Způsob, kterým se nákup zajišťuje, je stanoven v individuálním plánu klienta (nákup zajišťuje pracovník v sociálních službách, nebo klient v doprovodu pracovníka).
- Soupis nakupovaných věcí předává klient prostřednictvím nákupního seznamu, který klient sepíše sám nebo za pomoci pracovníka.
- Pokud klient požaduje nákup pouze prostřednictvím pracovníka, je nutné, aby klient poskytl finanční obnos v předpokládané výši nákupu. Je vhodné si s klientem jednotlivé položky v nákupním seznamu vyjasnit.
- Do sešitu péče se zapíše datum nákupu a výše zálohy, kterou pracovník od klienta na nákup obdržel. Tuto zálohu si nechá pracovník v sešitu podepsat před odchodem na nákup.
- Následně bude proveden nákup dle požadavků klienta. Účtenku pracovník uchová. Po příchodu zpět ke klientovi provede pracovník vyúčtování nákupu.
- Pod zálohu napíše pracovník přesnou částku, kterou za nákup zaplatil a kolik bylo klientovi vráceno a tuto částku si nechá od něho podepsat.
- V případě zpětné reklamace ze strany klienta na vrácenou částku, se nebude brát na stížnost zřetel. Nákupní lístek je předán klientovi. Pokud je domluveno v individuálním plánu vybalování nákupu, je nákup pracovníkem vybalen a uložen dle požadavků klienta.



### **Vzor zápisu do sešitu**

23. 11. 2020, 12:30; Záloha na nákup – 500 Kč;

Podpis klienta

Nákup celkem – 390 Kč; Vráceno – 110 Kč – účtenka předána;

Podpis klienta

#### *1.1.6.5 Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím*

### **Doprovázení dospělých do školy, školského zařízení, zaměstnání, k lékaři, orgánům veřejné moci a institucí poskytující veřejné služby a doprovázení zpět**

- Jedná se o doprovody k lékaři, na úřady, na nákupy, do provozoven veřejných služeb a zpět, doprovody klienta na procházku, na veřejné akce a jiné.
- Úkon je nutno požádat s dostatečným časovým předstihem, minimálně 1 týden dopředu.
- Pracovník se s klientem domluví, jak bude chtít pomoc a podpořit při doprovodu do domluveného zařízení.
- V individuálním plánu klienta je zaznamenáno, zda klient při chůzi využívá kompenzační pomůcku a popřípadě jakou (nejčastěji se jedná o chodítka, berle, invalidní vozík). Domluví se s klientem, kam chce doprovodit. Společně zhodnotí časovou a fyzickou náročnost cesty a vyberou nejvhodnější cestu (rovný terén, speciálně upravené chodníky).
- Při doprovodech se využívá pouze veřejně dostupných přepravních služeb (MHD, taxi atd.). K zajišťování této činnosti nesmí být využíváno vozidlo klienta, jeho rodiny, či vozidlo pracovníka.

### **Doprovázení dětí do školy, školských zařízení, zaměstnání, k lékaři**

- Postupy pro tuto činnost nejsou definovány z důvodu aktuální cílové skupiny.

#### *1.1.6.6 Další činnosti*

### **Dovoz a donáška jídla**

- Pečovatelská služba může poskytovat donášku jídla ze zasmulvněné jídelny.
- Tato činnost je účtována jako úkon.

### **Přihlášení obědů**

Pokud má klient zájem o dovážku obědů, při sociálním šetření ho sociální pracovník informuje, že taková možnost je a jak proces probíhá. Klient si může vybrat buď jídlo ze smluvené jídelny nebo případně jinou komerční službu, která zajišťuje dovoz jídla. Pokud si klient zvolí smluvní jídelnu poskytovatele, zajistí si on nebo jeho rodina v jídelně účet. Na účet si dobije kredit.

Pokud nemá nikoho, kdo by mu toto mohl zajistit, pomůže mu sociální pracovník poskytovatele. Na pobočku přinese klient 2 jídlonosiče v rámci pochůzky (případně je u něj vyzvedne soc. pracovník či hlavní pracovník), které jsou uloženy na k tomu určeném místě. Obědy si v systému může objednávat klient sám anebo předá soc. pracovníkovi či hl. pečovatelce přihlašovací údaje a obědy mu může nahlásit pověřený pracovník. S klientem se ke konci týdne vyplní jídelníček na další kalendářní týden a pověřený pracovník v systému obědy objedná na domluvené dny.

### **Dovoz a donáška jídla**

Ze zasmulvněné jídelny se v domluvený čas vyzvedávají objednané obědy. Seznam klientů, kteří mají daný den jídlo objednané, je uložen na příslušném místě. Do jídelny si pracovník připraví a zaveze vždy jídlonosiče na den následující (např. v pondělí připraví jídlonosiče klientů, kteří mají objednávku v úterý). Tyto v jídelně zanechá a nabere plné jídlonosiče na daný den. Plné jídlonosiče doveze na pobočku poskytovatele a zde si je rozdělí příslušní pracovníci, kteří mají zrovna u klienta naplánovanou službu.

Pokud klient potřebuje pomoc při přendání jídla z jídlonosiče na talíř a umýt jídlonosiče, je tento úkon účtován jako základní, tedy pomoc a podpora při podávání jídla a pití.

### **Velký nákup**

- Jedná se o nákup v rozsahu běžného nákupu, přičemž součet položek nesmí přesahovat 10 kg, například týdenní nákupy, nákupy ošacení, nezbytného vybavení domácnosti. Nákup je zajištěn v nejbližším možném obchodě u bydliště klienta a nakupováno je pouze takové množství, které pracovník bez problému unese.
- Nákupní seznam předložený klientem si pracovník pečlivě přečte. Pokud je ze seznamu zřejmé, že hmotnost 10 kg položky přesahují, domluví se pracovník s klientem na zakoupení pouze položek nezbytných. Na dokoupení ostatních položek v nákupním seznamu, zavolá pracovník sociálnímu pracovníkovi a domluví se jak situaci vyřešit.
- Pokud klient i nadále požaduje nákup v celém rozsahu, má pracovník plné právo nákup odmítnout. O této situaci neprodleně informuje sociálního pracovníka.



### **Praní a žehlení ložního a osobního prádla klienta, drobné opravy**

- Praní a žehlení ložního prádla u poskytovatele služby neprobíhá.

#### *1.1.6.7 Fakultativní činnosti*

##### **Dohled nad medikací**

- Jedná se o připomenutí užití léků, podání dávkovače léků či kontrola užití. Pracovník nepřipravuje léky, ale pouze dohlíží na požití. Na přání klienta mu podá sklenici s vodou na zapití.
- Klienta do užití léků nelze nutit – pracovník klienta k užití léků motivuje. Pokud klient odmítá užití léku, kontaktuje pracovník o této skutečnosti sociálního pracovníka.

##### **Dohled nad dospělou osobou**

- Poskytuje se v době od 6 do 20.00, během dohledu se neposkytují základní činnosti, pouze se dohlíží na bezpečí klienta.
- Tuto dobu je možné strávit například aktivizací klienta.

##### **Péče o domácího mazlíčka**

- Jedná se o úkony spojené s péčí o domácího mazlíčka klienta, především vynesení zvířecího WC, krmení, venčení.
- V individuálním plánu je vždy zaznamenáno, o jakého mazlíčka se jedná, jakým způsobem bude péče o domácího mazlíčka probíhat, na co si dávat při péči pozor.
- Krmení domácího mazlíčka – nejedná se o vaření, ale pouze o podání již připravené potravy. Klient zajišťuje krmivo pro domácí zvíře sám, popř. je nákup krmiva součástí běžných nákupů pro klienta.





- Venčení mazlíčka bez přítomnosti klienta probíhá na nezbytně nutnou dobu, maximálně však na 30 min. Při tomto úkonu je zapotřebí, aby klient zajistil potřebné pomůcky, např. vodítko, náhubek, sáčky na exkrementy apod.
- Úklid nepořádku způsobený domácím mazlíčkem – jedná se pouze o úklid po domácím mazlíčkovi, např. úklid hraček a úklid exkrementů.

### **Zapůjčení kompenzačních pomůcek**

- Kompenzační pomůcky jsou zajištěny dle aktuální nabídky poskytovatele, zajišťuje je kompetentní pracovník.
- Zapůjčení pomůcek probíhá po sepsání protokolu o zapůjčení kompenzační pomůcky, kde je sepsáno, za jakých podmínek, cenu a jak se o danou pomůcku starat.

#### 1.1.7 Pravidla pro ochranu osob před předsudky

Výklad základních pojmů:

- **Předsudek:** je zakořeněný úsudek či názor, který není založen na spolehlivém poznání, ale na pouhém mínění či předpokladu. Obvykle vychází ze stereotypů, neoprávněného zobecnění nebo zjednodušení zkušenosti.
- **Negativní hodnocení:** nevhodné hodnocení na základě vlastní negativní zkušenosti, převzaté informace nebo je důsledkem pouhého nedorozumění, přisuzování vlastnosti (většinou negativní) lidem dopředu, aniž bychom je znali.

Jak postupovat, aby k předsudkům a negativnímu hodnocení nedocházelo:

- Klient je v průběhu služby pracovníkovi rovnocenným partnerem a kdykoliv může bez udání důvodu vypovědět smlouvu o poskytování sociální služby.
- Klient má právo na svobodnou volbu a právo nést důsledky svého rozhodnutí i v případě, že s rozhodnutím klienta pracovník nemusí souhlasit.
- Klient je oslovován důstojně pane/paní s použitím příjmení, případně titulu.



Křestní jméno s připojením pane/paní lze při oslovování používat, pokud si to klient přeje nebo pokud je to jediná varianta oslovení, na kterou klient reaguje, např. v případě onemocnění demencí, kdy klient již na pane/paní a své příjmení nereaguje. Klientům je vždy ze strany personálu výhradně vykáno. Tykání může být použito pouze v situaci, pokud se konkrétní zaměstnanec s klientem zná ze svého osobního života a již si tykají.

- Styl komunikace je přizpůsoben schopnostem klientů tak, aby sdělení bylo co nejvíce srozumitelné. Pracovník musí citlivě a přiměřeně reagovat na zhoršený stav klientů, např. hovoří hlasitěji, používá krátké a jednoduché věty, mluví zřetelně a srozumitelně. V případě potřeby pracovník používá otázky, aby se ujistil, zda klient rozumí a chápe smysl sdělených informací.
- Při komunikaci pracovníci nepoužívají hanlivé výrazy, narážky na zdravotní stav klienta, poučky, vyvarují se komunikaci, která by mohla klienta zesměšnit, ponížít, zlehčovat jeho zdravotní stav, jeho záliby, náboženství, sexuální orientaci. Pracovníci se vyvarují šišláním, zdobnělin a dalšího degradujícího chování, neuplatňují svou moc, klienta nemanipulují. Pracovníci v nepřítomnosti klientů nehovoří o jejich osobních záležitostech a v týmu mezi sebou o nich mluví uctivě a vždy používají oslovení pane/paní a příjmení, žádné přezdívky či zkratky/zkomoleniny jmen apod.
- Ke klientům přistupují pracovníci bez předsudků, nenechají se ovlivňovat negativně znějícími informacemi od dalších osob. Nehodnotí vztahy v rodinách ani způsob jejich péče.
- Pracovník používá firemní oblečení. Také má možnost použít oblečení civilní, a to v situaci, pokud klient nesouhlasí s nošením firemního oblečení, zejména pak při doprovodech mimo jeho domácnost.
- Stejně tak je respektováno přání klienta, aby pracovníci nedojížděli do místa péče autem s firemním označením. V praxi to je tak, že pracovník parkuje auto opodál, pokud je to možné či za klientem jde pěšky. Toto je však vždy řešeno individuálně dle situace.



- Služba přistupuje k pozitivnímu ovlivňování veřejného mínění tím, že je prezentována v pozitivním světle, např. vhodným publikováním článků, na sociálních sítích, účastí na veletrhu sociálních služeb či na jiných akcích. Dále podporuje pracovníky formou supervizí, kvalitním vzděláváním pracovníků, systémem porad apod.

## **2 STANDARD Č. 2: OCHRANA PRÁV OSOB**

Dodržování práv a svobod klientů je jednou z priorit pečovatelské služby Petrklíč. Pracovníci jsou povinni postupovat v souladu s příslušnou legislativou, dbají na dodržování práv, oprávněných zájmů klientů a řídí se vnitřními předpisy poskytovatele.

Základní lidská práva náleží každému bez rozdílu.

Některé skupiny osob, např. osoby se zdravotním či mentálním postižením, přestože tato práva mají, jsou schopny je realizovat pouze s pomocí ostatních lidí. Jde většinou o práva, která jsou běžně považována za samozřejmou součást života (člověk si vybírá, kde bude bydlet, s kým se bude stýkat, jak bude trávit volný čas, co si vezme na sebe atd.).

Možnost bránit se, je u některých osob/klientů značně omezená, svá práva si neuvědomují a pasivně přijímají, co je jim nabízeno, poskytnuto, umožněno. Z tohoto důvodu je potřeba klást vysokou pozornost na vytváření podmínek, aby klienti mohli uplatňovat vlastní vůli při řešení své nepříznivé situace, aby měli možnost rozhodovat se (pocit svobody, nezávislosti, kontroly nad svým životem), aby jejich práva byla v maximální možné míře dodržována.

### **2.1 Oblasti možného porušení práv klientů a preventivní opatření**

Součástí preventivních opatření je pravidelná i namátková kontrolní činnost.

### 2.1.1 Právo na nedotknutelnost obydlí, osoby a jejího soukromí

#### Možné situace:

- Při poskytování úkonů sociální služby není brán ohled na soukromí a intimitu klienta.
- Pracovník využívá osobních věcí klienta ke svému prospěchu, z jeho domácnosti si bez jeho vědomí něco vypůjčí či odcizí.
- Pracovník fyzicky klienta napadne či mu ublíží.

#### Opatření:

- Při poskytování úkonů služby je zachováno soukromí klienta.
- Při pomoci v oblasti WC pracovník odchází z místnosti (pokud je to možné) a vyčkává na domluvený signál od klienta. Pokud odejít nemůže, otáčí se a poskytuje co nejvíce soukromí.
- Při poskytování hygieny dbá na to, aby se v místnosti nezdržovaly osoby, které zrovna neposkytují klientovi péči. Při svlékání a přesunu klienta pracovník využívá županu, pokud je k dispozici, případně využije jinou formu jeho zakrytí. Pokud pracovník myje klienta na lůžku, zakrývá jeho intimní partie ručníkem tak, aby klient nebyl odhalen celý. Pracovník myje intimní partie klienta pouze v případě, že to on sám nezvládne.
- Pracovníci vstupují do domácnosti klienta pouze v čase sjednaném s klientem a výhradně za jeho přítomnosti. Pokud mají klíče od bytu klienta, je domluveno i případné znamení (např. zvonek, zaklepání, hlasité ohlášení se) nebo jiné upozornění, že pracovník vchází do soukromého prostoru. Vždy se přesvědčí, zda může vstoupit.
- Pracovníci nikdy nevyužívají pro sebe věci klienta, z domácnosti nic neodnáší.
- Pracovníci se vždy chovají ke klientům ohleduplně.
- Není porušováno listovní tajemství klienta, např. pracovník neotevírá jeho korespondenci, aniž by ji klient o to požádal.

## 2.1.2 Právo na svobodnou volbu a rozhodování

### Možné situace:

- Není respektováno právo klienta na vyjádření své svobodné vůle, není snaha porozumět jeho sdělení, jeho přáním, potřebám, očekáváním, není mu ponechán dostatek času pro rozhodování (např. není mu věnována dostatečná pozornost, nemůže sdělit co a jak potřebuje, pracovník/služba mu vnucuje své preference, rozhoduje za něj, byť v dobré víře).
- Klient, přestože je např. diabetik, chce jíst stravu, která je pro diabetika zcela nevhodná a ohrožuje ho na zdraví. Pracovník mu odmítne podat nevhodné potraviny a přinese mu něco proti jeho vůli.
- Do rozhodování klienta vstupuje třetí osoba např. rodina, která určuje, co klient bude jíst, co mu má pracovník nachystat, jak bude služba probíhat bez ohledu na to, co si klient přeje, co očekává a co potřebuje.

### Opatření:

- Komunikace je vedena vždy s klientem, a to i v případě, že jej doprovází jiná osoba. Průběžně je ověřováno, zda klient komunikaci rozumí, případně jsou používány prostředky alternativní komunikace. Klientovi je ponechán dostatečný časový prostor pro sdělení potřeb a přání. Pracovníci klienta respektují, na následky jeho rozhodování ho mohou pouze citlivě upozornit.
- V situaci, kdy klient již není schopen za sebe nést odpovědnost a jeho rozhodování by mělo závažné dopady na jeho zdraví či život, je pracovník povinen tuto situaci řešit s nadřízeným pracovníkem a v týmu, a situaci popsat v rámci individuálního plánování a nastavovat přiměřenou péči odpovídající stavu klienta. Pracovník nenechává klienta v situaci, která by jej vystavila bezprostřednímu ohrožení zdraví nebo života, např. se může jednat o situaci, kdy při doprovodu dezorientovaného klienta venku, klient bude chtít přejít vozovku ve chvíli, kdy to není možné, musí pracovník zasáhnout.
- Pracovník informuje jak klienta, tak případně jeho rodinu o jeho právu rozhodovat se o své osobě a o průběhu služby. Pracovník vždy vychází z

preferencí klienta, z jeho potřeb, možností a schopností a jeho očekávání od služby. S rodinou to citlivě komunikuje.

### 2.1.3 Ochrana klientů před zneužíváním

Možné situace:

- Pracovník žádá za poskytnutí služby úplatu nebo protislužbu.
- Pracovník klientovi přímo či nepřímo nutí využití jeho privátních služeb.

Opatření:

- Pracovníci poskytují klientům službu výhradně ve sjednaném rozsahu a za poskytovatelem sjednanou úhradu.
- Pracovníci nenabízí a neposkytují klientům žádné své soukromé služby/činnosti.
- Pracovníci nenavštěvují klienta ve svém volném čase.
- Pracovníci dbají na svoji duševní pohodu a duševní zdraví, využívají podporu supervize, případně si vyžádají intervizi.

### 2.1.4 Právo na informace

Možné situace:

- Klient obdrží neúplné, neaktuální, nepravdivé nebo zavádějící informace vztahující se ke službě.

Opatření:

- Rozsah informací sdělovaných klientům je obsažen ve Vnitřních pravidlech poskytovatele. Pracovníci vždy sdělují úplné, pravdivé a nezavádějící informace.
- Pracovníci jsou poučeni, jaké informace jsou kompetentní klientům předávat.

### 2.1.5 Právo na důstojnost

#### Možné situace:

- Klient je zesměšňován, podceňován, není k němu přistupováno jako k jedinečné osobnosti, postup pracovníka je infantilizující, je o něm hovořeno v přítomnosti další osoby, jako by tam nebyl.
- Pracovníci používají při oslovení klientů přezdívky, klientovi svévolně tykají.
- S klientem není vedena přiměřená a důstojná komunikace, není zohledněn jeho hendikep (dlouhá souvětí, rychlost sdělení, odborné výrazy apod.).

