



ÚSTAV SOCIÁLNÍCH SLUŽEB  
V PRAZE 4

**IČ: 70886199**

**telefon: 241 434 160, 241 433 599**

**e-mail: [info@uss4.cz](mailto:info@uss4.cz)**

**[www.uss4.cz](http://www.uss4.cz)**

**ZŘIZOVATEL: Městská část Praha 4, Antala Staška 2059/80b, 140 46 Praha 4**

**Standardy kvality sociálních služeb jsou souborem kritérií, jejichž prostřednictvím je definována úroveň kvality poskytování sociálních služeb v oblasti personálního a provozního zabezpečení sociálních služeb a v oblasti vztahů mezi poskytovatelem a osobami.**

(§ 99, odst. 1, věta druhá zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách v platném znění)

## **STANDARDY KVALITY PEČOVATELSKÉ SLUŽBY**

### **Standard kvality č. 1 : Cíle a způsoby poskytování pečovatelské služby**

#### **1. Poslání, cíle, zásady poskytování pečovatelské služby a okruh osob, kterým je služba určena**

**Posláním pečovatelské služby Ústavu sociálních služeb v Praze 4**, příspěvkové organizace je poskytování ambulantní a terénní pečovatelské služby občanům Prahy 4 - jejím uživatelům, tj. těm, kteří potřebují pomoc a podporu z důvodu svého věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení a rodinám s dětmi, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby.

#### **Cíle pečovatelské služby**

Cílem pečovatelské služby ÚSS4 je poskytnutí pomoci a podpory jejím uživatelům při vytváření optimálních podmínek jejich každodenního života tak, aby mohli, pokud možno, žít běžným způsobem života jako jejich ostatní spoluobčané, ve svém přirozeném domácím prostředí. Každý uživatel sociální služby je osobnost, a proto v rámci ústavu uplatňujeme individuální přístup ke každému uživateli pečovatelské služby při hledání vhodných prostředků pro zlepšení kvality jeho života při zajišťování podmínek pro jeho hodnotný život podle individuálních potřeb.

Pečovatelská služba, poskytovaná ÚSS4, zachovává lidskou důstojnost, vychází z individuálně určených potřeb uživatele, působí na jejího uživatele aktivně, v jeho zájmu, rozvíjí jeho samostatnost, soběstačnost, motivuje ho k činnostem, které nevedou k setrvávání nebo prohlubování jeho nepříznivé sociální situace a posiluje jeho sociální začleňování do běžného života včetně dosažení možné nezávislosti na této sociální službě. Osobní cíle uživatele pečovatelské služby jsou stanoveny na základě jeho možností a schopností, přičemž je uplatňována metoda postupných kroků k jejich dosažení při individuálním plánování

průběhu poskytování pečovatelské služby, kde plní svou nezastupitelnou úlohu tzv. klíčový pracovník.

**Zásady, které ÚSS4 dodržuje při poskytování pečovatelské služby, jsou dány v Etickém kodexu ÚSS 4 – poskytovatele sociálních služeb:**

## **ETICKÝ KODEX ÚSS4 - POSKYTOVATELE SOCIÁLNÍCH SLUŽEB**

Etický kodex ÚSS4 - poskytovatele sociálních služeb byl zpracován za účelem stanovení základních principů, standardů chování a přístupů k zájemcům o sociální služby, k uživatelům služeb, jejich příbuzným a dalším kontaktním osobám. Etický kodex deklaruje, co je veřejnost oprávněna od ÚSS 4 očekávat.