#### Opatření:

- Při komunikaci je používáno oslovení pan/paní a příjmení, případně titul klienta s vykáním. S ohledem na individuální přístup lze použít také pan/paní + křestní jméno. Tato výjimka je uvedena v individuálním plánu klienta. V komunikaci nejsou používány zdvořilky (např. papat, ručičky, nožičky, babička).
- Klient je jedinečnou osobností a partnerem pracovníkovi a jako k takovému je k němu přistupováno.
- Rozhovor s klientem je veden s ohledem na jeho hendikep, průběžně je ověřováno, zda klient informacím rozumí, komunikace je přizpůsobena jeho potřebám a schopnostem (hlasitost, jednoduché výrazy a věty apod.). Při komunikaci se pracovník vyvaruje šišlání, nevhodných zdvořilek, narážek na zdravotní stav klienta/sexuální orientaci či jiné nevhodné komunikaci, která by mohla klienta degradovat.





- Pracovník ke klientovi přistupuje individuálně a zohledňuje jeho zdravotní stav a aktuální fyzické a psychické rozpoložení. Nebagatelizuje problémy a jeho stav, úroveň samostatnosti posuzuje vždy dle jeho aktuálních možností tak, aby nedocházelo k podceňování nebo naopak k přeceňování sil klienta a tím mu nebyla způsobena fyzická či psychická újma.

#### 2.1.6 Právo na ochranu před neoprávněným shromažďováním, zveřejňováním nebo jiným zneužíváním údajů o své osobě

Možné situace:

- Při poskytování soc. služby je porušeno právo na ochranu osobních dat a údajů klienta (porušení mlčenlivosti, nezabezpečení dokumentace, zjišťování osobních údajů, které nejsou k poskytování služby relevantní).

Opatření:

- Při poskytování služby jsou zjišťovány a zpracovávány pouze údaje nezbytné k poskytování služby v dané fázi služby a zpřístupněny jsou v souladu s pracovní pozicí a pracovní náplní pracovníka.
- Osobní údaje a další informace zjištěné v průběhu poskytování služby nejsou sdělovány třetím osobám (platí to i ve vztahu k rodinným příslušníkům), toto lze učinit pouze a výhradně se souhlasem klienta.
- Všechny poskytnuté údaje o klientovi jsou zakládány do osobních složek, které se nacházejí v uzamykatelných archivech, do kterých mají přístup pouze příslušní pracovníci. Osobní údaje jsou chráněny také při elektronickém zpracování.
- Po ukončení služby u klienta a vypršení času archivace jsou informace skartovány dle Skartačního řádu.
- Všichni pracovníci dodržují mlčenlivost dle zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách.

### 2.1.7 Ochrana před diskriminací

Možné situace:

- Ke klientům je přístupováno odlišně v návaznosti na jejich rasu, etnický původ, národnost, pohlaví, sexuální orientaci, věk, zdravotní postižení, víru, náboženské vyznání a světový názor.
- Diskriminace klientů v běžném životě na základě stigmatizace (negativní nálepka) spojené se zjištěním veřejnosti, že klient využívá sociální službu.

Opatření:

- Ke klientům je vždy přístupováno s úctou, pracovník nehodnotí jeho rasu, etnický původ, národnost, sexuální orientaci, věk, zdravotní postižení, víru nebo jeho názory.
- V případě péče u klienta používá pracovník pracovní oblečení označené logem společnosti, a v případě, že je zjištěno, že klient si tento oděv nepřeje, je toto přání respektováno a pracovník nosí civilní oděv. Chodí oblečen v čistém a vhodném oblečení (zákaz oblékání extravagantního, vyzývavého oblečení či jinak nevhodného oblečení, které by mohlo komplikovat nebo znemožňovat poskytování služby), pracovník chodí upraven.

### 2.1.8 Právo na vyjádření názoru, podání stížnosti

Možné situace:

- Klientovi je upřeno právo na (bezpečné) podání stížnosti.
- Stížnost není předána k řešení nebo není vyřešena objektivně.

Opatření:

- Klienti jsou podporováni ve vyjádření svého názoru a v případě potřeby i k podání stížnosti. Pracovník může klientovi stížnost pomoci sepsat a podat. Klient, který stížnost podal, není žádným způsobem sankcionován.
- Všechny stížnosti jsou řešeny neprodleně s náležitou pozorností.

### 2.1.9 Právo na poskytování kvalitní služby

Možné situace:

- Pracovník nedisponuje potřebnou kvalifikací, není dostatečně odborně zaškolen a veden.
- Pracovník z vlastní iniciativy používá postupy nebo podává informace, k nimž nemá kompetence.
- Pracovník emočně nezvládá nastolené situace a neovládá své reakce (hrubé vystupování, pláč, nevhodné připomínky apod.).

Opatření:

- Kvalifikační předpoklady taxativně vyjmenovává zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů a zaměstnanci je splňují.
- Kvalita práce všech zaměstnanců Komunitního centra Petrklíč je hodnocena a vyhodnocována (hodnocení nadřízených, klientem, třetí osobou, formou dotazníků, počtem oprávněných stížností a evidencí pochval).
  - Pracovník poskytuje úkony sociální služby výhradně v souladu s pracovní pozicí a pracovní náplní a dle individuálních plánů klientů.
  - Pracovníci jsou dále odborně vzděláváni a mají možnost podpory nezávislého odborníka.

### 2.1.10 Právo svobodně projevovat své náboženství nebo víru

Možné situace:

- Pracovníci nerespektují, nevhodně komentují či se negativně vyjadřují k víře, náboženství klienta.
- Pracovníci např. odmítají klienta doprovázet do kostela či nenechají/ztěžují klientovi vykonávat jeho rituály (např. modlitba před jídlem).

#### Opatření:

- Pracovníci respektují náboženské vyznání klientů, do jejich víry nezasahují ani ji nijak negativně nekomentují.
- Pracovník nevnucuje svoje náboženské přesvědčení klientovi, pouze pokud si to klient vyžádá, aby mu pracovník předal své náboženské zkušenosti.

#### 2.1.11 Další situace

V průběhu poskytování služby se lze setkat i s dalšími situacemi, které se práv a oprávněných zájmů klientů dotýkají a souvisí se vztahem s dalšími osobami, např. opatrovníkem. Poskytovatel, který je ze zákona povinen hájit zájmy a práva klientů, by tyto situace neměl přehlížet, ale aktivně klienta podporovat v jejich řešení, případně sám jednat, pokud klient toto není schopen vyhodnotit.

Příklad situace: Služba je poskytována klientovi, který je omezen ve svéprávnosti nebo dle rozhodnutí soudu zastupován a tato osoba upřednostňuje své zájmy před zájmy klienta či jeho rozhodnutí jdou do rozporu s potřebami, schopnostmi a možnostmi klienta.

Opatření: Rozhodnutí o omezení svéprávnosti nezabavuje člověka práva samostatně jednat v běžných záležitostech každodenního života. Pokud je klient schopen vyjádřit své potřeby a přání, probíhá individuální plánování průběhu služby s klientem bez ohledu na omezení svéprávnosti, případně jsou využité alternativní metody plánování.

Pokud zdravotní stav klienta nedovoluje sjednání služby přímo s klientem (nedokáže již vyjádřit své potřeby, nemá náhled na svůj zdravotní stav atd.), je služba sjednána s osobou ze zákona zastupující klienta. Sociální pracovník sjedná službu tak, aby byla zajištěna dostatečná péče o klienta (hájí jeho zájmy) v kombinaci s požadavky a názory na péči od zastupující osoby, stále však platí, že poskytovatel péče hájí zájmy klienta nikoliv zájmy zastupující osoby.

## 2.2 Postup při porušení práv klientů

Každé porušení práv klientů je písemně zdokumentováno. V případě potřeby jsou z porušení práv přijata taková opatření, aby se porušení práva neopakovalo nebo aby bylo maximálně minimalizováno (následuje zapracování situace do Vnitřních pravidel poskytovatele).

V případě prokázaného porušení práv klienta ze strany zaměstnance je vše nadřízeným řešeno dle okolností konkrétního případu s přihlédnutím k závažnosti porušeného práva, intenzitě, způsobené škodě, osobě zaměstnance apod.

Opatření, pokud k porušení práv dojde:

- rozhovor s nadřízeným, vysvětlení
- sankce (viz níže)
- řešení situace na poradě
- omluva klientovi
- náhrada škody
- supervize
- vzdělávání

V případě nastalých trestně právních situací/deliktů např. prokázané krádeže či prokázaného úmyslného ublížení na zdraví klienta bude s pracovníkem okamžitě ukončen pracovní poměr dle příslušných ustanovení Zákoníku práce.

Každý z pracovníků má povinnost neprodleně svému nadřízenému sdělit, pokud se dozví o skutečnosti, že u klienta dochází k porušování jeho práv (zejména) ze strany služby.

Sankce při porušení práv:

- Poprvé písemné napomenutí s možností snížení variabilní složky mzdy až 2 000,- Kč měsíčně na dobu 1-3 měsíce.
- Podruhé písemné napomenutí s možností snížení variabilní složky mzdy až 2 000,- Kč měsíčně na dobu 1-6 měsíců.
- Potřetí písemné napomenutí s možností snížení variabilní složky mzdy až 2 000,- Kč měsíčně na dobu 1-6 měsíců nebo rozvázání pracovního poměru.
- O míře závažnosti rozhoduje vedoucí pracovník zaměstnance, právo na přezkum rozhodnutí má výkonný ředitel a statutární zástupce organizace.

## 2.3 Střety zájmů

Střet zájmů je:

- Stav, kdy určitý subjekt, který je povinen něco konat (nebo se naopak nějakého jednání zdržet), se současně dostává i do pozice subjektu, jemuž je takové plnění (zdržení se) ku prospěchu nebo naopak ke škodě. Jedná se tedy o konflikt mezi dvěma rozpornými zájmy nebo tlaky při práci jednoho člověka.
- Stav, kdy poskytovatel/pracovník hájí oprávněné zájmy dvou nebo více stran (organizace nebo vlastní zájmy a současně zájmy klienta), které jdou vzájemně do rozporu.

### 2.3.1 Oblasti, v kterých může dojít ke střetu zájmů a pravidla pro řešení těchto situací

Střet zájmu:

- Poskytování služby rodinnému příslušníkovi pracovníka (případně osobě v jiném osobním vztahu)

Pravidlo:

- Pokud dojde k situaci, kdy sociální služba působí u klienta, který je v příbuzenském vztahu s některým pracovníkem služby, je tento povinen skutečnost neprodleně oznámit nadřízenému.
- Vyjednávání o službě vede a sjednané úkony poskytuje jiný pracovník (je-li to organizačně a personálně možné), než pracovník s příbuzenskou vazbou.
- Vztah klient x pracovník musí být udržován v profesionální a nestranné rovině. Pokud by došlo k jejímu narušení, bude situace neprodleně řešena.
- Vedoucí pracovník věnuje zvýšenou pozornost záležitostem souvisejícím s poskytováním služby pracovníkem, zejména zda není osoba jakýmkoliv způsobem zvýhodňována oproti ostatním klientům (časově, finančně, úkonově). Příbuzný pracovník nevykonává u tohoto klienta roli klíčového pracovníka.

Střet zájmu:

- Pracovník chce poskytnout/nabízí/poskytuje klientovi své osobní služby (př. OSVČ), např. sjednání pojištění, nákup kosmetiky, kadeřnické, pedikérské služby, péče mimo smluvený čas.

Pravidlo:

- Pracovník neposkytuje klientovi své soukromé služby s níže uvedenou výjimkou.
- Pokud klient takové služby potřebuje, dle jejich charakteru a potřeb klienta je možné mu je službou zprostředkovat. Pracovník předá zjištěnou potřebu/požadavek klienta vedoucí služby. Je také možné, že je soukromá služba, např. kadeřnická, poskytnuta pracovníkem, který smí tuto službu provádět mimo svou pracovní dobu (např. jako OSVČ), avšak vždy po dohodě s nadřízeným. Nesmí se však jednat o služby, které poskytuje sociální služba.

**Střet zájmu:**

- Klient požaduje nakoupit/podat po pracovníkovi stravu, která by mohla poškodit jeho zdraví či život, např. u diabetika. Střet vzniká v tom, že pracovník chce hájit zájem klienta (být zdravý) a současně respektovat jeho potřeby a přání (dát si věneček se šlehačkou).

**Pravidlo:**

- Všechny zjištěné diety a omezení v oblasti stravy jsou uvedeny v individuálním plánu klienta.
- Pracovník je povinen vždy klienta upozornit na zdravotní riziko, které vzniká konzumací nevhodné potraviny. Současně ho motivuje a citlivě nabízí možné alternativy.
- Informace je zapsána do sešitu klienta a do jeho složky a klient za své rozhodnutí přebírá plně zodpovědnost. O celé záležitosti je informován nadřízený pracovník.

**Střet zájmu:**

- Klientem podanou stížnost řeší osoba, proti které je stížnost namířena.

**Pravidlo:**

- Je-li výše uvedená situace zjištěna, je stížnost neprodleně postoupena nadřízené osobě dotčeného pracovníka dle hierarchie organizace. Osoba, proti které je stížnost namířena, ji nesmí řešit.

**Střet zájmu:**

- Služba nerespektuje individuální potřeby klienta, vytváří jeho závislost na službě tím, že mu záměrně poskytuje více úkonů, než je jeho potřeba, a to z důvodu vyvíjeného tlaku na výkonnost (ekonomický a statistický přínos) např. ze strany zřizovatele či státních úřadů.



Pravidlo:

- Pracovníci jsou povinni postupovat vždy tak, aby respektovali a řídili se výhradně oprávněným zájmem a skutečnými potřebami klienta.

## 2.4 Dary a dárky

Sponzorské dary finančního i nefinančního charakteru jsou přijímány vedením organizace na základě darovací smlouvy, a to buď na předem sjednané účely nebo o jejich využití rozhodne statutární zástupce poskytovatele. Pravidly organizace se řídí všechny subjekty, které chtějí sponzorský dar poskytnout.

Dárci je po převzetí daru poděkováno a s jeho souhlasem je uveřejněný v každoroční výroční zprávě.

Finanční dary jsou přijímány bezhotovostně na bankovní účet poskytovatele, a to po schválení statutárním zástupcem organizace.

Při uzavírání Smlouvy o poskytované službě je klient informován, že mezi ním a pracovníky není vhodné vzájemné předávání dárků a drobných pozorností. Nastane-li však situace, že by pracovníci nepřijetím dárku či pozornosti klienta urazili, dotkli se ho nebo ponížili jeho důstojnost, mohou pracovníci drobné věcné dary od klientů a rodinných příslušníků přijmout. Poskytnutí darů/pozorností není podmíněno dalšími závazky ani není chápáno jako úplatek vedoucí k nadstandardní péči či zvýhodňování vybraných klientů, znevýhodňování jiných klientů, vzniku neoprávněného prospěchu pracovníků nebo vytváření atmosféry mezi klienty, kteří by se mohli cítit na okraji zájmu. Pracovník nesmí od klienta pozornosti vyžadovat.

Tyto dary/pozornosti od klientů jsou přijímány pouze drobného charakteru a jsou chápány jako pozornost či poděkování (květiny, káva, čaj, sladkosti atd.) nebo upomínkový dar maximální hodnoty cca 350 Kč (např. dárky k Vánocům, svátku, narozeninám).

Tyto drobné dary/pozornosti může přijmout pracovník organizace, o čemž informuje svého nadřízeného. Stejně postupuje i v případě daru od blízkých či příbuzných osob klienta.

Pracovník v žádném případě a za žádných okolností nesmí od klienta přijmout jako pozornost peníze, a to ani v situaci, kdy vyrovnávají např. nákupy či jiné platby v rámci pochůzek tak, že by částka byla zaokrouhlena a pracovníkovi by zůstal, byť minimální, zůstatek.

V případě, že pokud bude docházet k častému obdarování pracovníků ze strany některého klienta, je vhodné na obdarování zaměřit pozornost (důvody) např. na poradě či supervizi.

Dar může být organizací/pracovníkem odmítnut, a to v případě, že je s přijetím daru požadována nadstandardní služba/chování nebo protislužba či se jedná o dar nevhodný.

### **3 STANDARD Č. 3: JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SOCIÁLNÍ SLUŽBU**

#### **3.1 Jednání se zájemcem o službu**

Jednání se zájemcem o službu je zahájeno ve chvíli, kdy se na sociální službu obrátí zájemce nebo jeho prostředník (rodinný příslušník, osoba blízká zájemce). Zájemce/prostředník se na službu může obrátit osobně na pobočce služby, telefonickým kontaktem, prostřednictvím emailu nebo vyplněním elektronického dotazníku na webu služby.

Jednání se zájemcem probíhá:

- v místě, kde bude služba probíhat,
- v jiném zařízení, kde je zájemce o službu hospitalizován,
- na pobočce poskytovatele.

Způsoby informování zájemce o službu:

- osobní jednání – zájemce/prostředník může požadované informace o službě získat prostřednictvím osobní schůzky na pobočce,
- telefonické jednání – zájemce/prostředník získá informace přes telefon,
- informace prostřednictvím e-mailové komunikace – zájemce/prostředník získá informace prostřednictvím e-mailu služby jednotlivých poboček, který je uveden na webových stránkách,
- elektronický dotazník – podání žádosti přes on-line formulář na webových stránkách vede k telefonnímu kontaktu ze strany pracovníka služby,
- tištěné informace – stručné informace ohledně pečovatelské služby jsou zpracovány v informačně – propagačním letáku služby.

Odpovědnou osobou pro sdělování informací o službě jsou: vedoucí služby, sociální pracovník, administrativní pracovník.

Osoby pověřené jednat se zájemcem o službu: sociální pracovník, vedoucí služby.



Informace předávané zájemci:

- základní informace týkající se smyslu služby – cíle a poslání služby, nabídka poskytovaných činností, informace o cílové skupině,
- časový rozsah – od kdy do kdy je služba poskytována,
- ceník a způsoby úhrady,
- procesy, nastavení služby – sociální šetření, smlouva, zahájení služby, místo a způsob poskytování služby.

Při zájmu o službu jsou zjišťovány tyto informace:

- jméno a příjmení,
- pohlaví,
- věk,
- jméno a příjmení kontaktní osoby (pouze v případě, že službu sjednává jiná osoba než zájemce),
- telefonní kontakt,
- místo poskytování,
- frekvence výkonu (požadavek),
- požadované úkony (důvod potřeby zavedení služby),
- odkud se o službě zájemce dozvěděl.

Zjištěné informace se zaznamenají do elektronické tabulky zájemců, která je uložena na Google Disku v zabezpečeném prostředí Google Workspace.

### 3.1.1 Postup jednání se zájemcem

#### **Fáze 1: žádost o poskytování sociální služby**

Jedná se o prvotní kontakt mezi zájemcem o službu a poskytovatelem služby. S požadavkem o zavedení pečovatelské služby se na poskytovatele nemusí obracet pouze zájemce osobně, ale i osoba blízká.

Na základě tohoto kontaktu je osloven možný zájemce, je evidován do elektronické tabulky Evidence zájemců o službu. Tento záznam se propisuje kompetentním zaměstnancům do pracovního e-mailu. Doporučená lhůta na kontaktování zájemce je týden. Je-li z prvotního jednání patrné, že zájemce nespadá do cílové skupiny poskytovatele, lze jednání ukončit s možným podáním informací, na koho se má obrátit.

#### **Fáze 2: sociální šetření**

Fáze, při níž sociální pracovník zjišťuje podstatu žádosti o zavedení sociální služby. Při této fázi jsou získávány potřebné informace o zájemci rozhovorem a pozorováním, kdy si pracovník vytváří základní představu o nepříznivé sociální situaci – zdravotní stav, snížená schopnost sebeobsluhy a péče o domácnost, mapování zdrojů podpory a pomoci zájemce, např. rodina, pečující osoba (kdy, jak často), další zdroje pomoci (jiné veřejně dostupné služby), jak zájemce doposud svou situaci řešil. Sociální pracovník si na začátku sociálního šetření vyžádá občanský průkaz zájemce, aby zkontroloval jeho totožnost.

Rolí sociálního pracovníka je vnímat kontext celé situace a zachytávat vše, co zájemce sděluje (např. dluhy, exekuce, neřešené zdravotní problémy). Pracovník následně může zájemci nabízet podporu ve smyslu doporučení na jiné odborné služby, které se tématy zabývají.

Pracovník zjišťuje, jaké jsou požadavky, potřeby a očekávání zájemce o službu a na základě všech získaných informací navrhuje první doporučení (např. kompenzační pomůcky, pomoc s vyřízením příspěvku na péči), dále s rozsahem péče, přibližnou kalkulaci služby atd.

Během rozhovoru sociální pracovník odpovídá na dotazy zájemce o službu, dává mu dostatečný prostor.

Sociální šetření většinou probíhá v místě, kde bude probíhat poskytovaná péče, sociální pracovník zmapuje prostředí, ve kterém bude služba probíhat.

Při osobním jednání se zájemcem o službu mohou být přítomny další osoby. Přítomnost je důležitá u zájemců zejména v případech, kdy je schopnost vnímání, vyhodnocování a rozhodování snížena. Přítomnost blízké osoby při sociálním šetření rovněž přispívá k pocitu bezpečí. V takové situaci je potřeba sdělovat zájemci srozumitelně informace např. mluvíme přiměřeně hlasitě, jednoduše formulujeme věty, nepoužíváme odborné výrazy, ověřujeme, zda zájemce rozuměl významu sdělení. Pokud je v této fázi zjištěno, že zájemce není fakticky způsobilý samostatně jednat, ale soudem nebyla jeho způsobilost k právním úkonům omezena, je potřeba účastníky jednání informovat o nutnosti zajistit si lékařský posudek prokazující, že zájemce není schopen sám uzavřít smlouvu (viz. par. 91, odst. 6, Zákona o sociálních službách (blíže o postupech uzavření smlouvy ve standardu č. 4 Smlouva o poskytování sociální služby)).

V průběhu kontaktu se zájemcem sociální pracovník vyplní formuláře:

- záznam ze sociálního šetření,
- souhlas se zpracováním osobních údajů GDPR.

Následně mohou být předány další informace pro zájemce (letáček, vizitka).

Po vyplnění potřebných informací a po ukončení sociálního šetření dále probíhá v kanceláři poskytovatele posouzení nepříznivé sociální situace. Sociální pracovník vyhodnocuje potřebnost sociální služby a na základě toho se domlouvá uzavření smlouvy.

### **Fáze 3: zpracování požadavku ze sociálního šetření a příprava podkladů ke smlouvě**

Po sociálním šetření následuje zpracování dokumentu Záznam jednání se zájemcem.

Sociální pracovník zjištěné požadavky zpracuje a definuje časové a personální možnosti služby a následně, obvykle telefonicky, jsou požadavky dojednány se zájemcem. Výsledná shoda je podkladem pro vytvoření smlouvy. V elektronické tabulce zájemců se vytvoří záznam, zda byl zájemce přijat, odmítnut, případně další zjištěné důvody (např. úmrtí, nespadá do cílové skupiny, aj.)

#### 3.1.2 Pravidla pro odmítnutí zájemce o sociální službu

§ 91 odst. 3 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, vymezuje, kdy poskytovatel může odmítnout uzavření smlouvy o poskytnutí péče:

- Poskytovatel neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá, a to i s ohledem na vymezení okruhu osob v registru poskytovatelů sociálních služeb.
- Poskytovatel nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou osoba žádá.



- Osobě, která žádá o poskytnutí služby, vypověděl poskytovatel v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí téže sociální služby z důvodu porušování pravidel a povinností vyplývajících ze smlouvy. V tomto případě vydá poskytovatel osobě na její žádost písemně oznámení s uvedením důvodu odmítnutí uzavření smlouvy.

Pokud je zjištěno, že zájemce bude z výše uvedených důvodů odmítnut, musí mu to být sděleno, což probíhá obvykle ústně v první fázi jednání se zájemcem o službu.

V případě, že se jedná o odmítnutí zájemce z důvodů plné kapacity služby, je vedená evidence těchto zájemců, k čemuž je využívána elektronická tabulka, kde je uveden důvod odmítnutí. Pokud je více odmítnutých zájemců o službu a uvolní se kapacita, individuálně se posuzuje každý zájemce dle jeho nepříznivé sociální situace (např. absence či nedostatečná péče ze strany dalších osob, naléhavost situace, ohrožení zdraví a života, sociální izolace) a je vybrán nejpotřebnější zájemce, se kterým je následně podepsána smlouva.

### **3.2 Přílohy**

- Příloha č. 1 – Záznam jednání se zájemcem



## **4 STANDARD Č. 4: SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY**

Smlouva představuje jeden ze základních dokumentů, které upravují vztah mezi poskytovatelem služby a klientem coby smluvními stranami. Postavení smluvních stran je rovné.

Uzavření smlouvy předchází jednání mezi zájemcem o službu a poskytovatelem, kterému se věnuje standard č. 3 „Jednání se zájemcem o sociální službu“. Uzavření smlouvy je poslední fází tohoto jednání. Při podpisu smlouvy je již zřejmé, že se obě zúčastněné strany dohodly na společném zájmu, a že jsou si vědomy, jakým směrem se bude poskytovaná služba ubírat. Smlouva o poskytování sociální služby musí být sjednána v písemné formě a musí obsahovat náležitosti, které jí ukládá Zákon o sociálních službách a Občanský zákoník.

Smlouva se vydává ve dvou vyhotoveních, kdy jedno vyhotovení přebírá poskytovatel a druhé přebírá klient, kterému bude služba poskytována.

V případě opatrovnictví se smlouva vydává ve třech vyhotoveních, kdy jeden originál smlouvy obdrží poskytovatel a dva originály smlouvy obdrží opatrovník klienta (sociálním pracovníkem je poučen, že jeden originál zasílá příslušnému soudu na vědomí). Klientovi/opatrovanci je předána kopie Smlouvy.

Originály smluv o poskytnutí sociální služby jsou uloženy ve spise klienta, v uzamčené kartotéce klientů. S obsahem smlouvy klienta seznamuje sociální pracovník. Smlouva je platná dnem podpisu klienta a poskytovatele. Účinnosti nabývá dnem zahájení poskytování sociální služby.

Na přání zájemce je s obsahem smlouvy seznámena i další osoba.

Osobu, která podle lékařského posudku ošetřujícího lékaře není schopna sama jednat a nemá zákonného zástupce, zastupuje při uzavírání smlouvy obecní úřad obce s

rozšířenou působností podle místa trvalého nebo hlášeného pobytu osoby. Zájemce je o tomto postupu zpraven sociálním pracovníkem a jsou mu zodpovězeny případné dotazy. Následně se sociální pracovník spojí se zástupcem ORP, aby zajistil uzavření smlouvy.

Klient má právo ve smlouvě navrhopvat změny. Na projednání smlouvy a vznášení návrhů úprav je ponechán dostatek času. Smlouva je vždy individualizovaná.

#### **4.1 Náležitosti smlouvy**

Smlouva obsahuje tyto náležitosti:

- označení smluvních stran,
- druh sociální služby,
- rozsah poskytování soc. služby,
- místo a čas poskytování soc. služby,
- výše úhrady stanovená v souladu se Zákonem o sociálních službách a způsob jejího placení, včetně vyúčtování,
- ujednání o dodržování Vnitřních pravidel stanovených poskytovatelem pro poskytování sociálních služeb,
- výpovědní důvody a výpovědní lhůty,
- doba platnosti,
- práva a povinnosti, které smluvním stranám vznikají,
- prohlášení, že smluvní strany Smlouvě porozuměly a že ji sjednávají dobrovolně,
- podpisy smluvních stran.



## 4.2 Podpis smlouvy

Postup podpisu smlouvy:

- Smlouvu podepisuje klient.
- Pokud má klient ustanoveného opatrovníka, podepisuje smlouvu opatrovník.
- Pokud klienta zastupuje osoba na základě plné moci nebo na základě zastupování členem domácnosti, podepisuje smlouvu zástupce.
- Pokud má klient ustanoveného podpůrce, musí být podpůrce přítomen jednání, ale smlouvu podepisuje klient.
- Za poskytovatele podepisuje smlouvu statutární zástupce poskytovatele či pracovník sociální služby na základě plné moci.
- Pracovník podporuje klienta v porozumění smlouvě a ověřuje srozumitelnost.

Situační podmínky jednání:

- příjemné prostředí a klidná atmosféra v době jednání,
- vlídné přijetí a vstřícnost,
- diskrétnost jednání,
- trpělivost a ochota při vysvětlování,
- srozumitelná komunikace,
- jednání je přizpůsobeno schopnostem a možnostem klienta,
- je-li to možné, je jednání přítomna osoba, která podpoří porozumění klienta (např. rodinný příslušník, podpůrce),
- má-li klient ustanoveného opatrovníka nebo je zastupován členem domácnosti, je jednání vždy přítomen. O obsahu smlouvy je jednáno se žadatelem i opatrovníkem/zástupcem. Obsah smlouvy je zájemci přiblížen s ohledem na jeho hendikep a je vyžadována zpětná vazba, že jejímu obsahu porozuměl.
- jednání je přítomna pověřená osoba obecního úřadu obce s rozšířenou působností, pokud je klient osoba, která není schopna samostatně jednat a nemá zákonného zástupce.



Při seznamování s obsahem smlouvy je důraz kladen na ustanovení týkající se rozsahu a objemu služby, úhrad, práv a povinností klient.

Podpora při porozumění:

- Hovoříme klidně, zřetelně a pomalu s ohledem na možnosti vnímání klient, nepoužíváme cizí a odborné výrazy.
- Hovoříme v jednoduchých větách.
- Hovoří vždy pouze jedna osoba účastna jednání.
- Informace jsou podávány ústně a mohou být doplněny alternativními materiály, využijeme pomůcky alternativní komunikace, porozumění informacím ověřujeme průběžně:
  - dotazováním
  - vyžadováním zpětné vazby
  - vnímáním neverbální komunikace klienta
  - ověřením porozumění u doprovázející osoby, u které je předpoklad, že je se způsobem komunikace klienta více seznámena.

### **4.3 Přílohy**

- Příloha č. 2 - Smlouva o poskytování PS
- Příloha č. 3 - Vnitřní pravidla poskytovatele

## 5 STANDARD Č. 5: INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ PRŮBĚHU SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Individuální plánování (dále jen „IP“) je proces dojednávání, poskytování a zhodnocení průběhu služby. Je postaveno na zjišťování osobních cílů, očekávání, potřeb, schopností a možností klientů a naplánování vlastního průběhu poskytované služby. Cíleně řeší nepříznivou sociální situaci klientů, zajišťuje poskytování cílených, individuálních služeb každému klientovi a jednotný postup všech pracovníků. Individuální plánování nastavuje hranice poskytované služby, tzn. že všichni zúčastnění ví, co kde a jak se má dělat.

Individuální plánování zohledňuje také rizikové faktory a jejich prevenci při poskytování služby.

Při individuálním plánování jsou brány v úvahu podpůrné možnosti v okolí klienta tak, aby měl zajištěnou péči odpovídající jeho zdravotním omezením. Zjišťovány jsou proto možnosti osob nebo dalších veřejných služeb v okolí klienta, které by mohly službu vhodně doplňovat.

Pracovník si všímá i bezpečí prostředí pro klienta (bezbariérovost, rizikovost úrazu), zda má k dispozici všechny potřebné kompenzační pomůcky. V případě, že klient nemá pomůcky k dispozici, doporučí pracovník jejich zajištění, případně pomůže se zprostředkováním.

Podle nepříznivé sociální situace pracovník zváží a doporučí případně další vhodné sociální služby či sociální dávky nebo výhody (příspěvek na péči, průkaz OZP), které by pomohly ke zlepšení sociální situace klienta.

Proces tvorby individuálního plánu

Prvotní informace potřebné k individuálnímu plánování jsou získávány již v průběhu jednání se zájemcem o službu, tzn.:

- nepříznivá sociální situace,



- očekávání zájemce (osobní cíl), jakého chce poskytováním služby dosáhnout
- potřeby, schopnosti a možnosti,
- současná poskytovaná podpora a zdroje zájemce,
- prostředí, ve kterém bude služba poskytována.

Během prvního měsíce je služba poskytována na základě všech získaných a zaznamenaných informací ze sociálního šetření, které je současně považováno za prvotní individuální plán. Pracovníci v průběhu tohoto měsíce soustřeďují pozornost na ověření již získaných informací, jejich doplňování a aktualizování, o čemž vedou písemné záznamy a ústně informují sociálního pracovníka/vedoucího pracovníka.

### **5.1 První individuální plán**

Do měsíce od zahájení služby vzniká první individuální plán, který zpracovává sociální pracovník s klíčovým pracovníkem na základě všech získaných a aktualizovaných informací. Klíčový pracovník zpracuje detailní popis průběhu péče. Než dojde k samotnému seznámení klienta s IP, klíčový pracovník/pověřený pracovník sociálnímu pracovníkovi dodá vypracovaný detailní průběhu péče, který je součástí dokumentu Individuální plán. Tento průběh plně odpovídá praxi a je dojednáno s klientem. Následně dojde k domluvení osobní schůzky u klienta, po domluvě je možné IP dojednat i po telefonickém rozhovoru (např. s ohledem na aktuální zdravotní stav klienta). Setkání se účastní sociální pracovník, obvykle v přítomnosti terénního pracovníka, případně také rodinného příslušníka (se souhlasem či na žádost klienta). Cílem návštěvy u klienta je finální zpracování IP a zjišťování jeho dosavadní spokojenosti se způsobem poskytování služby.

Pracovník s sebou přináší na schůzku podklad vypracovaný terénním pracovníkem (detailní popis průběhu služby) a prázdný formulář IP, který vyplňuje na místě rukou a následně v kanceláři finalizuje a přepisuje do PC.

Finální dokument je sociálním pracovníkem uložen na interním úložišti, vytištěn ve dvou výtiscích a oba se předávají prostřednictvím terénního pracovníka (případně pověřeným pracovníkem) k odsouhlasení klientovi (jeden výtisk si ponechává klient a druhý se vrací sociálnímu pracovníkovi). V případě, že je klient neschopen nebo neochoten IP odsouhlasit, je o tom proveden pracovníkem poskytovatele do dokumentu záznam. Originál IP je uložen ve složce klienta.

Plán je psán srozumitelnou formou, aby se podle něj dala služba realizovat, tzn. že musí být dostatečně konkrétní a návodný.

S plánem jsou seznámeni terénní pracovníci na poradě a mají povinnost si aktualizované IP nastudovat také v písemné podobě. Následně je služba poskytována dle nového IP.

## **5.2 Osobní cíl**

Osobní cíl na základě, kterého je služba plánována, musí vždy směřovat k řešení nepříznivé sociální situace klienta a průběh služby je plánován podle něj nebo v souladu s ním.

Osobní cíle lze pojmout dvojím způsobem:

- Obecněji jako celkové očekávání klienta od služby, smysl, důvod využívání služby, k čemu služba klientovi bude, proč jí využívá.
- Konkrétní (dílčí) cíle zaměřené na nějakou oblast/činnost/potřebu klienta, kdy se jedná o konkrétní a jasné cíle, očekávaný stav, kterého má být prostřednictvím služby dosaženo.

Je potřeba si uvědomit, že každé přání klienta není vždy osobním cílem, který má být prostřednictvím služby naplňován. Přesto přání klientů zjišťujeme a pracujeme s nimi. Přání může být podkladem pro formulaci osobního cíle, např. klient sděluje, že chce ve čtvrtek chodit do cukrárny.

Jedná se o přání, za kterým může být schovaný jeho osobní cíl, např. „klient chce/potřebuje zprostředkovat/zajistit kontakt se společností, pokračovat ve svých zvyklostech, posilovat své schopnosti (mobilita)“.

Úkolem klíčového pracovníka je pomoci klientům jejich osobní cíle rozkrýt, identifikovat a případně formulovat.

### **5.3 Rizika a překážky při poskytování služby a v cestě k naplňování osobního cíle klienta**

Individuální plán zohledňuje také rizikové faktory a jejich prevenci při poskytování služby. Rizika jsou zjišťována již na sociálním šetření.

Pracovníci v průběhu služby vyhodnocují přiměřené/nepřiměřené riziko, dle situace zjišťují, zda je klient schopen přiměřeně posoudit situaci a pochopit následky svého rozhodnutí nebo jednání.

V případě, že jsou nějaká nepřiměřená rizika zjištěna (např. opakující se situace agresivity klienta, strach a obavy klienta, komunikace, mobilita, zdravotní stav), je situace zaznamenána do kolonky „rizika“ včetně možné prevence a řešení.

Rizika je potřeba průběžně přehodnocovat.

### **5.4 Vedení záznamů o průběhu služby**

Plánování služeb

- Plán služeb pro terénní pracovníky vytváří sociální pracovník (případně vedoucí) týden dopředu (kdo a kdy ke kterému klientovi půjde).



#### Záznamy do deníku (eEquip)

- Důležité informace o průběhu služby u jednotlivých klientů, odchylky od pravidelných služeb (doprovody k lékařům, rušení péče), krizové nebo rizikové situace.

#### Sešity v domácnostech u klientů

- Zrcadlí průběh služby a současně slouží k předávání informací mezi terénními pracovníky v domácnosti klienta (např. co se v domácnosti dělo, co bylo poskytováno, případně stav klienta).
- Informace se píše po vykonání daného úkonu nebo po výkonu celkové péče.

#### Aplikace eEquip v pracovním mobilu

- Zaznamenávání časů a jednotlivých úkonů poskytovaných u klienta.

#### Měsíční výkaz péče na vytištěném formuláři (uložený u klienta)

- Zaznamenávání časů poskytnuté péče. Při poslední péči v daném měsíci nechá terénní pracovník výkaz podepsat klientem a současně ho odnese do kanceláře. Je také možné, že výkaz nepodepíše, protože ho např. podpis stresuje, má zhoršený zdravotní stav, problémy s jemnou motorikou. V této situaci podepíše výkaz sociální pracovník, popřípadě vedoucí pracovník s odůvodněním, proč klient výkaz nemohl podepsat.

### **5.5 Příslušné formuláře**

#### Formulář individuálního plánu klienta

- Je k dispozici na sdíleném disku.

#### Formulář „Záznam jednání se zájemcem“

- Je k dispozici na sdíleném disku.



## 5.6 Hodnocení individuálního plánu

Klíčový pracovník má povinnost hodnotit dvě oblasti v rámci IP:

- naplňování osobního cíle/cílů klienta,
- průběh poskytované služby.

Individuální plán je aktualizován v návaznosti na potřeby klienta, nejdéle však každých 6 měsíců. Aktualizace proběhne na základě osobního rozhovoru s klientem, případně telefonického rozhovoru. K hodnocení lze přizvat na jeho návrh také další osobu – osobu blízkou klientovi či opatrovníka.

Systémem níže uvedených dotazů je zjištěno, zda poskytovaná služba klientovi vyhovuje a osobní cíle odpovídají skutečnosti a jeho aktuálním potřebám a očekáváním, a to v potřebné kvalitě.

Před rozhovorem s klientem je potřeba si přečíst veškeré zápisy z průběhu poskytované služby, tím si připomenout situace, které ve sledovaném období nastávaly. Z hodnocení musí být písemné výstupy, které jsou zaznamenány na formuláři Individuálního plánu, do části "zhodnocení předchozího Individuálního plánu". V něm jsou zachyceny následující otázky a oblasti:

- Naplňuje služba osobní cíl klienta?
- Byl dodržen plán služeb?
- Odpovídá poskytovaná služba potřebám, možnostem a schopnostem klienta?
- Je klient spokojený se službou?
- Vyžaduje klient úpravu nebo změnu individuálního plánu/služby?
- Bylo dosaženo změny v situaci klienta? Ano, ne – popis.