**V ÚSS4 platí pro poskytování sociálních služeb tyto obecné principy:**

1. Dodržujeme lidská práva zakotvená v Ústavě ČR, Listině základních práv a svobod a Chartě lidských práv EU.
2. Dodržujeme zákony a další právní předpisy, platné pro poskytování sociálních služeb, vyvozujeme důsledky z jejich porušování.
3. Ve své činnosti postupujeme tak, aby bylo zabráněno jakémukoliv poškození fyzického zdraví, psychiky a majetku uživatele sociální služby.
4. Ke každému uživateli sociální služby přistupujeme bez diskriminace a předsudků.
5. Respektujeme právo uživatele sociální služby na svobodnou volbu, jakým způsobem bude zvolenou sociální službu užívat.
6. Respektujeme důstojnost, svobodu a hodnotu každého uživatele sociální služby, ke kterému přistupujeme vždy korektně, slušně a zdvořile.
7. Respektujeme právní a potřeby soukromí uživatele sociálních služeb, zvláště stud uživatele a potřebu zachování jeho intimity v určitých situacích.
8. Chráníme osobní data a informace, poskytnuté uživatelem sociální služby, vůči všem nepovolaným osobám.
9. Usilujeme o začleňování uživatele sociální služby do společenství spoluobčanů v rámci místní komunity, tj. Prahy 4.
10. Zveřejňujeme záměry a rozhodnutí zřizovatele a vedení ústavu, týkající se poskytování sociálních služeb, pravdivě a úplně informujeme uživatele služeb i zájemce o ně, rozvíjíme komunikaci s nimi a nasloucháme jejich potřebám.

**Naše činnost je založena na následujících principech poskytování sociálních služeb:**

1. Ke každému uživateli sociální služby přistupujeme individuálně, abychom porozuměli jemu, jeho potřebám, očekáváním a přáním. Uživateli sociální služby vycházíme vstřícně v rámci daných závazných vnitřních pravidel a svěřených kompetencí.
2. Ke každému uživateli sociální služby přistupujeme komplexně, tj. bereme při jednání s ním v úvahu i sociální pole uživatele, ve kterém se pohybuje a celou jeho osobnost. Zachováváme vůči němu citlivý a přátelský přístup, jednáme s ním ohleduplně. Vyvarujeme se nepodložených, byť optimistických výroků a falešných slibů.
3. Podporujeme pocit bezpečí u uživatele sociální služby - včasnou dosažitelnost pomoci, rady a bezproblémového a komplexního zajištění jejich základních potřeb.
4. Podporujeme osobní rozvoj uživatele sociální služby, aktivně zjišťujeme jeho potřeby a přání, která zohledňujeme při tvorbě individuálního plánu průběhu poskytování sociální

služby. Jejich plnění pravidelně hodnotíme a přijímáme nutné změny v zájmu uživatele sociální služby.

5. Předcházíme střetu zájmů uživatele sociální služby a jejího poskytovatele.
6. Jednáme poctivě a neúplatně, nezneužíváme závislosti nebo bezmocnosti uživatele sociální služby k získání výhod, darů, peněz, neudržíme uživatele v nevědomosti nebo omylu, nepřijímáme úplatky.

**Pro naši činnost platí tyto obecné principy výkonu profese:**

1. Osobní odpovědnost každého zaměstnance ÚSS4 za kvalitu jím odvedené práce a za dodržování stanovených standardů kvality sociálních služeb ÚSS4.
2. Iniciativa, vstřícnost a ochota zaměstnanců, podílejících se na poskytování sociálních služeb, snaha o trvalé zlepšování naší práce.
3. Celoživotní vzdělávání v sociálních službách, realizace získaných odborných znalostí v praxi, příprava na možné kritické situace, předcházení úrazům a nemocem z povolání.
4. Šetrné zacházení s prostředky a majetkem ÚSS4, hospodárné užívání materiálů, dodržování pracovně-právních předpisů, pracovní doby a její využívání k pracovní činnosti.
5. Snaha o dobré jméno ÚSS4, vyvarování se nedostatků, dobrá prezentace ÚSS4 vůči uživatelům sociálních služeb a veřejnosti.
6. Vytváření pozitivní pracovní atmosféry na pracovištích ÚSS4: pracovní kolegialita, podpora spolupráce, snaha o překonávání rozporů, kultivovanost jejich řešení, korektnost, objektivnost a slušnost v jednání na pracovištích.
7. Dodržování Etického kodexu ÚSS4 – poskytovatele sociálních služeb všemi zaměstnanci ústavu.