Na základě hodnocení vzniká aktuální IP, se kterým je klient seznámen a může ho stvrdit svým podpisem. Je také možné, že IP nepodepíše, protože ho např. podpis stresuje, má zhoršený zdravotní stav, problémy s jemnou motorikou.

V této situaci podepíše IP sociální pracovník, popřípadě vedoucí pracovník s odůvodněním, proč klient IP nemohl podepsat.

Všichni pracovníci jsou informováni o novém IP klienta, a to na poradách, popř. e-mailem nebo vložení na interní disk.

V případě zjištěných velkých/podstatných změn v nepříznivé sociální situaci klienta je IP ihned aktualizován, bez ohledu na termín 6 měsíců. Také klient může změnu individuálního plánu iniciovat.

### **5.7 Způsob individuálního plánování s klienty s obtížemi v komunikaci**

Jedná se o IP s osobami, které mají snížené kognitivní schopnosti např. z důvodu onemocnění demencí nebo jiné duševní nemoci a buďto se s nimi nedomluvíme nebo se nemůže plně spolehnout na to, co sdělují.

Plánování je založeno na několika metodách:

- Znalosti/informace o klientovi – mapování jeho potřeb schopností, možností, osobních cílů. Dále potřebné informace z jeho minulosti – co měl/neměl rád, jak žil, jak trávil den, jaké měl zájmy apod.
- Pozorování – v průběhu poskytování služby sledujeme reakce, chování, projevy klienta, vše zaznamenáváme
- Spolupráce s dalšími (pečujícími) osobami – informace, které nám mohou sdělit a které lze využít pro naplánování a hodnocení průběhu služby
- Empatie – vcítění se do klienta s cílem odhadnout, co a jak by mohl od služby potřebovat
- Studium osobní dokumentace klienta – záznamy z poskytované služby
- Srovnání naplňování základních lidských potřeb klienta dle např. Maslowovy pyramidy základních životních potřeb.

Všechny tyto metody je vhodné kombinovat a v praxi ověřovat. Nikdy nespolehnáme pouze na to, co sděluje rodinný příslušník/pečující osoba, vždy informace

potvrzujeme z jiných zdrojů/metod. Na základě všech zjištěných informací klíčový pracovník průběh služby naplánuje, následně plán konzultuje se sociálním pracovníkem, případně v týmu. Dle potřeby je plán upraven a v praxi je ověřováno, zda vše odpovídá potřebám, schopnostem a možnostem klienta.

Do IP je zaznamenáno, jakým způsobem, na základě, jakých metod bylo IP nastaveno.

## **5.8 Klíčový pracovník**

Klíčovými pracovníky (dále v textu KP) jsou pracovníci na pozici pracovník v sociálních službách. Přidělování KP ke klientům je odpovědností sociálního pracovníka na základě několika kritérií:

- kapacita/vytíženost KP,
- četnost péčí KP,
- místo bydliště klienta,
- osobnost klienta vs. osobnost KP,
- fyzická zdatnost,
- zkušenost KP.

Kompetence klíčového pracovníka:

- Komunikace s klientem a získávání informací pro tvorbu i aktualizaci jeho individuálního plánu.
- Výměna a předávání informací mezi pracovníky o klientovi– aktualizace plánu, cílů, přání, podnětů nebo námitek.
- Výměna informací směrem od poskytovatele ke klientovi.
- Kontrola souladu plánu a poskytované služby (zda probíhá vše tak, jak je naplánováno).
- Hájení zájmů klienta v rámci změn v organizaci poskytovatele a organizaci práce.
- Zajišťuje podepisování dokumentů v souvislosti s IP.



Podpora klíčových pracovníků, kterou mohou využít:

- supervize (skupinové, individuální),
- vzdělávání,
- nadřízený pracovník (prostor pro diskuse k náročným situacím),
- porady, diskuse v týmu,
- metodická externí podpora.

Předávání informací je systém získávání a předávání písemných informací je popsán v textu výše ("vedení záznamu o průběhu služby"), dále jsou informace předávány na pravidelných poradách, telefonicky (služební telefony), pracovním e-mailem a dle aktuální situace ústně během dne. Pracovníci jsou povinni se aktivně zajímat o dění a o změny, které při poskytování služby nastávají a jsou povinni číst písemně záznamy.

## **5.9 Přílohy**

- Příloha č. 4 - Individuální plán PS
- Příloha č. 5 – Měsíční výkaz PS
- Příloha č. 6 – Měsíční výkaz pro pečovatele

## 6 STANDARD Č. 6: DOKUMENTACE O POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Sociální služba má zpracovaný níže uvedený postup pro vedení, evidenci, zpracování a ochranu dokumentace, podmínky pro archivaci a skartaci dokumentace o osobách, kterým je sociální služba poskytována. Mimo to se pracovníci organizace se řídí dokumentem GDPR (Obecné nařízení o ochraně osobních údajů, Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679), Směrnicí o nakládání s osobními údaji KCP a Archivačním řádem KCP.

Poskytovatel shromažďuje a zpracovává pouze nezbytné osobní údaje klientů za účelem poskytnutí kvalitní sociální služby a vede dokumentaci o poskytované sociální službě, a to v listinné a elektronické podobě.

Veškerá dokumentace je vedena adresně, anonymní poskytování služby vylučuje druh poskytované sociální služby.

### 6.1 Klientská dokumentace

Zásady vedené dokumentace:

- respektování a ochrana práv klienta,
- diskrétnost,
- transparentnost,
- adresná odpovědnost,
- pravdivost,
- věcnost, bezpečnost a partnerství,
- zákonnost.

Vedená dokumentace klientů obsahuje:

- záznam z jednání se zájemcem o službu – sociální šetření,
- dokument individuální plán,
- další dokumenty k poskytované službě, např. převzetí klíčů či jiné dohody,



sešit záznamů o průběhu služby, měsíční výkaz,

- smlouva o poskytování služby + dodatky ke smlouvám, přílohy,
- korespondence s klientem případně s jeho rodinou (včetně informačních textů),
- kopie rozhodnutí soudu o svéprávnosti a o ustanovení opatrovníka či jiného zákonného institutu,
- souhlasy, např. s nahlížením do dokumentace, GDPR.

Zjišťované a zpracovávané údaje na základě uzavřené smlouvy o poskytování služby

- jméno, příjmení, datum narození, adresa klienta (nezbytné k uzavření smlouvy s klientem),
- aktuální nepříznivá sociální situace klienta, potřeby, možnosti a schopnosti (pro nastavení služby dle potřeb klienta, pro vytvoření individuálního plánu),
- jeho zdravotní stav, který může mít vliv na kvalitní a bezpečné poskytování sociální služby (obvykle nejsou nutné diagnózy, zejména je důležité zjištění projevů a rizik),
- osobní údaje dalších osob, např. rodinných příslušníků, kontaktních osob – jméno, adresa a telefonní číslo, případně vztah ke klientovi,
- rozhodnutí soudu o svéprávnosti a o ustanovení opatrovníka či jiného zákonného institutu,
- další sociální služba, kterou klient využívá.

S každým klientem je projednán účel shromažďování jeho osobních údajů a nad rámec uzavřené smlouvy případně podepsán:

- souhlas s pořizováním a zveřejňováním fotografií v rámci poskytování služby za účelem její prezentace – je s klientem individuálně ujednáno vždy v souvislosti s konkrétní situací,
- souhlas s nahlížením do dokumentace,
- další souhlasy.

Klient je informován, že svůj souhlas může kdykoli odvolat.

## 6.2 Ochrana spravovaných údajů

Přehled opatření zamezující neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům, změně, zničení, neoprávněným přenosům, zneužití, neoprávněnému čtení.

### 6.2.1 Listinná podoba

Dokumentace klientů je založena v kanceláři v uzamykatelné kartotéce. Obsah této dokumentace viz v textu výše.

Přístupy:

- administrativní pracovník, sociální pracovník, vedoucí služby

Pracovníci v sociálních službách mají přístup k dokumentům individuálního plánování či dle potřeby i k dalším dokumentům, např. sešit záznamů o průběhu služby. Tyto dokumenty dostávají od výše uvedených pověřených pracovníků na základě aktuální potřeby.

Měsíční výkaz pečovatelské služby

- Jedná se o formulář pro vykazování poskytnuté péče v daný měsíc. V průběhu měsíce zůstává v domácnosti klienta, kde po každé poskytnuté službě vyplní pracovník v sociálních službách. Po ukončení měsíce je klientem v ideálním případě podepsán a současně ho pracovník odnese do kanceláře. Pokud klientův aktuální zdravotní stav podpis neumožní nebo není momentálně přítomen např. z důvodu hospitalizace, podepíše měsíční výkaz sociální pracovník s odůvodněním, proč není podepsán klientem.
- Výkazy jsou po zpracování bezpečně uloženy do kartotéky do složky „Výkazy“.



### Měsíční výkaz pro pečovatele

- Jedná se o formulář zejména pro pracovníky mimo hlavní pracovní poměr (DPP, DPČ), kteří nevlastní služební telefon pro zadávání poskytnutých základních činností do systému eQuip.
- Výkaz nosí pracovník u sebe a detailně rozepisuje poskytnuté činnosti u klientů a po ukončení měsíce ho odevzdá v kanceláři.
- Výkazy jsou po zpracování bezpečně uloženy do kartotéky do složky „Výkazy“.

### 6.2.2 Elektronická podoba dokumentace (elektronické úložiště dat)

Všechny podepsané dokumenty klientů, např. smlouvy a dodatky, GDPR, ceníky, individuální plány jsou naskenované uloženy na Google disku.

#### Přístup:

- Do těchto disků je přístup pouze přes Google účet, který má povolení do těchto disků nahlížet. Přístupy k jednotlivým dokumentům v Google disku jsou přiděleny na základě pracovních pozic a kompetencí zodpovědnou osobou, kterou je ředitel organizace a jeho zástupce. Vstup je umožněn na základě přístupového jména a hesla. Je zde i rozdělení, jaké dokumenty může daný účet pouze prohlížet a jaké lze přes účet i upravovat.

Informační systém Equip obsahuje záznamy z průběhu služby, záznam činností u klientů, výkazy práce zaměstnanců, vzdělávání, pokladna a další.

Pracovníci se do systému přihlašují prostřednictvím aplikace v mobilním telefonu, kde zadávají potřebná data. Do systému se lze přihlásit též z počítače.

#### Přístup:

- Přístup do systému je taktéž přidělen ředitelem a jeho zástupcem na základě pracovních pozic a kompetencí jednotlivých zaměstnanců.

#### Pravidla ochrany dat:

- Povinností všech zaměstnanců je chránit všechny zjištěné údaje o klientech. Pro případné fotografování klientů není dovoleno pracovníkům v sociálních službách používat soukromý telefon.
- Veškerá dokumentace je uložena v uzamykatelných skříních a kartotékách. Tyto spisy je zakázáno vynášet mimo pracoviště s výjimkou např. vyžádání dokumentace soudem či jiným orgánem k tomu příslušnému, pro účely sociálního šetření.
- V době, kdy pracovník pracuje s dokumentací klientů, jsou příslušné skříně odemčeny, pokud pracovník pracoviště opouští na delší dobu nebo při ukončení směny, musí být veškerá dokumentace uložena zpět na původní místo.
- Při krátkodobém opuštění pracoviště je možné spisy nezajišťovat, ale uložit do zásuvky stolu a počítač uzamknout heslem, aby nedošlo k náhodnému nahlédnutí neoprávněných osob.

#### Nahlížení do dokumentace:

- Do dokumentace vedené o poskytované službě jednotlivým klientům mohou nahlížet pouze osoby k tomu oprávněné (již zmíněny výše).
- Dále mají kontrolní a inspekční orgány, které k tomu mají zákonné zmocnění (krajské úřady, ministerstva, úřady práce).
- V rozsahu pravomocí nebo zmocnění mohou do dokumentace také nahlížet zákonní zástupci, opatrovníci, soudy, policie, Úřad veřejného ochránce práv či jiné pravomocné orgány a instituce.
- Další osoba se může seznámit s údaji o klientovi na základě písemného zmocnění nebo na základě jeho souhlasu nebo souhlasu opatrovníka.
- V případě, že klient chce poskytnout nahlédnutí do svého spisu jiné osobě, musí k tomu dát jasně projevový souhlas. Ten může být i ústní, o čemž pracovník učiní záznam do jeho složky. Nebo souhlas s nahlížením udělí písemně a stvrdí svým podpisem.



- Klient má právo nahlížet do veškeré své osobní dokumentace, vždy však za přítomnosti sociálního nebo vedoucího pracovníka.
- Výše uvedené osoby mají právo žádat pořízení výpisů, opisů, kopií dokumentace. To je ze strany poskytovatele zajištěno ve lhůtě do 10 dnů ode dne převzetí žádosti od klienta nebo jinou oprávněnou osobou.
- O nahlížení do dokumentace a o pořizování výpisů, opisů nebo kopií vytvoří příslušný pracovník zápis do osobního spisu daného klienta.

### **6.3 Přílohy**

- Příloha č. 7 - Souhlas zájemce s poskytnutím osobních údajů
- Příloha č. 8 - Souhlas klienta s pořízením fotografií a videa

## 7 STANDARD Č. 7: STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Účelem tohoto standardu je stanovit postup podání a řešení stížností podaných klientem služby nebo jinou osobou/stěžovatelem na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby.

Stížností na kvalitu poskytované sociální služby nemohou být takové stížnosti klientů, které přesahují odpovědnost, nebo možnosti vlivu poskytovatele (např. kvalita jiné sociální služby jiného poskytovatele, systém sociálních služeb v ČR).

Komunitní centrum Petrklíč chápe stížnost jako zpětnou vazbu, díky níž může zkvalitňovat své služby. Podání stížnosti vede k zamyšlení, zda způsob poskytování služby není třeba zlepšovat nebo změnit. Stížnostní mechanismus v neposlední řadě funguje jako významný nástroj ochrany práv klientů sociálních služeb Komunitního centra Petrklíč (viz. Standard č. 2 Ochrana práv klientů).

### 7.1 Základní pojmy

- **podnět** – doporučení, návrh ke zlepšení kvality služby, má pozitivní charakter
- **přípomínka** – ke kvalitě poskytované služby (formě, úrovni), není ohrožena kvalita služby ani práva klienta, jedná se o drobné podání
- **stížnost** – jakoukoli formou vyjádřená nespokojenost klienta nebo jiné osoby s kvalitou a způsobem poskytované služby (poskytnutou službu nebo její část klient vnímá jako nedostačující, nevyhovuje přístup personálu, jsou ohrožena práva klienta, jejichž zabezpečení je spojeno s odpovědností či povinností poskytovatele apod.).

### 7.2 Odpovědnost poskytovatele

- Poskytovatel musí odlišit, zda se jedná o podnět, připomínku nebo stížnost. Pouze stížnost se řeší níže uvedeným postupem. O tom, zda se jedná či nejedná o stížnost, tedy rozhoduje poskytovatel sociální služby.

- Může nastat situace, že si klient stěžuje (zejména ústně), ale uvádí, že se o stížnost nejedná. Poskytovatel musí situaci vyhodnotit a pokud je ohrožena kvalita služby a práva klienta, je přesto podání klienta vyhodnoceno jako stížnost. Pokud s tím klient nesouhlasí, může být stížnost pojata jako anonymní, aby se stěžovatel cítil bezpečně. Situace však musí být řešena. Nebo naopak může nastat situace, kdy stěžovatel tvrdí, že se jedná o stížnost, ale poskytovatel podání vyhodnotí jako připomínku.
- Situaci však řeší a přijímá opatření (důvěra klienta je důležitá), nikoli nutně dle níže uvedeného postupu.
- Opakované stížnosti, které již byly v minulosti prošetřovány a podání neobsahuje žádné nové skutečnosti, není třeba opětovně prošetřovat. Stěžovatel je o tomto informován.

### **7.3 Informování klienta o stížnostech**

- Postup pro podání stížností pro klienty s názvem „Podání stížnosti“ je na webu organizace a je k dispozici klientům v papírové formě na vyžádání. Webová stránka obsahuje jednoduchý návod o způsobu podání stížnosti a příslušné formuláře ke stažení.
- O pravidlech pro podání stížností informují sociální pracovník (nebo klíčoví pracovníci) vždy při zahájení poskytování služby novému klientovi. Jedná se o sdělení, že má možnost si stěžovat a jakým způsobem je možné stížnost podat.
- Stížnost nesmí být na újmu tomu, kdo ji podal, ani tomu, v jehož zájmu je podána.

### **7.4 Podání a vyřizování stížností osob na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby**

Každá osoba/klient má právo vyjádřit stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování služby, a to prostřednictvím příslušného formuláře nebo prostřednictvím další osoby (klient si může zvolit svého zástupce), např. pracovníka nebo osoby, které důvěřuje (rodina, osoba blízká).

Kdo si může stěžovat:

- klient,
- jakákoli osoba v zájmu klienta/klientů (např. rodinný příslušník, opatrovník, pracovník).

Způsob podání stížnosti:

Prostřednictvím formuláře ke stížnostem, viz. Příloha.

Formy podání formuláře stížnosti:

- prostřednictvím formuláře v elektronické podobě (elektronicky vyplněný formulář nebo naskenovaný papírový formulář zaslaný e-mailem),
- písemně na pobočce, poštou nebo skrze pracovníka služby.

S vyplněním formuláře ke stížnostem může pomoci pracovník poskytovatele. Klient/zástupce vyplní příslušný dokument, kde vyplní své jméno a příjmení, bydliště. Dále vyplní důvod stížnosti. V souvislosti s tímto může vyplnit také navrhované řešení, které by bylo dle jeho požadavků a představ, případně doplní i navrhované opatření, aby znovu k důvodu, proč byla stížnost podána, nedošlo. V poslední řadě doplní datum podání stížnosti a svůj podpis.

Vedoucí pracovník se stížnostmi neprodleně zabývá, konzultuje situaci s ostatními pracovníky a společně hledají řešení, případně sám navrhuje řešení/opatření. Příslušný pracovník dle konkrétní situace může kontaktovat také stěžovatele pro doplnění informací.

Příslušný pracovník následně vyplní dokument vypořádání stížnosti ve dvou vyhotoveních – jedno je předáno klientovi, druhé je založeno do složky se stížnostmi. Tento dokument podléhá běžným předpisům o archivaci a skartaci materiálů. Originál pracovník předá/zašle stěžovateli/klientovi.

Lhůta pro vyřešení stížnosti je 30 dnů od jejího obdržení. Není-li lhůta pro vyřízení stížnosti dostatečná, lze ji prodloužit, o čemž musí být stěžovatel vyrozuměn.

V případě, že stížnost bude směřovat proti pracovníkovi, který je současně odpovědnou osobou za její vyřízení, musí být stížnost neprodleně postoupena nadřízenému pracovníkovi, aby nedošlo ke střetu zájmů.

Standardně vyřizuje stížnosti vedoucí služby. V případě, že je stížnost vedena proti vedoucímu služby, zabývá se jí jeho nadřízený.

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti má klient možnost obrátit se k dozorčí radě nebo nezávislému orgánu s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížností. Je možné se obrátit na krajský odbor sociálních věcí, Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, Veřejného ochránce práv nebo na Český helsinský výbor.

Všechny podané stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby jsou evidovány a využívány jako podnět pro rozvoj a zvyšování kvality sociální služby.

## **7.5 Přílohy**

- Příloha č. 9 - Formulář pro podávání stížností
- Příloha č. 10 – Vzor vypořádání stížnosti
- Příloha č. 11 - Podávání stížností – stručný popis



## 8 STANDARD Č. 8: NÁVAZNOST SOC. SLUŽBY NA DALŠÍ DOSTUPNÉ ZDROJE

Aby klient mohl úspěšně využívat veřejně dostupné služby, případně mohlo dojít k poskytnutí kontaktů na další návazné služby ze strany pracovníků, je nutné zjistit o klientovi informace, jejichž rozsah se odvíjí od jeho nepříznivé sociální situace, jeho zakázky/osobního cíle a rozsahu poskytované služby. Informace se týkají zejména:

- aktuálního stavu/potřeb/schopností a možností klienta (z hlediska fyzického a psychického zdraví),
- jaké služby již klient využívá, využíval či využívat by chtěl,
- jeho osobních cílů a zájmů,
- jeho přirozené sociální sítě,
- místních dostupných zdrojů,
- finanční dostupnosti určité služby pro daného klienta.

Tyto informace jsou získávány během sociálního šetření/přešetření, ale i během samotné péče nebo ve spolupráci s klíčovými pracovníky, kteří tyto informace sdělují na pravidelné poradě, kde se diskutují další možnosti pro jednotlivé klienty. Zjištěné informace mimo jiné ukazují na zapojení klienta do společnosti, případně o jeho možnostech v této oblasti.

Podstatné informace jsou zaznamenány v individuálním plánu klienta po sociálním šetření, další informace jsou získávány postupně během poskytování služby po vytvoření dostatečné důvěry mezi pracovníkem a klientem.

Navazující sociální službu, kterou klient využívá společně s naší službou, sociální pracovník zaznamená do jeho individuálního plánu. Zapiše zde druh služby, frekvenci a její míru zapojení, popřípadě kontakt na službu. Toto je vždy individuálně s klientem vyjednáváno a zda tyto informace sdělí či nikoli, je pouze na něm.



Pracovníci se aktivně a cíleně snaží podporovat klienty v jejich kontaktech a rozšiřování sociální sítě na základě jejich věku či zdravotního stavu tak, aby nedocházelo k jejich sociální izolaci. Cílem je umožnit klientům maximální možné využití běžně dostupných služeb (formou doprovodů, odvozů), případně jim tyto služby zprostředkovat.

Vzhledem k charakteru poskytované sociální služby terénní formou, kdy u poskytované služby mohou být přítomny i další pečující osoby (např. rodina), může nastat situace, že se pracovník stane svědkem konfliktu mezi klientem a těmito dalšími osobami. V takovém případě je nutné zachovat neutrální postoj, do konfliktů se nijak nevměšovat a nezasahovat.

## 9 STANDARD Č. 9: PERSONÁLNÍ A ORGANIZAČNÍ ZAJIŠTĚNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

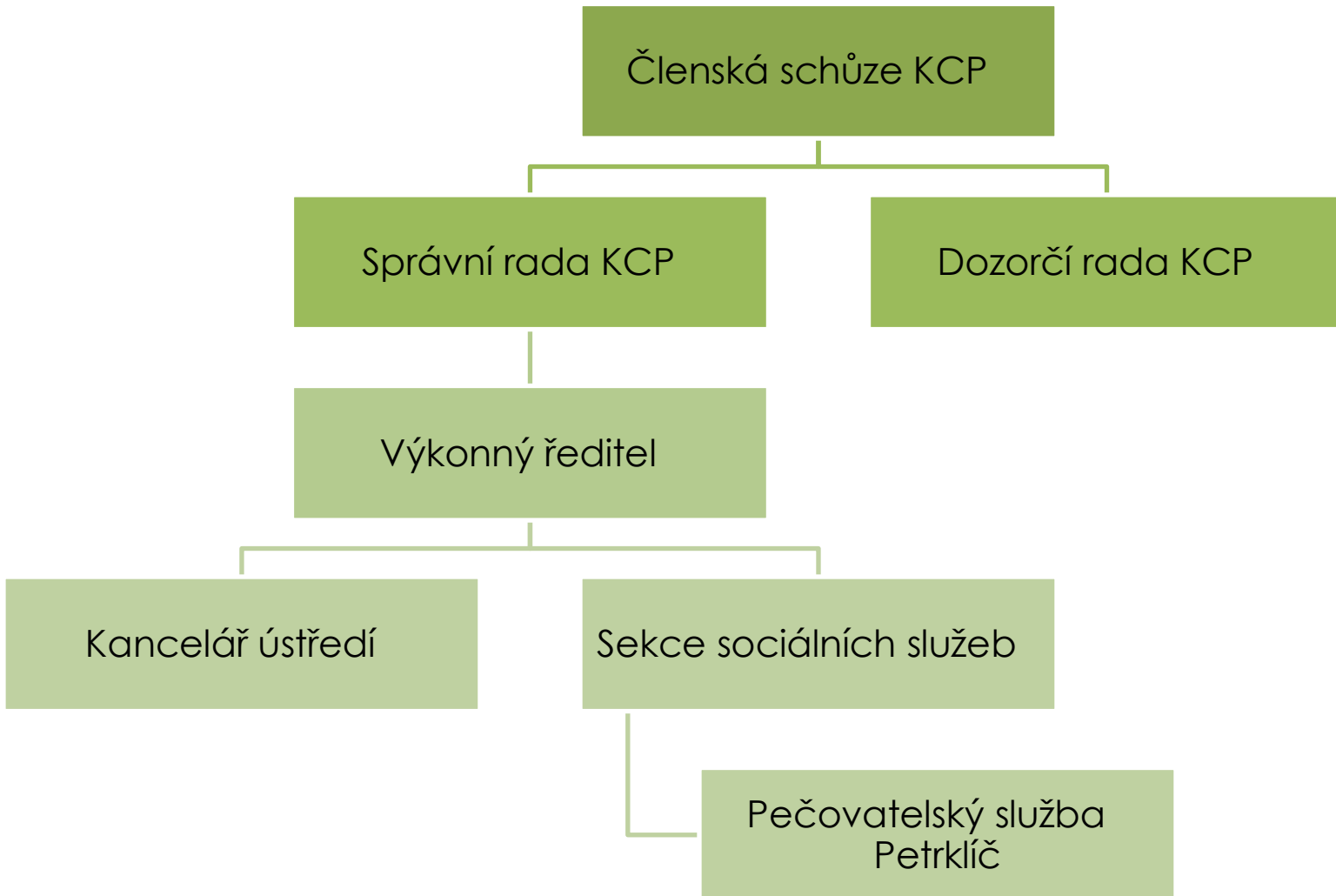
Cílem personální politiky organizace je zajištění kvalitního personálu odpovídajícího požadavkům a potřebám klientů služeb a vytvoření optimálních pracovních podmínek pro každého pracovníka, které motivují k co nejkvalitnějším pracovním výkonům.

Klíčem kvalitních služeb jsou lidé, kteří je přímo poskytují, pro poskytovatele jsou nejdůležitější vlastní pracovníci. Jejich znalosti a schopnosti, iniciativa a otevřenost vůči všemu novému odpovídají potřebám klientů a umožňují naplňování standardů kvality sociálních služeb.

Neméně důležitá je pro poskytovatele spokojenost pracovníků a bezpečnost na pracovištích, práce v atmosféře důvěry, dobré nálady a podpory.

Personál musí pokrývat různé specifické potřeby jednotlivých klientů, proto se dbá, aby byli přijímáni pouze pracovníci s odpovídajícím odborným vzděláním a dovednostmi. Způsob přijímání pracovníků a jejich odměňování odpovídá platným právním předpisům, je závazný pro zaměstnavatele, zaměstnance i pro pracovníky v obdobném pracovním poměru a je blíže rozpracován i v Organizačním řádu KCP.

## 9.1 Struktura organizace



### 9.1.1 Členská schůze KCP

**Účel:** nejvyšší orgán

**Nadřízený orgán:** x

**Obsah činnosti:** Nejvyšší orgán spolku, kterého má právo zúčastnit se každý člen spolku a dostat na něm vysvětlení záležitostí spolku, které se týká předmětu zasedání.



#### 9.1.2 Správní rada KCP

**Účel:** výkonný orgán spolku

**Nadřízený orgán:** členská schůze

**Obsah činnosti:** Řídí spolek mezi zasedáními Členské schůze, určuje základní zaměření organizace a dohlíží na jeho řádný chod.

#### 9.1.3 Dozorčí rada KCP

**Účel:** kontrolní orgán

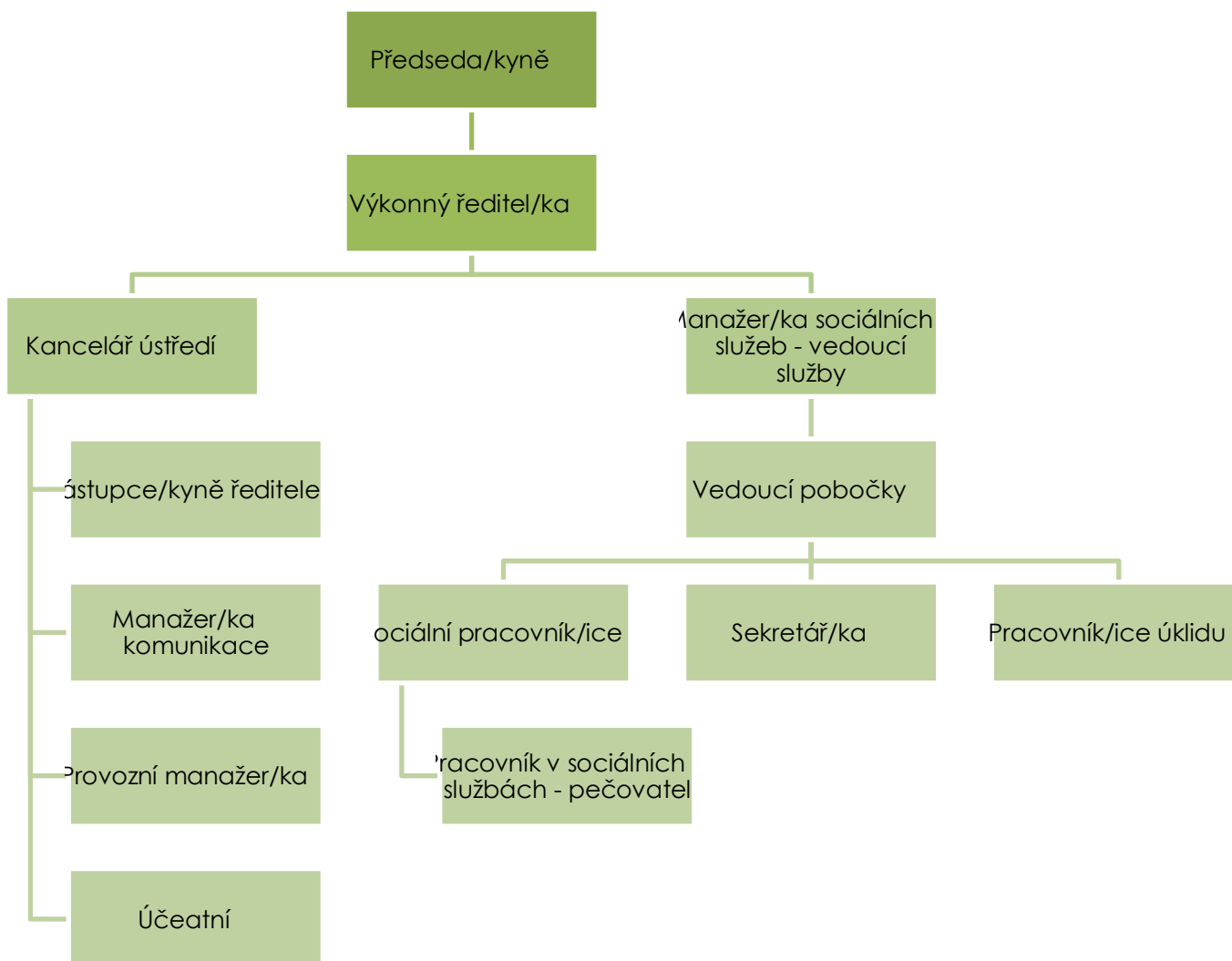
**Nadřízený orgán:** členská schůze

**Obsah činnosti:** Dohlíží nad činností orgánů spolku. Plní funkci monitorovacího, kontrolního, revizního a rozhodčího orgánu Spolku.

#### 9.1.4 Regionální pobočky

- Regionální pobočka je zastoupením organizace v konkrétním kraji.
- V čele regionální pobočky stojí vedoucí služby. Spolu s ním se podílí na chodu pobočky vedoucí pobočky, sociální pracovník, administrativní pracovník a pracovníci v sociálních službách.

## 9.2 Struktura pracovních pozic



Počet pracovních míst se vyvíjí v závislosti dle potřeby. Tyto informace jsou uvedeny a pravidelně aktualizovány v dokumentu Personální zajištění služby.

### 9.2.1 Předsednictvo

**Účel:** statutární orgán

**Nadřízený orgán:** členská schůze

**Obsah činnosti:** Jedná se o výkonný orgán spolku tvořená předsedou a místopředsedou. Řídí spolek mezi jednáními správní rady, jednají za něj, zastupují ho navenek, předsedají správní radě a vykonávají další činnosti, které jim svěří stanovy, členská schůze a správní rada.

### 9.2.2 Výkonný ředitel

**Účel:** Řídí spolek v organizačních, ekonomických a personálních oblastech.

**Nadřízený:** předseda spolku

### 9.2.3 Zástupce/zástupkyně ředitele

**Účel:** Zastupuje ředitele v definovaných oblastech a kompetencích.

**Nadřízený:** výkonný ředitel

### 9.2.4 Manažer/ka komunikace

**Účel:** Prezentuje činnost spolku na veřejnosti a sociálních sítí.

**Nadřízený:** výkonný ředitel

### 9.2.5 Provozní manažer/ka

**Účel:** Zajišťuje správu vozového parku, IT vybavení a ostatního technického vybavení.

**Nadřízený:** výkonný ředitel

### Účetní

**Účel:** Zpracovává podklady pro mzdy zaměstnanců, faktur klientů a dohlíží na čerpání rozpočtu spolku.

**Nadřízený:** výkonný ředitel



### 9.2.6 Manažer/ka sociálních služeb – vedoucí služby

**Účel:** Zajišťuje chod služby po personální, organizační a finanční stránce.

**Nadřízený:** výkonný ředitel

**Zastupitelnost:** vedoucí pobočky

**Vzdělání:** Odbornou způsobilostí k výkonu povolání manažera sociálních služeb je:

- minimálně středoškolské vzdělání

#### **Osobnostní předpoklady:**

- manažerské dovednosti (vedení týmů),
- organizační schopnosti,
- schopnost samostatně se rozhodovat,
- zodpovědnost,
- spolehlivost,
- komunikační dovednosti,
- samostatnost,
- schopnost spolupracovat,
- respekt vůči jedinečnosti klienta,
- ochota se vzdělávat a učit novým věcem,
- zkušenosti s vedením týmu,
- psychická odolnost,
- flexibilita,
- orientace na výsledek.

#### **Další požadavky:**

- orientace v legislativě související s poskytováním soc. služeb,
- ŘP sk. B výhodou.



### Určené kompetence:

- zajištění běžného provozu služby,
- organizaci a dostupnost služby,
- poskytování zpětné vazby managementu,
- řešení aktuálních problémů,
- pohotovost v případě potřeby,
- výpomoc v terénu,
- zastupování nemocných kolegů,
- soulad provozu služby se standardy kvality a platnou legislativou vč. kontrolní činnosti,
- řízení výkonu služby,
- řízení dílčího rozpočtu služby.

### V oblasti personálního vedení služby

- řízení pracovníků služby,
- plánování a vedení porad,
- přijímání a propouštění zaměstnanců,
- organizaci přijímacích pohovorů,
- uzavírání pracovněprávních dokumentů se zaměstnanci služby,
- zaškolování nových zaměstnanců (vč. vnitřních předpisů, BOZP a PO),
- plánování vzdělávání, supervizí a schvalování dovolených zaměstnanců služby,
- kontrola splnění zákonné kvalifikace zaměstnanců, plnění zdravotních prohlídek, povinného vzdělávání a školení BOZP a PO.

### V oblasti administrativního vedení služby

- pravidelné revize standardů kvality,
- kontrolu podkladů pro mzdy a fakturaci,
- kontrolu docházek zaměstnanců,
- kontrolu vedení pokladní knihy,
- měsíční hlášení na kraj,
- aktualizaci údajů v rejstříku a na webu,





- účast na komunitním plánování,
- účast na veletrzích a akcích pro veřejnost,
- vedení knih jízd a běžnou údržbu vozidel.

#### 9.2.7 Vedoucí pobočky

**Účel:** Řídí pobočku po organizační stránce a přidělený tým pracovníků v sociálních službách.

**Nadřízený:** manažer sociálních služeb

**Zastupitelnost:** sociální pracovník

**Vzdělání:** Odbornou způsobilostí k výkonu povolání vedoucího služby je:

- vyšší odborné vzdělání získané absolvováním vzdělávacího programu akreditovaného podle zvláštního právního předpisu v oborech vzdělávání zaměřeného na sociální práci a sociální pedagogiku, sociální pedagogiku, sociální a humanitární práci, sociální práci, sociálně právní činnost, charitní a sociální činnost
- vysokoškolské vzdělání získané studiem v bakalářském, magisterském nebo doktorském programu zaměřeného na sociální práci, sociální politiku, sociální pedagogiku, sociální péči, sociální patologii, právo nebo speciální pedagogiku, akreditovaném podle zvláštního právního předpisu.
- dále je pracovník povinen projít každoročním vzděláváním v rozsahu 24 hodin, kterým si obnovuje, upevňuje a doplňuje kvalifikaci.
- formy vzdělávání: dle § 111 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

#### **Osobnostní předpoklady:**

- organizační schopnosti,
- komunikační dovednosti,
- samostatnost,
- schopnost spolupracovat,
- schopnost empatie,
- respekt vůči jedinečnosti klienta,
- ochota se vzdělávat a učit novým věcem,



- schopnost vedení týmu,
- spolehlivost,
- zodpovědnost,
- psychická odolnost,
- flexibilita.

#### **Další požadavky:**

- orientace v legislativě související s poskytováním soc. služeb,
- znalost cílové skupiny,
- ŘP sk. B výhodou.

#### **Určené kompetence:**

##### V oblasti řízení pobočky

- zajištění běžného provozu služby,
- organizaci a dostupnost služby,
- poskytování zpětné vazby managementu,
- řešení aktuálních problémů,
- pohotovost v případě potřeby,
- zastupování nemocných kolegů,
- soulad provozu služby se standardy kvality a platnou legislativou vč. kontrolní činnosti.

##### V oblasti klientů

- oslovování zájemců z tabulky zájemců,
- aktualizace tabulky zájemců (např. aktuální stav),
- zajištění sociálního šetření a přešetření v terénu,
- příprava, uzavření a ukončení smlouvy o poskytování služby,
- příprava a aktualizace individuálního plánu,
- poskytování základního sociálního poradenství,
- zjišťování hodnocení kvality služby,
- správa obsahu složky klienta (E-Quip, sdílený Google disk, kartotéka),



- průběžná aktualizace evidovaných údajů klientů,
- evidence narozenin klientů,
- výpomoc v terénu,
- evidence klíčů od obydlí klientů.