**Okruh osob/cílová skupina:**

Osoby s chronickým duševním onemocněním, s tělesným postižením, s mentálním postižením, s kombinovaným a jiným zdravotním postižením (zrakovým a sluchovým), rodiny s více dětmi, senioři (dospělí 27 – 64 let, mladší senioři 65 – 80 let, starší senioři nad 80 let).

**Informace o pečovatelské službě ÚSS4 možno získat na internetových stránkách [www.uss4.cz](http://www.uss4.cz).**

**DRUHY PEČOVATELSKÉ SLUŽBY, KTERÉ ÚSS4 ZAJIŠŤUJE:**

- **terénní, tj. v bytech jejich uživatelů a v domech s pečovatelskou službou**
- **ambulantní, tj. pečovatelská služba je spojena s docházkou do zařízení (jidelny pro seniory, střediska osobní hygieny, prádelny pečovatelské služby).**

**Pečovatelskou službu ÚSS4 neposkytujeme osobám, které:**

- jsou agresivní, čímž ohrožují sebe, ostatní uživatele pečovatelské služby a zaměstnance ústavu
- nadměrně požívají alkohol nebo užívají jiné návykové látky
- trpí psychotickými či jinými onemocněními, které je činí nezpůsobilými pro užívání pečovatelské služby.

**2. Uplatňování vlastní vůle uživatelů pečovatelské služby při řešení sociální situace**

Ústav sociálních služeb v Praze 4 respektuje vůli, soukromí, názory, volbu a individuálně určené potřeby každého uživatele pečovatelské služby, který je jejím příjemcem, zda a jakým

způsobem chce nabízenou službu užívat. Řešení sociální situace konkrétních uživatelů pečovatelské služby probíhá v součinnosti určených zaměstnanců ÚSS4, jejich osoby blízké nebo kontaktní osoby, určené smlouvou o poskytování pečovatelské služby, s cílem nalezení optimálního řešení životní situace konkrétního uživatele pečovatelské služby.

### **3. Zpracování pracovních postupů pro poskytování pečovatelské služby**

Ústav sociálních služeb v Praze 4 jako poskytovatel sociálních služeb zpracoval pracovní postupy pro řádný průběh pečovatelské služby formou vnitřních pravidel pro poskytování pečovatelské služby a dalších vnitřních předpisů.

### **Ochrana uživatelů pečovatelské služby před předsudky a negativním hodnocením**

Ústav sociálních služeb v Praze 4 ve své činnosti nepřipouští stigmatizaci uživatelů pečovatelské služby ze strany kohokoliv včetně vlastních zaměstnanců a poskytuje jim ochranu před možnými předsudky a negativním hodnocením. Toto je zajišťováno při přímé obslužné činnosti uživatelů pečovatelské služby, v rámci pracovních porad vedoucích zaměstnanců ústavu, při školeních zaměstnanců ústavu, kteří se podílejí na zajišťování pečovatelské služby jejich uživatelům.

## **Standard kvality č. 2: Ochrana práv uživatelů pečovatelské služby**

### **1. Definice ochrany práv**

Ochrana práv uživatelů pečovatelské služby zahrnuje základní lidská práva a svobody, vyplývající z mezinárodních smluv a Ústavy ČR a další práva, zakotvená v zákonech a jejich prováděcích předpisech. Zaměstnanci Ústavu sociálních služeb v Praze 4 respektují základní lidská práva a svobody a subjektivní individuální práva uživatelů pečovatelské služby, kteří se nacházejí v nepříznivé sociální situaci z důvodu věku, zdravotního stavu či z jiného důvodu, respektují jejich nároky vyplývající z platných zákonů, jejich prováděcích předpisů a pravidel občanského soužití (dodržování psaných i nepsaných etických a zvykových norem upravujících vztahy mezi lidmi). Jsou si vědomi, že omezení práv uživatelů pečovatelské služby je možné pouze na základě zákona.

Mezi základní lidská práva a svobody, které je nutno dodržovat při poskytování pečovatelské služby, resp. jejichž dodržování je nutno sledovat, patří právo na život, nedotknutelnost osoby a jejího soukromí, osobní svoboda, právo na lidskou důstojnost, osobní čest, dobrou pověst, ochrana jména, právo na ochranu osobních údajů, na vlastní majetek, nedotknutelnost obydlí, ochrana listovního tajemství, svoboda pohybu a pobytu. Mezi subjektivní individuální práva uživatelů pečovatelské služby patří např. právo na poskytnutí sociální služby, na informace, právo podávat stížnosti, oznámení, podněty, připomínky aj.

### **2. Oblasti, v nichž by mohlo dojít k porušování práv uživatelů pečovatelské služby**

Jedná se především o osobní svobodu, soukromí, osobní údaje a majetek uživatelů pečovatelské služby. Práva uživatelů pečovatelské služby je ústav povinen zajistit jako poskytovatel sociálních služeb také vůči třetím osobám.

Ústav respektuje právo uživatelů pečovatelské služby na projevení svobodné vůle a možnost odmítnout nabízenou pomoc či službu. Zaměstnanci ústavu jsou povinni respektovat důstojnost člověka, nepřipustit jeho ponižování, zesměšňování, podceňování či zneužívání.

**Uživatelé pečovatelské služby jsou při poskytování pečovatelské služby oslovováni zásadně vykáním, pane – paní + jejich příjmením, pokud není v osobním spisu uživatele**

**služby písemně doloženo, že si uživatel služby přeje, aby byl osloven jinak. Zaměstnanci ústavu jsou povinni být při poskytování pečovatelské služby upravení, slušně a vhodně oblečení.**

Vztahy mezi uživateli pečovatelské služby a zaměstnanci ústavu fungují na základě vzájemného partnerství. Uživatelé mají možnost obrátit se na každého zaměstnance ústavu se žádostí o pomoc či radu, jakož i využít pomoci nezávislých organizací a orgánů k ochraně svých práv, oprávněných zájmů a svobod.

**Dojde-li ke zjištění, že bylo nebo mělo být porušeno právo konkrétního uživatele pečovatelské služby,** je povinností kompetentní/ho vedoucí/ho okrsku pečovatelské služby prověřit, o jaké porušení práva se jedná, v čem bylo právo konkrétního uživatele pečovatelské služby porušeno, z jakých důvodů, v součinnosti s jeho osobami blízkými či kontaktními osobami určenými smlouvou o poskytování pečovatelské služby. Po prošetření případu zaujme vedoucí okrsku stanovisko a přijme případná opatření, nutná k zamezení dalšího porušování práv uživatele pečovatelské služby. O provedených opatřeních informuje uživatele pečovatelské služby, jeho osobu blízkou či jeho kontaktní osobu a ředitele ústavu.

Za účelem odstranění případného porušování práv uživatelů pečovatelské služby zaměstnanci ústavu respektují zásadu, že všichni uživatelé pečovatelské služby mají stejná práva a stejné povinnosti, jsou si navzájem rovni, žádný z nich nesmí být upřednostňován a vyžadují stejnou kvalitu péče při jejím poskytování.

### **3. Oblasti možného střetu zájmů ÚSS4 se zájmy uživatelů pečovatelské služby**

Vytypované situace, kdy může dojít ke konfliktu mezi zájmy ÚSS4 jako poskytovatele sociálních služeb a uživatele pečovatelské služby, např.:

- Při jednání o uzavření smlouvy o poskytování pečovatelské služby, nemá-li ÚSS4 dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby. Vedoucí okrsků pečovatelské služby vedou evidenci neuspokojených žadatelů o poskytnutí pečovatelské služby ve zvláštním sešitu.
- Při uzavírání smlouvy o poskytování pečovatelské služby. Při uzavírání smlouvy se zájemce o službu svobodně rozhoduje, zdali bude akceptovat stanovená vnitřní pravidla ÚSS4 pro její poskytování.
- Při vstupu zaměstnanců ústavu do bytu uživatele pečovatelské služby: zaměstnanec ústavu se při svém 1. vstupu do bytu uživatele pečovatelské služby prokazuje průkazkou, vystavenou ústavem. Nového zaměstnance uvádí zaměstnanec ústavu, již známý uživateli. Uživatel má možnost ověřit si totožnost zaměstnance ústavu u příslušné/ho vedoucí/ho okrsku pečovatelské služby, nebo v sekretariátu ředitele ústavu.
- Při přijímání sponzorského daru – platí vnitřní předpis pro přijímání darů.
- Při vyřizování stížností uživatelů pečovatelské služby, jejich osob blízkých či kontaktních osob určených smlouvou – platí vnitřní pravidla pro poskytování pečovatelské služby, příslušný standard kvality a vnitřní předpis ústavu pro vyřizování stížností uživatelů sociálních služeb, jejich osob blízkých či kontaktních osob určených smlouvou.
- Při jednání s dezorientovaným uživatelem, s uživatelem nižšího intelektu, aj. – je dodržováno pravidlo, že s tímto uživatelem pečovatelské služby se jedná pomalou, srozumitelně, ohleduplně, s cílem maximálního objasnění dané situace, problému a předložení možných řešení, v součinnosti s jeho osobami