#### V oblasti zaměstnanců

- podíl na zaučování terénních pracovníků z metodického hlediska,
- komunikace s terénními pracovníky (klíčové pracovníky, situace v terénu, administrativa spojená se službou),
- výběr obsahu povinného vzdělávání terénních pracovníků (akreditované kurzy, stáže, interní vzdělávání) ,
- metodické vedení terénních pracovníků (pravidelná školení),
- zastupování nemocných kolegů,
- přiřazování klíčových pracovníků ke klientům,
- správa skladu a přidělování osobních ochranných pracovních pomůcek.

#### V oblasti administrativy služby

- podílení se na průběžné aktualizaci standardů kvality,
- komunikace s místním sociálním odborem,
- účast na komunitním plánování.

#### V oblasti koordinace služby

- plánování rozpisu směn,
- kontrola docházek terénních pracovníků,
- organizace přijímacích pohovorů terénních pracovníků,
- zaučování nových terénních pracovníků,
- plánování a vedení porad terénních pracovníků,
- plánování supervizí terénních pracovníků,
- plánování dovolených terénních pracovníků,
- řešení aktuálních problémů terénních pracovníků,
- pohotovost v případě potřeby,
- výpomoc v terénu.

## 9.2.8 Sociální pracovník/pracovník

**Účel:** Zajišťuje agendu klientů a odborné sociální práce s klienty, koordinuje služby zaměstnancům přímé péče a jejich vzdělávání.

**Nadřízený:** vedoucí pobočky

**Zastupitelnost:** jiný sociální pracovník

**Vzdělání:** Odbornou způsobilostí k výkonu povolání sociálního pracovníka je:

- vyšší odborné vzdělání získané absolvováním vzdělávacího programu akreditovaného podle zvláštního právního předpisu v oborech vzdělávání zaměřeného na sociální práci a sociální pedagogiku, sociální pedagogiku, sociální a humanitární práci, sociální práci, sociálně právní činnost, charitní a sociální činnost
- vysokoškolské vzdělání získané studiem v bakalářském, magisterském nebo doktorském programu zaměřeného na sociální práci, sociální politiku, sociální pedagogiku, sociální péči, sociální patologii, právo nebo speciální pedagogiku, akreditovaném podle zvláštního právního předpisu.
- dále je pracovník povinen projít každoročním vzděláváním v rozsahu 24 hodin, kterým si obnovuje, upevňuje a doplňuje kvalifikaci.
- formy vzdělávání: dle § 111 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

### **Osobnostní předpoklady:**

- organizační schopnosti,
- komunikační dovednosti,
- samostatnost,
- schopnost spolupracovat,
- schopnost empatie,
- respekt vůči jedinečnosti klienta,
- ochota se vzdělávat a učit novým věcem,
- schopnost vedení týmu,
- spolehlivost,
- zodpovědnost,
- psychická odolnost,



- flexibilita.

#### **Další požadavky:**

- orientace v legislativě související s poskytováním soc. služeb,
- znalost cílové skupiny,
- ŘP sk. B výhodou.

#### **Určené kompetence:**

##### V oblasti klientů

- oslovování zájemců z tabulky zájemců,
- aktualizace tabulky zájemců (např. aktuální stav),
- zajištění sociálního šetření a přešetření v terénu,
- příprava, uzavření a ukončení smlouvy o poskytování služby,
- příprava a aktualizace individuálního plánu,
- poskytování základního sociálního poradenství,
- zjišťování hodnocení kvality služby,
- správa obsahu, skenování složky klienta (E-Quip, sdílený Google disk, kartotéka),
- průběžná aktualizace evidovaných údajů klientů,
- evidence narozenin klientů,
- výpomoc v terénu.

##### V oblasti zaměstnanců

- podíl na zaučování terénních pracovníků z metodického hlediska,
- komunikace s terénními pracovníky (klíčové pracovník, situace v terénu, administrativa spojená se službou),
- výběr obsahu povinného vzdělávání terénních pracovníků (akreditované kurzy, stáže, interní vzdělávání),
- metodické vedení terénních pracovníků (pravidelná školení),
- zastupování nemocných kolegů,
- přiřazování klíčových pracovníků ke klientům,

- přidělování osobních ochranných pracovních pomůcek.

#### V oblasti administrativy služby

- podílení se na průběžné aktualizaci standardů kvality,
- komunikace s místním sociálním odborem,
- účast na komunitním plánování.

#### V oblasti koordinace služby

- plánování rozpisu směn,
- kontrola docházek terénních pracovníků,
- organizace přijímacích pohovorů terénních pracovníků,
- zaučování nových terénních pracovníků,
- plánování a vedení porad terénních pracovníků,
- plánování supervizí terénních pracovníků,
- plánování dovolených terénních pracovníků,
- řešení aktuálních problémů terénních pracovníků,
- pohotovost v případě potřeby,
- výpomoc v terénu.

#### 9.2.9 Sekretář/ka

**Účel:** Zajišťuje administrativní chod služby.

**Nadřízený:** vedoucí pobočky

**Zastupitelnost:** vedoucí pobočky/sociální pracovník

#### **Určené kompetence:**

#### V oblasti klientů

- prvotní kontakt se zájemcem o službu,
- evidence zájemců v tabulce zájemců,
- správa klientských dokumentů v papírové formě,
- skenování klientských dokumentů na sdílený disk Google,



- evidence a zpracování výkazů péče,
- tvorba podkladů pro fakturaci,
- vystavování faktur klientům,
- výběr hotovostních úhrad faktur od klientů,
- upomínání neuhrazených faktur,
- evidence klíčů od obydlí klientů.

#### V oblasti zaměstnanců

- zpracování vstupních údajů zaměstnanců,
- příprava pracovněprávních dokumentů,
- správa pracovněprávních dokumentů v papírové formě,
- skenování pracovněprávních dokumentů na sdílený disk Google,
- evidence zaměstnanců v E-Quipu,
- evidence výkazů práce,
- tvorba podkladů pro mzdy,
- zastupování nemocných kolegů,
- přidělování osobních ochranných pracovních pomůcek.

#### V oblasti správy kanceláře služby

- péče o zázemí služby (vč. nákupů spotřebního materiálu),
- udržování pořádku v zasedacích místnostech,
- správa skladů,
- správa půjčovny kompenzačních pomůcek,
- pošta,
- skenování dokumentů na disk a archivace,
- inventarizace,
- příprava podkladů pro hlášení na kraj,
- příprava podkladů pro statistiku MPSV v OK systému,
- správa pokladny a vedení pokladní knihy.

## 9.2.10 Pracovník v sociálních službách – pečovatel/ka

**Účel:** Zajišťuje přímou práci u klientů

**Nadřízený:** sociální pracovník

**Zastupitelnost:** jiný pracovník v sociálních službách

**Vzdělání:** Odbornou způsobilostí k výkonu povolání pracovníka v soc. službách je:

- základní vzdělání, střední vzdělání, střední vzdělání s výučním listem, střední vzdělání s maturitou nebo vyšší odborné vzdělání a absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu; absolvování akreditovaného kvalifikačního kurzu se nevyžaduje u fyzických osob, které získaly podle zvláštního právního předpisu způsobilost k výkonu zdravotnického povolání v oboru ošetrovatel, u fyzických osob, které získaly odbornou způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka a u fyzických osob, které získaly střední vzdělání v oboru vzdělání stanoveném prováděcím právním předpisem.
- podmínku absolvování kvalifikačního kurzu je třeba splnit do 18 měsíců ode dne nástupu zaměstnance do zaměstnání. Minimální rozsah je celkem 150 výukových hodin, přičemž zvláštní část kurzu činí minimálně 80 výukových hodin.
- dále je pracovník povinen projít každoročním vzděláváním v rozsahu 24 hodin, kterým si obnovuje, upevňuje a doplňuje kvalifikaci.
- ŘP sk. B výhodou (dle pobočky)

**Osobnostní předpoklady:**

- komunikační dovednosti,
- samostatnost,
- zodpovědnost,
- schopnost spolupracovat,
- schopnost empatie,
- respekt vůči jedinečnosti klienta,
- ochota se vzdělávat a učit novým věcem,





- spolehlivost,
- psychická odolnost,
- flexibilita,
- přiměřená fyzická zdatnost.

### **Určené kompetence:**

#### V oblasti klientů

- poskytování úkonů sociální služby klientům,
- výkon role klíčového pracovníka určených klientů
- zpracovávání podkladů pro dokumentaci průběhu péče,
- provedení prvních výkonů sociálních služeb u nových klientů,
- kontrola kvality služby,
- komunikace s klienty,
- kontrola individuálních plánů,

#### V oblasti organizace

- účast na pravidelných poradách,
- vedení příslušných výkazů (např.: pracovní výkazy, výkazy u klientů, kniha jízd atp.),
- údržba svěřeného vozidla,
- úklid pobočky,
- přiřazování klíčových pracovníků ke klientům,
- spolupráce při tvorbě rozpisu směn,

#### V oblasti zaměstnanců

- zaučování nových pracovníků v sociálních službách,
- zastupování ostatních pracovníků v přímé péči.

#### V oblasti legislativy

- zapojení se do procesu aktualizace standardů kvality,
- účast na vzdělávacích akcích.



## 9.3 Vnitřní pravidla pro přijímání a zaškolování nových zaměstnanců

### 9.3.1 Způsob výběru nového zaměstnance

1. **Povýšení:** v situaci, kdy se uvolní místo nadřízeného. Je-li v organizaci osoba v podřízené pozici, která splňuje požadavky na pozici novou, lze jí nabídnout povýšení. Má-li o toto místo zájem, samostatné výběrové řízení vyhlášeno není.
2. **Výběrové řízení:** výběrové řízení je zpravidla jednokolové, případně dvoukolové. Po primární selekci zaslaných životopisů následuje osobní pohovor s vybranými uchazeči. Při výběrovém řízení jsou využívána kritéria definována v popisu konkrétní pracovní pozice. Za sekci ústředí zodpovídá za výběr nového zaměstnance výkonný ředitel a za sekci sociálních služeb manažer sociálních služeb.

Pracovník je před uzavřením pracovní smlouvy povinen předložit zaměstnavateli doklad o nejvyšším dosaženém vzdělání či jiné splněné kvalifikaci. U pracovníků v sociálních službách a sociálních pracovníků je vyžadován také výpis z trestního rejstříku a potvrzení o pracovní způsobilosti.

### 9.3.2 Zaškolování nových zaměstnanců:

Výkonný ředitel nebo jím pověřená osoba dbá na to, aby bylo zajištěno:

- Každý zaměstnanec je na začátku své práce na novém pracovišti seznámen s příslušnými obecně platnými právními předpisy i s organizačními pravidly (vnitřní směrnice, provozní řády apod.). Dále je proškolen s právy klientů a zavazuje se tato práva zachovávat.
- Zaměstnanci jsou zavázáni mlčenlivostí a jsou poučeni o ochraně osobních údajů.
- Každý zaměstnanec je v den nástupu proškolen z předpisů BOZP a PO.
- Každý zaměstnanec je seznámen s popisem své pracovní pozice již před sjednáním pracovního poměru.



- Každý zaměstnanec je na novém pracovišti zaškolen pro výkon práce (zodpovídá manažer sociálních služeb), v pracovní smlouvě je stanovena zkušební doba.
- První den nástupu na pracoviště je zaměstnanec seznámen s:
  - pracovním kolektivem,
  - svým pracovištěm,
  - plánem zaškolení,
  - organizačním řádem na pracovišti,
  - plánem práce na určitou dobu (dle služby),
  - konkrétní náplní práce (např. nahlédnutí do složek klientů),
  - pracovním prostorem a technickým vybavením.

První den zaměstnanec přebírá svěřené předměty, zejména technické vybavení, klíče od pracoviště a firemní oblečení. Po celou dobu je zachována oboustranná komunikace mezi školitelem a novým pracovníkem, který má právo na dotazy, komentáře, materiály. V případě potřeby má zaškolovaný zaměstnanec právo na ponechání prostoru pro aklimatizaci a zpracování informací.

#### 9.3.2.1 Plán zaškolení

##### **Pracovník v sociálních službách**

- provozní agenda – seznámení se s/se:
  - vnitřními předpisy, organizačním řádem, chodem služby
  - náplní práce
  - vnitřními on-line systémy
  - používáním pracovních pomůcek
- agenda klientů – seznámení se s/se:
  - dokumentací konkrétních klientů
  - způsobem poskytování terénní služby (zejména v domácnosti klienta)



### **Sociální pracovník:**

- provozní agenda – seznámení se s/se:
  - vnitřními předpisy, organizačním řádem, chodem služby
  - náplní práce
  - vnitřními on-line systémy
  - používáním pracovních pomůcek
  
- agenda klientů – seznámení se s/se:
  - obecnou dokumentací související s průběhem poskytované sociální služby
  - dokumentací konkrétních klientů
  - správou obsahu složky klienta (elektronicky i fyzicky)
  - evidencí zájemců o službu
  - způsobem poskytování terénní služby (zejména v domácnosti klienta)
  
- agenda koordinace – seznámení se s/se:
  - systémem plánování směn
  - systémem evidence a kontroly docházky zaměstnanců

### **Techniky a metody podporování nového pracovníka:**

- rozhovor,
- instruktáž,
- práce s dokumentací,
- samostudium
- náslechy,
- podpora sebereflexe,
- identifikování vlastních potřeb (vzdělávací, rozvojové),
- předvedení, demonstrace,
- pomoc, doprovod, dohled,
- komentování výkonu nebo hodnocení výkonu – poskytnutí zpětné vazby,
- exkurze, stáže,
- supervize.

Před koncem zkušební doby provede pověřený pracovník zhodnocení zaškolení a předá zpětnou vazbu zaměstnanci. V případě nenaplnění očekávání ze strany zaměstnance nebo zaměstnavatele dojde ke zrušení pracovního poměru ve zkušební době.

#### 9.3.2.2 Průběžné vzdělávání pracovníků

Zodpovědnost za plnění průběžného vzdělávání zaměstnanců má manažer sociálních služeb. Konkrétní harmonogram a výběr témat školení sestavuje sociální pracovník v závislosti na konkrétních potřebách pracovníků.

### 9.4 Pravidlo pro působení osob, které nejsou v pracovním vztahu

Jedná se o pracovníky, kteří vykonávají činnost pro poskytovatele na základě jiných smluv či dohod, nejsou s poskytovatelem v pracovním vztahu, nejsou tedy zaměstnanci poskytovatele.

#### Jedná se o:

- Pracovníky, kteří poskytují služby přímo klientům – dobrovolníci, praktikanti, stážisté.
- Pracovníky, jejichž činnost je zaměřena na zaměstnance zařízení – např. supervizor, lektori, lékaři.

Všechny tyto osoby se podílí na poskytování sociální služby a jejich působení je ošetřeno písemnými pravidly spolupráce. Spolupráce s nimi je ošetřena písemnou smlouvou nebo dohodou, ve které je sjednáno, jakou činnost budou na pracovišti vykonávat, jaké pravomoci mají, komu se budou ze své práce zodpovídat a kam se obrátit v případě dotazů.

Za konkrétní náplň práce na pracovišti poskytovatele praxe odpovídá manažer sociálních služeb.

#### 9.4.1 Dobrovolníci

Dobrovolníci vykonávají svou činnost buď v akreditovaném režimu podle zákona č. 198/2002 Sb. o dobrovolnické službě, nebo mimo působnost tohoto zákona.

Dobrovolníci nejsou bráni jako odborní pracovníci působící v sociálních službách, a tudíž nepodléhají působnosti zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. To znamená, že tito pracovníci nedokládají výpisy z trestních rejstříků ani ověřené kopie nejvyššího vzdělání.

S dobrovolníky je uzavřena smlouva o výkonu dobrovolnické služby dle § 5, odst. 1, 2, 3, zákona o dobrovolnické službě, a působí dle pravidel, které jsou definované Standardem kvality sociálních služeb, kritéria uvedeného pod písm. d, přílohy č. 2, prováděcí vyhlášky MPSV č. 505/2006 Sb. k zákonu č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

V současné době sociální služba dobrovolníky nevyužívá k výkonu své práce, proto zde není definován podrobnější popis procesu přijímání, zaškolování a průběh práce.

#### 9.4.2 Stážisté, praktikanti

Praktikanti a stážisté vstupují do organizace na základě rámcové smlouvy uzavřené mezi vysílající školou nebo pracovištěm a organizací. S každou osobou je uzavřený trojstranný kontrakt – škola, organizace, student, případně dvoustranný kontrakt dle požadavků školy/organizace.

**Kontrakt obsahuje zejména:**

- jméno a příjmení osoby,
- název školy a adresu školy/organizace a sociální služby,
- datum nástupu a ukončení praxe/stáže,
- pracoviště odborné praxe/stáže,



- zodpovědný pracovník za praxi/stáž,
- podmínky praxe/stáže,
- mlčenlivost.

#### **Průběh praxe/stáže:**

- stanovení plánu praxe/stáže dle dohody a docházky,
- podepsání kontraktu o poskytnutí praxe na pracovišti,
- přiřazení zodpovědného pracovníka poskytovatele,
- proškolení osoby,
- poskytování informací potřebné pro plnění praxe/stáže,
- poskytování zpětné vazby a hodnocení osoby.

#### **Zaškolení:**

Nejpozději 1 týden před nástupem nové osoby odpovědná osoba (vedoucí pobočky) informuje pracovní tým o jejím nástupu, o pozici (praktikant, stážista, dobrovolník) a o způsobu výkonu práce (služba, dojednaná doba působení ve službě apod.). Obvykle je s osobou již sepsána smlouva, v opačném případě je sepsána až v den nástupu. Úvodní setkání obvykle vede vedoucí pobočky nebo sociální pracovník: představení organizace a poslání jednotlivých služeb, seznámení pracovníka s předpisy, které jsou potřebné pro výkon jejich činnosti (BOZP, pracovní řád, metodika), zvyklostmi, organizační strukturou, s pracovníky apod. Dotyčná osoba je následně zaškolená pracovníkem, kterého vedoucí určí.

Zaškolení probíhá průběžně během práce, osoba nikdy nevykonává činnost samostatně, vždy je přítomen pověřený pracovník. Doba zaškolení není vymezena, protože osoba nikdy nepracuje samostatně, tzn. nemůže být u klienta sama. Pracovník si všímá výkonu práce osoby (aktivita, míra samostatnosti, kreativita, komunikativnost, vztah s klienty, empatie, nové podněty, ochota, pracovitost apod.) a průběžně informuje vedoucí. Informace jsou následně u praktikantů využity k vypracování závěrečného hodnocení pro vysílající školu a u dobrovolníků jsou zdrojem informací k případnému ukončení či v případě zájmu dobrovolníka k prodloužení smlouvy.

Pověřený pracovník s těmito osobami pravidelně hodnotí průběh jejich činností, v případě krátkodobých praxí (např. 1–2 týdny) s nimi proběhne řízený rozhovor s cílem získat pro organizaci informace, připomínky a podněty, které by mohly přispět ke zkvalitnění služby.

#### **Informování klientů o působení dalších osob při vykonání sociální služby:**

S působením těchto osob je nutné předem seznámit klienty, jejich opatrovníky, případně dle potřeby rodiny a pečující osoby s tím, že do služby vstupuje další osoba, která bude školitelem do služby uvedena a s klientem seznámena. Je nutné, aby klient se vstupem třetí osoby do své domácnosti souhlasil, což pracovník opakovaně ověří před vstupem do jeho domácnosti a před zahájením činnosti.

#### **Hodnocení osoby**

Hodnocení osoby se odvíjí od požadavků vysílající školy či organizace. Za hodnocení je odpovědný manažer sociálních služeb či sociální pracovník.