blízkými či kontaktními osobami určenými smlouvou o poskytování pečovatelské služby.

- Při zacházení s osobními údaji uživatelů pečovatelské služby – platí standard kvality č. 6 a vnitřní předpis ústavu. Souhlas uživatelů pečovatelské služby s nakládání jejich osobními údaji daný ústavu je obsažen ve smlouvě o poskytování pečovatelské služby.
- Při řešení krizových a nouzových situací – platí standard kvality pečovatelské služby č. 14.
- Při ochraně majetku uživatelů pečovatelské služby – platí vnitřní předpis ústavu, upravující převzetí, používání, úschovu a evidenci náhradních klíčů od bytů a domů uživatelů terénní pečovatelské služby, které předali příslušné/mu vedoucí/mu okrsku nebo pečovatelce na základě záznamu, uloženého v osobním spisu uživatele pečovatelské služby.

Zaměstnanci ústavu respektují právo uživatele pečovatelské služby navrhnout vlastní řešení svého případu v souladu se stanoveným osobním cílem pro poskytování pečovatelské služby. Toto právo je prvořadé při výběru z daných možností řešení konkrétního případu uživatele pečovatelské služby.

#### **4. Pravidla pro přijímání darů**

Pro všechny zaměstnance ústavu platí zákaz přijímání jakýchkoli darů od uživatelů pečovatelské služby nebo od jejich osob blízkých, dalších příbuzných, známých či kontaktních osob. Pro přijímání darů, kdy je ÚSS4 obdarovaným, platí vnitřní předpis ústavu, závazný jak pro dárce, tak pro obdarovaného.

### **Standard kvality č. 3 a 4: Jednání se zájemcem o pečovatelskou službu a uzavření smlouvy o poskytování pečovatelské služby**

#### **1. Pravidla pro informování zájemců o pečovatelskou službu**

O pečovatelské službě, zajišťované Ústavem sociálních služeb v Praze 4 jako jejich poskytovatelem, informuje každého zájemce o tuto službu vedoucí příslušného okrsku pečovatelské služby, vedoucí sekce sociálních služeb, případně jiní zaměstnanci ÚSS4, na něž se tazatel obrátil nebo ředitel ÚSS4. Seznámí ho s jeho budoucími právy a povinnostmi, které pro něho jako pro uživatele pečovatelské služby budou vyplývat z písemně uzavřené smlouvy o poskytování pečovatelské služby, obsahující především místo, cenu, čas poskytování pečovatelské služby, způsob placení, ustanovení pro výpověď smlouvy a další.

Zaměstnanci ústavu, zajišťující poskytování pečovatelské služby postupují podle vytvořených a uživateli pečovatelské služby srozumitelných vnitřních pravidel ÚSS 4 pro poskytování pečovatelské služby, zahrnujících jednání se zájemcem o pečovatelskou službu a uzavření smlouvy o poskytování pečovatelské služby.

#### **Pravidla pro vyřizování telefonických rozhovorů se zájemci o pečovatelskou službu:**

Zaměstnanec ÚSS4 na začátku telefonického rozhovoru pozdraví, představí se svým jménem a příjmením, uvede název svého pracoviště a zeptá se, jaké má volající přání. Vyslechne jeho otázku, žádost, prosbu a odpoví tazateli podle svých odborných znalostí. Není-li to možné, dotaz, žádost, prosbu si poznamená a tazateli sdělí, že ho po prověření odpovědi znovu zavolá, přičemž uvede přibližný termín odpovědi. Záležitost sleduje až do úplného vyřízení.

V záležitostech, které náleží do kompetence ÚMČ Praha 4 nebo Úřadu práce hlavního města Prahy, odkáže tazatele přímo na ÚMČ Praha 4 či Úřad práce hlavního města Prahy.

Zaměstnanci ÚSS4 při vyřizování telefonických rozhovorů se zájemci o pečovatelskou službu jsou povinni postupovat vždy profesionálně, zachovávat slušnost a zdvořilost vůči volajícímu, i kdyby na straně volajícího tomu tak případně nebylo, za účelem zajištění dobrého jména ústavu na veřejnosti.

## **2. Požadavky, očekávání a osobní cíle, které má pečovatelská služba splňovat**

Tyto určuje vždy zájemce o pečovatelskou službu (její budoucí uživatel, není-li toho schopen, osoba, jednájící v jeho prospěch), po konzultaci s příslušnou/ým vedoucí/m okrsku pečovatelské služby. Ta/ten formuluje při jednání se zájemcem konkrétní vhodné postupy k jejich dosažení vzhledem k jeho osobním možnostem a schopnostem. Musí při tom vzít v úvahu jeho zdravotní a sociální diagnózy a případná omezení z nich plynoucí vzhledem k plánování, způsobu a výběru vhodné strategie k dosažení stanovených osobních cílů při poskytování pečovatelské služby. Stanovený osobní cíl/stanovené osobní cíle uživatele pečovatelské služby je/ jsou součástí uzavřené smlouvy o poskytování pečovatelské služby.

## **3. Pravidla pro odmítnutí zájemce o pečovatelskou službu z důvodů nedostatečné kapacity či pro nesplnění kritérií**

Zájemce o pečovatelskou službu lze podle zákona o sociálních službách v platném znění odmítnout v případech, určených zákonem o sociálních službách. Tuto skutečnost sdělí vedoucí okrsku zájemci vhodným způsobem.

Neuspokojené zájemce o pečovatelskou službu eviduje vedoucí okrsku pečovatelské služby ve zvláštním sešitu podle těchto údajů:

1. jméno + příjmení zájemce o PS
2. rok narození
3. adresa bydliště v Praze 4
4. telefon, eventuálně kontaktní osoba/telefon
5. jaké úkony žádal
6. proč nebyl uspokojen
7. další postup: předpokládaný příští kontakt, provedení sociálního šetření, návrh alternativního řešení atd.

Pokud zdravotní stav zájemce o pečovatelskou službu vylučuje poskytování této služby, vedoucí okrsku nabídne řešení jeho situace jiným vhodným způsobem, přičemž uvede postupné kroky k dosažení požadovaného cíle. Seznámí jej s nabídkou dalších sociálních služeb, které zajišťují jiné organizace a uvede jejich kontaktní spojení, jsou-li jí/mu známa či jej nasměruje jiným vhodným způsobem, vedoucím k řešení konkrétní osobní situace zájemce o pečovatelskou službu.

## **8. Vnitřní pravidla pro uzavírání smlouvy**

ÚSS4 vytvořil vnitřní pravidla pro uzavírání smlouvy o poskytování pečovatelské služby a vzor smlouvy, resp. jejích dodatků, podle nichž postupuje:

## A. VNITŘNÍ PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

### DEFINICE PEČOVATELSKÉ SLUŽBY PODLE § 40 ZÁKONA O SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH č. 108/2006 Sb. v platném znění:

**Pečovatelská služba je terénní (v místě trvalého bydliště) nebo ambulantní (spojená s docházkou) sociální služba poskytovaná uživateli sociálních služeb,** který má sníženou soběstačnost z důvodu věku (senioři), chronického onemocnění nebo zdravotního postižení a rodinám s dětmi, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby. Pečovatelská služba se poskytuje v určeném čase na předem určeném místě buď **v domácnostech těchto osob – uživatelů sociálních služeb nebo v zařízeních sociálních služeb (jidelny, střediska osobní hygieny, prádelny).**

**Základní činnosti pečovatelské služby jsou vyjmenovány v zákoně o sociálních službách v platném znění:**

- pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu
- pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu
- poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy
- pomoc při zajištění chodu domácnosti
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím.