#### **Obvykle se týká těchto oblastí:**

- hodnocení teoretických znalostí uplatňovaných při výkonu praxe,
- komunikace s pracovníky a klienty poskytovatele,
- plnění zadaných úkolů pověřenou osobou, samostatnost, spolehlivost,
- docházka na praxi.

#### **9.4.3 Ukončení výkonu osob, které nejsou v pracovně právním vztahu**

Manažerka sociálních služeb či sociální pracovník s těmito osobami před ukončením působení ve službě vede rozhovor, ve kterém jsou požádány o zhodnocení jejich působení ve službě a o zpětnou vazbu ke kvalitě služby.





## 10 STANDARD Č. 10: PROFESNÍ ROZVOJ ZAMĚSTNANCŮ

### 10.1 Hodnocení pracovníků

Pravidelné hodnocení pracovníků pomáhá vytvořit podklady pro plánování vzdělávání pracovníků, hodnocení efektivity vzdělávání, přispívá ke spravedlivému ohodnocení pracovníků na základě jejich výkonů a zásluh, motivuje je, zjišťuje jejich potřeby na vzdělávání, případně je podkladem pro další manažerská rozhodnutí.

Smyslem hodnocení je také poskytnout pracovníkovi pravidelnou zpětnou vazbu o jeho pracovním výkonu a zároveň ho podpořit v rozvoji jeho profesní stránky.

#### **Při hodnocení pracovníků se zjišťuje:**

- Jak pracovník vykonává svou práci a jak plní úkoly a požadavky kladené na dané pracovní místo.
- Jaké je jeho pracovní chování, jeho vztahy ke kolegům, ke klientům, ale i k dalším osobám, se kterými přijde v práci do kontaktu.

Pracovníci jsou dopředu seznámeni s kritérii, podle kterých budou hodnoceni.

#### **K hodnocení je využíváno dvou nástrojů:**

- Celkové hodnocení pracovníka formou polostrukturovaného, řízeného rozhovoru.
- Hodnocení pracovníků v sociálních službách a sociálních pracovníků v terénu.

### 10.1.1 Celkové hodnocení pracovníka formou polostrukturovaného, řízeného rozhovoru

- Hodnocení se zaměřuje na odbornost i plnění pracovních povinností.
- Hodnocené osoby jsou: pracovníci v sociálních službách a sociální pracovník a vedoucí služby.
- Hodnotitel je nadřizený výše uvedených pracovních pozic.

Řízený rozhovor probíhá obvykle na podzim, a to 1x ročně na základě zpracovaného dokumentu „Podklad pro hodnocení zaměstnance“, který obsahuje základní hodnocené oblasti a návodné otázky. Hodnotícímu umožňuje měnit pořadí oblastí/otázek a dle situace přidávat další.

Hodnocený pracovník obdrží cca týden před sjednaným setkáním/rozhovorem dokument s hodnocenými oblastmi „Podklad pro hodnocení pracovníka“, aby měl možnost se na hodnotící rozhovor předem připravit. V rozhovoru je vhodné vyvarovat se přílišným emocím, zkresleným informacím, bagatelizování, vztahovačnosti, nedodržování zásad slušnosti, manipulace, utíkání od tématu, srovnávání apod.

Výstupem z rozhovoru je vždy písemný konstruktivní a faktický záznam hodnotitele se shrnujícím závěrem, do kterého je vhodné doplnit doporučení pro další rozvoj, vzdělávání pracovníka.

Hodnotitel výstupy z hodnocení všech pracovníků následně předá svému nadřízenému.



Oblasti hodnocení v dokumentu „Podklad pro hodnocení pracovníka“:

- profesní znalosti a metody práce,
- loajalita,
- osobnostní kvality,
- další dovednosti,
- profesní rozvoj,
- silné stránky,
- slabé stránky.

#### 10.1.2 Hodnocení v terénu

Příslušný pracovník (vedoucí služby/sociální pracovník) zjišťuje kvalitu poskytované péče jednotlivých pracovníků v sociálních službách /sociálních pracovníků v terénu u klienta,

Pracovník provede kontrolu během nebo po poskytované péči bez předchozího upozornění.

Pověřený pracovník provádí kontroly vybraných pracovníků cca 2x ročně. Výběr kontrolovaných pracovníků vychází z aktuální situace a je v kompetenci vedoucího služby/sociálního pracovníka.

Z hodnocení pracovníka vznikne písemný výstup, který bude založen ve složce hodnocení konkrétního pracovníka.

#### **V terénu příslušný pracovník zjišťuje obvykle tyto náležitosti:**

- Včasné příchody/odchody ke klientovi, dodržování času služby.
- Odvedená práce pracovníkem v sociálních službách – zda pracovník postupuje dle individuálního plánu a zda plán odpovídá potřebám a



schopnostem klienta, zda skutečně odvedl práci, kterou napsal do výkazu péče.

- Administrativní úkony – zda je řádně vyplněn výkaz práce a zda je popis odvedené činnosti dostatečně srozumitelný a vypovídající.
- U sociálního pracovníka: vhodná volba metod sociální práce, přístupy ke klientovi, mapování nepříznivé sociální situace klienta, způsob přiměřené komunikace, zapojování klienta do rozhodování, práce s rodinnými příslušníky klienta, práce s dokumentací apod.
- Dodržování dalších pravidel služby – např. zásady služby, práva, vnitřní pravidla poskytovatele
- Spokojenost klienta s poskytnutou službou

### 10.1.3 Přílohy

- Příloha č. 12 – Podklad pro hodnocení PSS
- Příloha č. 13 – Podklad pro hodnocení SP
- Příloha č. 14 – Podklad pro hodnocení vedoucí služby

## 10.2 Odměňování a morální oceňování pracovníků

System odměňování je uveden v dokumentu „Mzdová směrnice v KCP“.

Za vykonanou práci náleží pracovníkovi mzda, která je uvedena ve mzdovém výměru. Výkonný ředitel rozhoduje o rozdělení základu mzdy mezi pevnou a variabilní složku mzdy.

Dále je možné obdržet následující finanční odměny:

- Měsíční odměna – výkonnostní a osobní ohodnocení
  - Odměna odpovídá nadstandardnímu nasazení zaměstnance, který plnil své úkoly nad rámec pracovní smlouvy.
- Mimořádná odměna
  - Odměna odpovídá příznivé finanční situaci spolku, která umožňuje jednorázově uvolnit další prostředky do mezd.

### **Morální oceňování zaměstnanců**

Dalším oceněním pro zaměstnance ze strany poskytovatele je ocenění i za utváření dobré atmosféry na pracovišti, příznivé pracovní podmínky, spravedlivé zacházení nadřízených.

Důležitým motivačním rysem je zajímavá práce, možnost zvyšování a prohlubování kvalifikace, možnost povýšení, svěření odpovědnosti. Tato motivace může proběhnout v rámci ústního ocenění a poděkování v přítomnosti ředitele či přímého nadřízeného, poděkování mezi ostatními pracovníky, nabídka účasti na prestižních školících akcích, odborných konferencích, kongresech, či vytvoření příznivějších pracovních podmínek.

Mezi ostatní formy ocenění pracovníka patří také částečně hrazená účast na firemních neformálních akcích, dary od sponzorů či dárců např. k Vánocům nebo k narozeninám.

Zaměstnavatel dále pracovníkům hradí část nákladů na kartu Multisport, dále může poskytnout nabídku zvýhodněných tarifů rodinnému příslušníkovi pracovníka.

### 10.3 Další vzdělávání pracovníků

Zaměstnavatel má ze zákona povinnost zabezpečit další vzdělávání sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách v rozsahu nejméně 24 hodin za kalendářní rok. Zaměstnanec je povinen prohlubovat si soustavně kvalifikaci k výkonu práce sjednané v pracovní smlouvě. Prohlubováním kvalifikace se rozumí též její udržování a obnovování.

Výstupem jednotlivých forem vzdělávání je potvrzení o jeho absolvování. Z potvrzení by mělo být zřejmé, že daná akce proběhla jako další vzdělávání, kdy proběhla, v jakém rozsahu a název vzdělavatele.

Povinnost dalšího vzdělávání se vztahuje pouze na zaměstnance, kteří jsou zařazeni jako sociální pracovníci nebo pracovníci v sociálních službách. Forma pracovně-právního vztahu není rozhodující, povinnost dalšího vzdělávání se vztahuje i na osoby, které jsou zaměstnány jako sociální pracovník nebo pracovník v sociálních službách na dohodu o provedení práce.

Na pracovníky, kteří jsou zaměstnáni na zkrácený úvazek, se vztahuje povinnost dalšího vzdělávání v plné výši.

#### **Povinné další vzdělávání je možné splnit těmito formami:**

- Specializačním vzděláváním zajištěným VŠ a VOŠ navazujícím na získanou odbornou způsobilost k výkonu sociální práci.
- Účastí na akreditovaných kurzech – jedná se o kurzy, které mají akreditaci MPSV.
- Odbornou stáží v zařízeních sociálních služeb – odborná stáž na základě dohody dvou poskytovatelů sociálních služeb o spolupráci a zaměstnanci jednoho zařízení absolvují stáž v zařízení druhém. Potvrzení o absolvování stáže vydává účastníkovi poskytovatel, u kterého stáž absolvoval, a to v rozsahu max. 8 hodin odborné stáže.

- Účast na školicích akcích – školicí akce je krátkodobá v max. rozsahu 4 hodin a jedná se o instruktáž či odborný vstup doplněných diskusní částí.
- Účastí na konferencích (tzn. akcích odborného charakteru v maximálním rozsahu 8 hodin ročně, jejíž program se týká oboru činnosti pracovníka)

### 10.3.1 Vzdělávací plán/program organizace

Vzdělávací plán/program organizace zahrnuje přehled všech vzdělávacích aktivit určených k realizaci v určitém období. Sestavuje se na základě hodnocení pracovníků, hodnocení ze strany nadřízeného, identifikace vzdělávacích potřeb pracovníků poskytovatele a možností managementu organizace.

#### **Při jeho tvorbě se zohledňují:**

- finanční možnosti organizace zejména na daný kalendářní rok,
- provozní možnosti,
- poslání, cíle, potřeby organizace,
- zákonná legislativa a její aktualizace,
- novinky v sociálních službách,
- situace, při kterých si pracovníci nejsou jisti správným postupem,
- preference a zájmy pracovníků.

Plány vzdělávání vypracovává vedoucí služby na celý kalendářní rok dopředu a je zodpovědný za jejich realizaci. Návrh plánu vzdělávání předkládá řediteli ke schválení do konce února aktuálního roku. V průběhu roku je možné plán aktualizovat dle aktuální situace.

O uskutečněném vzdělávání jednotlivých zaměstnanců je vedená evidence v programu Equip.

## 10.4 Systém výměny informací mezi pracovníky o poskytované sociální službě

V zařízení je uplatňován systém obousměrné komunikace mezi vedením a pracovníky.

Porady jsou pro organizaci důležitým prvkem předávání informací. Je důležité, aby se informace o jednotlivých klientech sdílely a věděli o nich všichni pracovníci. Na poradách se probírá průběh služby poskytované jednotlivým klientům, připomínky ke standardům a metodikám, řešení krizových situací, organizační věci, pracovníci mají prostor se vyjadřovat k jakýmkoli pracovním tématům.

Tyto porady probíhají minimálně 1x měsíčně dle možností a personálního zajištění. Další předávání informací mezi pracovníky probíhá průběžně dle aktuálních potřeb osobně, telefonicky nebo elektronicky.

Písemným dokladem je záznam z porady, který vyhotovuje sociální pracovník či jiný pověřený pracovník. Poradu dle jejího charakteru vede sociální pracovník nebo vedoucí služby.

### 10.4.1 Náležitosti zápisu

Pro zápis porady je použit předepsaný formulář, který obsahuje všechny potřebné náležitosti. Zápis je následně uložen do určených složek na Google disku.

## 10.5 Podpora nezávislého kvalifikovaného odborníka

V návaznosti na povinnost, která je udělena zaměstnavateli, poskytuje pracovníkům v sociálních službách a sociálním pracovníkům podporu nezávislého kvalifikovaného odborníka. Tato podpora je poskytována formou supervizí a metodického vedení.



Supervize je chápána jako zprostředkování nezávislého náhledu na činnost, podporuje kvalitní poskytování sociálních služeb, proces učení a případné změny. Může přispívat k lepší motivaci zaměstnanců, ke zlepšení spolupráce na pracovišti, otevření problémů, o kterých se dosud nemluvilo. Supervizi rozdělujeme na skupinovou/týmovou, individuální.

Supervize je dostupná všem výše uvedeným pracovníkům a je nedílnou součástí osobního rozvoje a vzdělávání pracovníků organizace, účast na ní je povinná a probíhá v pracovní době.

**O supervizních setkáních je vhodné vést záznamy, které obsahují:**

- datum a místo konání supervize,
- seznam účastníků supervize,
- délka trvání,
- téma – případová, rozvojová, hodnotící,
- druh – Skupinová/týmová, individuální,
- závěrečné výstupy a doporučení.

Se supervizorem je vždy vyjednána písemná smlouva upravující pravidla a povinnosti všech stran.

## 11 STANDARD Č. 11: MÍSTNÍ A ČASOVÁ DOSTUPNOST SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Sociální služba je poskytována terénní formou, tudíž v přirozeném prostředí klienta, včetně provedení sociálního šetření. Jednání se zájemcem/klientem může být vedeno také v kontaktním místě služby, případně v neutrálním prostředí.

Aktuální kontakty a adresy poskytovatele sociální služby jsou uváděné na webu organizace – [www.petrklice.cz](http://www.petrklice.cz)

Přirozené prostředí klienta – je jím místo, které označí za místo svého pobytu nebo místo, kde mu bude poskytována sociální služba. Služba je poskytována nejčastěji v domácnosti klientů, ale také u jejich příbuzných, ale rovněž například při dlouhodobých pobytech v lázních, na dovolených, ve zdravotnických zařízeních nebo při krátkodobých doprovodech a vycházkách.

Pečovatelskou službu Petrklíč poskytujeme v souladu s údaji v registru poskytovatelů sociálních služeb každý den v časovém rozmezí 6–20 hodin (včetně víkendů a svátků).



## 12 STANDARD Č. 12: INFORMOVANOST O POSKYTOVANÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBĚ

### 12.1 Propagační a informační toky

Informace jsou předávány a sdělovány prostřednictvím:

- Webové stránky poskytovatele ([www.petrklice.cz](http://www.petrklice.cz)) – obsahují podrobné informace o poslání, cílové skupině, zásadách a cílech služby, informace pro zájemce o službě a další informace vážící se k poskytování služby. Informace jsou doplněny příslušnými dokumenty, například vzorem smlouvy. Stránky jsou pravidelně aktualizovány.
- Leták – letáky jsou dle potřeby rozšiřovány do ordinací lékařů, na městské a obecní úřady, úřady práce, jiné sociální služby apod.
- Výroční zpráva – vydaná v elektronické podobě a uveřejněná na webových stránkách poskytovatele, v termínu zaslána pro potřeby veřejného rejstříku; v tištěné podobě distribuována veřejné správě a partnerům.
- Tiskové zprávy, články – sociální služba informuje o činnosti prostřednictvím tisku.
- Sociální sítě – poskytovatel má zřízen facebookový profil za účelem propagace služby a informování o aktualitách, dále má také zřízen účet na Youtube.



### **13 STANDARD Č. 13: PROSTŘEDÍ A PODMÍNKY**

Sociální služba je poskytována terénní formou v přirozeném prostředí klienta, zejména v jeho domácnosti, případně v kontaktním místě služby, či v neutrálním prostředí.

Technické, materiální a hygienické podmínky jsou s klientem vyjednávány tak, aby služba mohla být kvalitně a bezpečně poskytnuta.

Pracovníci jsou povinni dodržovat bezpečnostní a hygienické předpisy a v kontaktním místě pořádek.

Zaměstnanci jsou mimo jiné proškoleni v problematice BOZP a PO.

Kontaktní místo je upraveno tak, aby jednání se zájemci/klienty probíhalo vždy za dodržení soukromí a bez rušivých vlivů.



## **14 STANDARD Č. 14: NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE**

Tento standard se zabývá situacemi, se kterými se setkávají především pracovníci v přímé péči a sociální pracovníci. Pravidlo má pomoci v tom, aby zvládali nejvhodnější způsob řešení nastalých situací.

### **14.1 Havarijní situace**

Jedná se o situace, které mohou nastat v souvislosti s technickým provozem a které mohou způsobit ohrožení zdraví, života, majetku nebo životního prostředí. Např. souvisí s poruchou nebo havárií budovy, tj. v budově kontaktního místa nebo v místě poskytování sociální služby. Jedná se tedy zejména o požár, výbuch či únik plynu, havárii vodovodního řadu, poničení budovy vlivem přírodních vlivů, havárie dopravního prostředku apod.

#### **Postup při havarijních situacích**

- Pro potřeby únik plynu, požáru, ohrožení přírodní katastrofou apod. je kontaktní místo vybaveno přehledem umístění hlavních uzávěrů plynu, rozvodné elektrické skříně, rozmístění hasicích přístrojů. Při podezření na ohrožení pracovníci uzavřou příslušné kohouty, uzávěry a kontaktují příslušné instituce – plynárenskou společnost, policii, hasiče, záchrannou službu, majitele nemovitosti.
- Za uveřejnění pokynů v prostoru, který využívá poskytovatel (kontaktní místo) odpovídá pronajímatel prostoru, stejně jako za vyznačení únikové cesty. Kontaktní místo je poskytovatelem vybaveno telefonním seznamem důležitých kontaktů (Policie, Hasiči, Rychlá záchranná služba, majitel nemovitosti). Při havárii řeší stavebně technické záležitosti majitel nemovitosti. Za zaškolení nových pracovníků a jejich pravidelné přeškolení odpovídá sociální pracovník spolu s vedoucím služby.

## 14.2 Nouzové situace

Nouzové situace jsou situace, které mohou nastat v souvislosti s poskytovanou službou a které mohou ovlivnit poskytování služby klientovi. Tyto situace nastávají nečekaně, nepravidelně a je dobré jim předcházet a v případě, že se stanou, zajistit, aby pracovníci věděli, jak postupovat.

### 14.2.1 Postup při nouzových situacích ve vztahu k pracovníkům

#### **Neomluvená absence pracovníka/pracovník se nedostaví na výkon služby ke klientovi**

- Klient či jiná osoba oznámí sociálnímu pracovníkovi, že pracovník nepřišel poskytnout službu. Po zjištění situace sociální pracovník neprodleně s klientem popř. kontaktní osobu dojednájí náhradní řešení. Například je zajištěna služba jiným pracovníkem organizace, po vyhodnocení potřebnosti lze službu také zrušit či posunout na jiný termín.

#### **Porucha vozidla či nehoda na cestě za klientem**

- Klient je telefonicky informován o vzniklé situaci a je domluveno náhradní řešení služby např. zpoždění. V případě, že je nutno přeorganizovat služby dne, jsou kontaktováni ostatní spolupracovníci. Nemá-li klient telefon, je kontaktována kontaktní osoba uvedená ve smlouvě či složce klienta, která v případě potřeby vyřídí vzkaz.
- V případě nehody je zaměstnanec povinen oznámit tuto skutečnost vedoucímu pracovníkovi nebo pověřenému pracovníkovi. V automobilu je uložen dokument s přesnými postupy (kontakty, co dělat, typ pohonných hmot apod.).

### 14.2.2 Postup při nouzových a havarijních situacích v přirozeném prostředí klienta

Při sociálním šetření jsou v přirozeném prostředí klienta definovány základní informace pro řešení nouzových a havarijních situací. Tyto informace jsou následně

zaneseny do individuálního plánu klienta, který má k dispozici klient i pracovník v místě poskytování služby.