Jednotlivé úkony základních činností pečovatelské služby obsahuje prováděcí vyhláška k zákonu o sociálních službách č. 505/2006 Sb. v platném znění, která je k dispozici v Ústavu sociálních služeb v Praze 4 (dále jen ÚSS4), kde budou podány další upřesňující informace k provádění pečovatelské služby (okrsky pečovatelské služby, telefonní čísla vedoucích okrsků, obslužnost z hlediska územního rozdělení Prahy 4 a spojení MHD – viz také část B. těchto pravidel).

**Fakultativní činnosti pečovatelské služby** jsou služby, prováděné nad rámec základních činností pečovatelské služby, např. doprava osobními vozidly, případně se speciální úpravou pro vozíčkáře, dohled nad dospělým občanem, pomoc při péči o domácí zvíře aj.

Výši úhrady za úkony základních činností pečovatelské služby obsahuje „Sazebník úhrad ÚSS4“, úhrady za úkony fakultativních činností jsou obsaženy ve zvláštních sazebnících úhrad. K nahlédnutí jsou u vedoucích okrsků pečovatelské služby.

Zájemce o pečovatelskou službu, jeho osoba blízká či jiná určená osoba žádá o zavedení pečovatelské služby u příslušné/ho vedoucí/ho okrsku pečovatelské služby **dle místa svého trvalého bydliště** nebo na adrese ústavu, a to ústně, telefonicky nebo písemně.

**Přehled okrsků pečovatelské služby v Praze 4, jejich adresy a telefonní spojení jsou uvedeny v části B. vnitřních pravidel.**

Zájemce o pečovatelskou službu ÚSS4 navštíví na požádání příslušná/ý vedoucí okrsku pečovatelské služby. Seznámí ho s druhy úkonů pečovatelské služby, které ÚSS4 zajišťuje, v jakém čase, na jakém místě a za jakou úhradu, v rozdělení podle základních a fakultativních činností pečovatelské služby, obsažených v sazebnících úhrad. Z návštěvy zájemce o pečovatelskou službu pořídí příslušná/ý vedoucí okrsku pečovatelské služby záznam „Návštěva zájemce o pečovatelskou službu“. Uvede v něm údaje, potřebné k sepsání



smlouvy o poskytování pečovatelské služby včetně požadovaných úkonů základních a fakultativních činností pečovatelské služby a času provedení těchto úkonů. Záznam podepisuje zájemce o pečovatelskou službu a vedoucí okrsku.

Vedoucí okrsku zhodnotí soběstačnost a sociální situaci žadatele a sestaví s ním „Individuální plán při sjednávání pečovatelské služby“.

V návaznosti na návštěvu u zájemce o pečovatelskou službu zpracuje příslušná/ý vedoucí okrsku pečovatelské služby podle místa trvalého bydliště zájemce o pečovatelskou službu návrh „Smlouvy o poskytování pečovatelské služby“ v trojím vyhotovení.

**Ve smlouvě se uvede požadovaný rozsah úkonů pečovatelské služby podle základních a fakultativních činností, v jakém čase, na jakém místě a výše úhrad, odděleně podle základních a fakultativních činností pečovatelské služby.**

**Uzavřením smlouvy se zájemce o pečovatelskou službu stává uživatelem pečovatelské služby.**

Na základě smlouvy vypracuje tzv. klíčový pracovník s uživatelem pečovatelské služby (vedoucí okrsku či pečovatelka) individuální plán. Individuální plán stanoví osobní cíle uživatele, které zavedená pečovatelská služba sleduje a pravidelně spolu hodnotí plnění stanovených cílů.