### **Znemožnění vstupu do domácnosti klienta – je zamčeno a pracovníkovi nebyl svěřen klíč**

- Klient se neozývá – pracovník zvoní, klepe na dveře a zkouší na klienta volat a telefonicky ho kontaktovat. Nemá-li žádná reakce, volá kolegyni či do kanceláře, zda nemají nějaké informace. Poté se kontaktují rodinní příslušníci či osoba blízká, situace se s nimi řeší. Dle situace se lze zeptat u sousedů. Podle vyhodnocení situace, znalosti stavu a zvyklostí klienta se po dohodě v pracovním týmu pracovník spojí s záchranným integrovaným systémem na lince 112. Mezi tím se však stále zkouší spojit s další kontaktní osobou. Konkrétní postup je vždy individuálně posouzen dle situace a znalosti klienta. Kroky jsou dojednány vždy ve spolupráci se sociálním pracovníkem či vedoucí služby.
- Klient je slyšet – v případě, že je možné s ním navázat komunikaci, situace se řeší v součinnosti s ním.

### **Klient se chová neobvykle, je psychicky rozrušen, nemocen, v krizi a pracovník se nemůže spolehnout na to, co klient říká, klient není schopen objektivně posoudit svoji situaci**

- Je-li to možné /bezpečné je služba poskytnuta. Vyhodnocení bezpečnosti a možnosti poskytnutí služby vzhledem k situaci proběhne ve spolupráci se sociálním pracovníkem. Následně je situace řešena v týmu a dojednán následný postup (přešetření sociální situace, zkontaktování rodiny apod.)

### **Pracovník přichází do domácnosti na sjednanou službu a zjistí, že klient není přítomen**

- Telefonicky kontaktuje sociálního pracovníka a klienta, při neúspěchu osobu blízkou.
- Pracovník konzultuje další postup se sociálním pracovníkem.
- Další postup je řešen individuálně s ohledem na zvyklosti klienta (např. lze hledat na obvyklých místech, zkontaktování Městské policie 156)



### **Klienta najdeme v bezvědomí**

- Pracovník zkusí, zda reaguje na oslovení, zatřesení či štípnutí. Po zhodnocení stavu vědomí následuje kontrola dýchání. S touto informací volá pracovník linku 155. Dále se řídí pokyny pracovníka RZS.
- Pracovník informuje o této situaci sociálního pracovníka nebo vedoucí služby. Následně sociální pracovník popř. vedoucí služby kontaktuje kontaktní osobu klienta a zapíše do složky klienta.
- Pracovník je povinen být přítomen po celou dobu výkonu zdravotníků. Po odvozu klienta RZS pracovník vezme k sobě výkaz služby a následně má-li klíč, domácnost zamkne či dveře zabouchne. Pokud klíč není k dispozici, pracovník se snaží opustit byt současně s RZS. V případě, že domácnost není možné zabezpečit je postup domluven se sociálním pracovníkem popř. vedoucí služby (kontaktování rodiny nebo PČR).

### **Klient přestane čerpat službu (např. z důvodu hospitalizace, odjezdu či úmrtí) a nemá zaplacené služby či ukončené jiné pohledávky (např. vrácené klíče)**

- klient má rodinu či pověřenou osobu k dořešení situace – tyto osoby jsou kontaktovány a je domluven způsob řešení. V případě úmrtí klienta a nepřevzetí pohledávek pověřenými osobami, stává se dlužná částka součástí dědického řízení.
- klient je osamělý - je známo zařízení, kde se klient zdržuje – pracovník kontaktují zařízení (sociální pracovníci) a požádají o spolupráci k vyřízení pohledávky.
- v případě úmrtí osamělého klienta se kontaktuje Obecní či Městský úřad a jedná se v součinnosti s ním - dlužná částka se stává součástí dědického řízení.

### **Pracovník při poskytování služby zničí nebo poškodí věc nebo předmět v domácnosti klienta**

- Pracovník by měl při výkonech služby posoudit stav používaných předmětů a věcí. Je-li patrné, že jeho používáním by došlo k poškození či zničení věci, ihned upozorní klienta a věc nepoužije, i za cenu, že v té chvíli bude služba





omezena (např. nevhodná vodovodní baterie – rozpadající se, porušený elektrický přívodní kabel do zařízení apod.)

- Pracovník o vzniklé škodě neprodleně informuje nadřízeného. Škoda se s klientem řeší, obvykle dle výsledků porady v pracovním týmu, minimálně dotyčný pracovník s nadřízeným. Ten dle rozsahu škody předá vzniklou škodu na pojišťovnu, se kterou je uzavřena pojistka odpovědnosti pracovníků za škody a klientovi tento krok a další postup na základě jednání s pojišťovnou oznámí. Následně se postupuje dle pravidel pojišťovny a pracovník se podílí na likvidaci škody spoluúčastí.
- Rozhodnutí, zda se jedná či nejedná o pojistnou událost, je řešeno s vedením organizace.
- V případě vzniklé malé škody se situace řeší individuálně.

#### **Klient s infekčním onemocněním**

- Ze smlouvy uzavřené s klientem vyplývá, že klient má povinnost situaci nahlásit. Je dále vyjednána akutní rozsah služby pro zajištění základních životních potřeb klienta.
- V případě potřeby služby i přes onemocnění klienta bude o situaci informován pracovník poskytující službu. Ten bude dostatečně vybaven příslušnými ochrannými pracovními pomůckami (respirátor, rukavice apod.). Pracovník je povinen ochranná opatření dodržovat.

#### **Pád klienta**

- Pracovník se snaží vždy předejít pádu klienta a rizika pádu preventivně vyhodnocuje.
- Pracovník po příchodu do domácnosti najde klienta po pádu ležet na zemi nebo dojde k pádu klienta během poskytování služby.
- Pracovník individuálně vyhodnotí situaci a stav klienta (místo pádu, možné zranění, jeho schopnosti, sdělení a reakce klienta apod.).
- Dle zjištění pracovník může klientovi dopomoci se zvednout, např. i pomocí přistavení židle.



- V případě, že by se jednalo o přímé zvedání klienta bez jeho dopomoci, pracovník si přivolá pomoc (nejprve využije rodiny klienta je li přítomna, v opačném případě volá na linku 150 - hasiči, či dle situace lze přivolat i 156 - městská policie).
- Dle vyřešené situace je či není služba dál poskytnuta. Pracovník informuje o této situaci sociálního pracovníka nebo vedoucí služby. Následně sociální pracovník popř. vedoucí služby kontaktuje kontaktní osobu klienta a zapíše do složky klienta.



## 15 STANDARD Č. 15: ZVYŠOVÁNÍ KVALITY SOCIÁLNÍ SLUŽBY

### 15.1 Systém kontroly a hodnocení služby

Poskytovatel tímto pravidlem stanovuje postupy, kterými naplňuje kritéria standardu č. 15 Zvyšování kvality sociální služby. Služba má stanovený následující systém kontroly a hodnocení souladu praxe služby se zásadami, posláním, cíli služby a osobními cíli jednotlivých klientů.

Hodnocení veřejného závazku služby (zásady, cíle, poslání):

- a) Roční hodnocení: probíhá týmově v rámci pracovní porady, vede ho vedoucí služby za účasti sociálních pracovníků. Výstupem je písemný záznam, který obsahuje hodnocení naplňování poslání, cílů a zásad a soulad s osobními cíli klientů. Čerpá se ze zdrojů informací shromážděných v průběhu roku. Výstupy, které z hodnocení vznikají, jsou předmětem další diskuze a řešení, které bude směřovat ke zvýšení kvality poskytované služby.
- b) Průběžné hodnocení: jedná se o situační hodnocení v návaznosti na aktuální zjištění z kontrol a řešení konkrétních situací. Zápisy jsou obvykle v rámci porad. Průběžné hodnocení provádí pracovník individuálně na základě konkrétních zjištění.

#### 15.1.1 Kontrola a hodnocení zásad poskytované sociální služby

##### 15.1.1.1 Předmět (oblasti) kontrol

- Naplňování zásad služby viz. elektronická tabulka s názvem “kontrola zásad”
- Zásady:
  - Respektuje jedinečnost každého klienta a poskytuje služby bez diskriminace.
  - Vede klienta k aktivnímu zapojení do procesu řešení jeho nepříznivé sociální situace.

- Služby jsou poskytovány individuálně a pružně se přizpůsobují měnícím se potřebám jednotlivých klientů.
- Poskytovatel poskytuje sociální služby na odborné úrovni.
- Podpora schopností, dovedností a možností klienta v maximální možné míře.
- Náplně práce, dodržování naplňování Individuálních plánů klientů (např. sjednaných časů služby, činností a způsobu poskytování služby u klientů), dodržování pracovní doby zaměstnanců, dodržování pracovních postupů apod.

#### 15.1.1.2 Způsob kontrol

Způsoby provádění kontrol jsou:

- Kontroly plánované: minimálně jednou za měsíc je prováděna kontrola naplňování zásad služby, tzn. cíleně se zaměřujeme vždy na jednu oblast. Témata vycházející z naplňování zásad průběžně vnášíme na porady a pracovníky zapojujeme do diskuse. Do tabulky kontroly zásad vždy jednou za měsíc každý sociální pracovník zaznamená výstup z kontroly alespoň u jednoho klienta. Kontrola provedených zápisů do elektronické tabulky "kontrola zásad" proběhne vždy jednou měsíčně na poradě sociálních pracovníků.
- Kontroly nahodilé: na základě podnětu lze kontrolu zaměřit na jakoukoli oblast zásad. Z této kontroly je vždy zápis do elektronické karty klienta a zápis v elektronické tabulce "kontrola zásad".
- Kontroly průběžné: vychází z role vedoucího služby, který průběžně kontroluje naplňování zásad služby u sociálních pracovníků v praxi (pozorování, náslech, studium písemných záznamů, které pracovníci vedou apod.). Z této kontroly je vždy zápis v elektronické tabulce "kontrola zásad". Kontrola probíhá alespoň jednou měsíčně.



#### 15.1.1.3 Používané nástroje

- sociální pracovník cíleně a taktně zjišťuje informace od klientů o způsobu a průběhu poskytování služby (při přešetření individuálního plánu, zastupování v terénu apod.). Smyslem zjišťování informací od klienta je ověřit, zda péče probíhá dle sjednaného Individuálního plánu.
- pozorování při poskytování služby
- náslech – rozhovorů personálu mezi sebou, rozhovorů personálu s klienty/rodinnými příslušníky.
- průběžná kontrola, zda osobní cíle klientů jsou v souladu s veřejným závazkem
- zjišťování spokojenosti klientů se službou – ověřování zásad služby.

#### 15.1.1.4 Výstup z kontrol zásad služby

Se zjištěním z kontrol zásad je pracováno tak, aby došlo k žádoucím změnám a k dalšímu porušování zásad nedocházelo (vzdělávání, supervize, rozhovory, případné manažerská rozhodnutí).

#### 15.1.2 Hodnocení poslání služby

##### **Poslání pečovatelské služby**

- Posláním je poskytovat osobám patřícím do cílové skupiny takovou péči, pomoc a podporu prostřednictvím činností pečovatelské služby, aby mohly zůstat ve svém přirozeném prostředí i v situaci, kdy potřebují ke svému samostatnému životu pomoc druhé osoby a mohly žít i nadále v co největší míře způsobem, na který byly dosud zvyklé. Poskytujeme podporu v oblastech, ve kterých ji vzhledem ke svým sníženým schopnostem, dovednostem a možnostem potřebují, a to v takovém rozsahu, který je pro ně nezbytný.

### Kritéria naplňování

- Poslání je hodnoceno týmem (vedoucí sociální služby a sociálních pracovníků) v rámci ročního hodnocení.
- Statistický údaj o udržení klientů v domácím prostředí. Tento statistický údaj je k nalezení v elektronickém systému služby.
- Nástrojem je individuální plánování (mapování potřeb a osobních cílů klientů). Sociální pracovník při sociálním šetření a individuálním plánování zjišťuje, jaké jsou potřeby klienta a jeho zvyklosti a ověřuje, zda a do jaké míry to je dodržováno. V případě, že dochází k odchýlkám, je to zaznamenáno a jsou analyzovány důvody – podíl/vliv/odpovědnost služby či odpovědnost/rozhodnutí klienta.)
- Statistický údaj o plnění rozsahu služby k pokrytí potřeb klienta. Tyto informace vychází ze zjištění z přešetření individuálního plánování. Každá sociální pracovník si data za svou oblast eviduje.

#### 15.1.3 Hodnocení cílů služby

Cíle jsou hodnoceny minimálně 1x/rok.

### **Cíl služby: Udržení, popřípadě zlepšení soběstačnosti klienta.**

Kritéria naplňování:

- Sociální šetření a Individuální plánování – mapování schopností klientů, změn, které nastávají v oblasti soběstačnosti. Případné změny budou zaznamenány v hodnocení IP. Každá sociální pracovník si data za svou oblast eviduje.

Výstupem jsou:

- Data, která shrnují, zda služba pomáhá k udržení či rozvoji soběstačnosti klientů.

#### Cíl služby:

Naplňování základních životních potřeb klientů v takovém rozsahu a takovým způsobem, aby mohli žít ve svém domácím prostředí.

#### Kritéria naplňování:

- viz hodnocení poslání

#### Výstupem je:

- Kolik procent klientů se daří za celý rok udržet prostřednictvím služby v domácím prostředí – poskytovatel získává tyto indikátory ze svých evidenčních zdrojů,
- Zda nabídka služby dokáže dostatečně naplňovat základní životní potřeby klientů.

#### 15.1.4 Soulad osobních cílů klientů a veřejného závazku

Osobní cíle klientů dává sociální pracovník průběžně do souladu s veřejným závazkem služby. Pokud by se stalo, že osobní cíle nejsou v souladu s posláním, je situace neprodleně řešena.

Výstupem při ročním hodnocení je, zda se osobní cíle klientů a jejich potřeby shodují s veřejným závazkem. Z hodnocení bude vypracován zápis.

#### 15.1.5 Využití dat z kontrol a hodnocení

Veškerá finální zjištění a výstupy z nich jsou předány vedení organizace, jsou podkladem pro výroční zprávu nebo pro případná manažerská rozhodnutí.

#### 15.1.6 Přílohy

- Příloha č. 15 - Výstupy z kontroly

## **15.2 Vnitřní pravidla pro zjišťování spokojenosti klientů se způsobem poskytování sociální služby**

První zjišťování spokojenosti klientů probíhá po několika poskytnutých službách/návštěvách rozhovorem sociálního pracovníka s klientem, většinou telefonickou formou. Tento výstup z rozhovoru je zaznamenán do elektronické složky klienta.

Pracovníci zjišťují průběžně spokojenost klientů v rámci poskytování služby formou rozhovorů s nimi, případně dalšími osobami (rodinou, osobami blízkými) a pozorováním. Tato zjištění pracovníci přináší na pravidelné porady, ze kterých vzniká zápis. V případě, že se jedná o zásadní sdělení, zejména nespokojenosti, je toto zapsáno v elektronické kartě klienta.

Dalším prostředkem zjišťování spokojenosti je prostor při vyhodnocování individuálních plánů, kde je klient cíleně dotazován sociálním pracovníkem na spokojenost, z čehož je sepsán písemný záznam.

Ke zjištění spokojenosti klientů je též využíván Dotazník spokojenosti, který je pracovníky předáván klientům obvykle 1x ročně v posledním čtvrtletí kalendářního roku. Sociální pracovník zodpovídá za předání prázdných dotazníků pracovníkům v sociálních službách a současně i za vyhodnocení všech vyplněných dotazníků. Dotazník lze zaslat klientovi také přímo e-mailem.

Klienti vyplňují dotazníky samostatně, je-li to potřeba, pracovník klientovi může s vyplněním dopomoci.

Dotazník je vždy vložen do prázdné obálky, kterou klient po vyplnění může zalepit, aby byla zachována anonymita. Takto shromážděné obálky s dotazníky odevzdá pracovník sociální pracovníci. Ta je následně zodpovědná za jejich vyhodnocení, o kterém učiní písemný výstup.



U těchto dotazníků se předpokládá, že je bude vyplňovat ten klient, který je orientován natolik, aby pochopil znění položené otázky.

Výstupy jsou diskutovány také na pracovních poradách a jsou předány vedení organizace. Zjištění z dotazníků mohou mít vliv na změny poskytované služby a jejich smyslem je zvýšit její kvalitu.

V případě klientů, kteří nejsou orientovaní obvykle z důvodu demence, se pro zjišťování spokojenosti využívá metoda pozorování. Pracovník v průběhu poskytování služby sledují jejich aktuální spokojenost/nespokojenost, pohodu/nepohodu a jejich veškeré neverbální reakce. V případě zjištění jakéhokoliv negativního projevu je učiněn zápis. V těchto situacích jsou hledány možnosti řešení, zejména pak v případě opakované nepohody či nespokojenosti.

### 15.3 Zapojování zaměstnanců a dalších osob do hodnocení poskytované služby

Ke zvýšení kvality služby je důležité mít zpětnou vazbu nejen od klientů, ale i zaměstnanců.

Způsoby sběru dat:

- Pravidelné porady, na kterých jsou zaměstnanci aktivně vyzváni ke zpětné vazbě k chodu služby, mají zde prostor k podání jakýchkoliv podnětů a připomínek.
- Zaměstnanci mají prostor také průběžně přicházet za svými nadřízenými se zpětnou vazbou, podněty či připomínkami.
- Zpětná vazba od zaměstnanců může být také získána prostřednictvím supervize a průběžným vzděláváním.
- Dotazník hodnocení služby ze strany zaměstnanců – dotazník vyplňují zaměstnanci 1x ročně v posledním čtvrtletí kalendářního roku. Dle zvážení každého zaměstnance může být anonymní nebo adresný.
- Způsoby vyplňování dotazníku – prostřednictvím QR kódu, elektronicky nebo v papírové formě.
- Dotazníky vyhodnocuje pověřený pracovník.
- Výstupy z dotazníků budou managementem organizace využity ke zkvalitnění poskytovaných služeb.
- Další osoby, rodiny, praktikanti atd. jsou zapojování formou rozhovoru.

Otázky do dotazníku:

- Slabé a silné stránky služby.
- Co by pracovníci ve službě změnili, co by mělo být jinak, čemu věnovat zvýšenou pozornost (ve vztahu k týmu, ve vztahu ke klientům, provozní věci).
- Prostor pro jakékoliv nápady/podněty.

#### 15.3.1 Přílohy

- Příloha č. 16 - Dotazník spokojenosti



## Seznam příloh

- Příloha č. 1 - Jednání se zájemcem
- Příloha č. 2 - Smlouva o poskytování PS
- Příloha č. 3 - Vnitřní pravidla poskytovatele
- Příloha č. 4 - Individuální plán PS
- Příloha č. 5 - Měsíční výkaz PS
- Příloha č. 6 - Měsíční výkaz pro pečovatele
- Příloha č. 7 – Souhlas zájemce s poskytnutím osobních údajů
- Příloha č. 8 – Souhlas klienta s pořízením fotografií a videa
- Příloha č. 9 - Formulář pro podávání stížností
- Příloha č. 10 – Vzor vypořádání stížnosti
- Příloha č. 11 - Podávání stížností – stručný popis
- Příloha č. 12 – Podklad pro hodnocení PSS
- Příloha č. 13 – Podklad pro hodnocení SP
- Příloha č. 14 – Podklad pro hodnocení vedoucí služby
- Příloha č. 15 - Výstupy z kontroly
- Příloha č. 16 - Dotazník spokojenosti