***Poskytovatel sociálních služeb může odmítnout uzavřít smlouvu o poskytování pečovatelské služby pouze, pokud:***

- a) neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá, a to i s ohledem na vymezení okruhu osob v registru poskytovatelů sociálních služeb,*
- b) nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou osoba žádá,*
- c) zdravotní stav osoby, která žádá o poskytnutí sociální služby, vylučuje poskytnutí takové sociální služby, tyto zdravotní stavy stanoví prováděcí právní předpis*
- d) osobě, která žádá o poskytnutí sociální služby, vypověděl v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí téže sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy*
- e) osobám, které nemají sníženou soběstačnost a službu fakticky nepotřebují.*

Evidence spotřebovaného času pro provedení úkonů pečovatelské služby se provádí prostřednictvím čteček čárových kódů, přičemž každý uživatel pečovatelské služby má přidělen čárový kód/přiděleny čárové kódy dle úkonů uvedených ve smlouvě o poskytování pečovatelské služby. Na přání uživatele umožníme nahlédnout do podrobného měsíčního výpisu vykonaných úkonů.

Vedoucí okrsku provádí měsíčně zúčtování poskytnutých úkonů pečovatelské služby. Stvrzenku musí uživatel obdržet nejpozději do 15. dne následujícího měsíce po vykonání služby.

**Úhrada za provedenou pečovatelskou službu je splatná měsíčně pozadu, vždy do 25. dne následujícího měsíce, ve kterém byla pečovatelská služba vykonána (nevztahuje se na platbu inkasem).**

**Obědy** jsou splatné měsíčně pozadu, vždy do 25. dne následujícího měsíce, ve kterém byly obědy odebrány, **ve výši úhrady za skutečně odebrané obědy** (nevztahuje se na platbu inkasem). Cena obědu je stanovena dodavatelem.

Uživatel sociálních služeb odebírající obědy uhradí před počátkem odebírání obědů vratnou zálohu ve výši **1500,- Kč**. Vratná zálohová platba na obědy je splatná do dne určeného ve smlouvě.

**Úhrady budou prováděny:**

- hotově přímou platbou proti dokladu příslušné/mu vedoucí/mu okrsku pečovatelské služby, který uživatel obdrží vždy do 15. dne měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla pečovatelská služba vykonána, nebo
- bezhotovostně převodem na účet poskytovatele, nebo
- bezhotovostně službou „Souhlas s inkasem“ z bankovního účtu, č. účtu ...../ ..... (kód banky). Kopii dokladu o sjednaném souhlasu s inkasem odevzdá uživatel do stanoveného dne příslušné/mu vedoucí/mu okrsku.

**Bankovní spojení poskytovatele sociálních služeb:** Česká spořitelna, a.s., Nedvědovo nám. 1, 147 00 Praha 4, číslo účtu: **81359399/0800**, variabilní symbol: evidenční číslo smlouvy uživatele sociálních služeb, specifický symbol: u platby za obědy: číslo trasy/měsíc, u platby za úkony pečovatelské služby: číslo okrsku/měsíc.

**Vratnou zálohu na obědy** poskytovatel sociálních služeb vyúčtuje uživateli sociálních služeb a vyplatí vždy po ukončení služby odebírání obědů či ukončení platnosti smlouvy o poskytování pečovatelských služeb:

- v hotovosti prostřednictvím příslušné/ho vedoucí/ho okrsku pečovatelské služby, nebo
- na účet uživatele sociálních služeb, číslo účtu :...../ .....( kód banky).

Poskytovatel sociálních služeb si vyhrazuje právo na zúčtování vratné zálohy na obědy proti prokazatelným nedoplatkům uživatele.

**Způsob manipulace s vybranými finančními hotovostmi uživatelů pečovatelské služby na úhradu úkonů pečovatelské služby, obědů, nákupů a jiných dalších výdajů a jejich zúčtování vůči těmto uživatelům upravuje vnitřní předpis ÚSS4.**

Zájemce o pečovatelskou službu, kterému jsou na základě ustanovení § 75, odst. 2 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách poskytovány základní činnosti pečovatelské služby bezplatně, předkládá při sepsání smlouvy doklad, osvědčující jeho nárok na bezplatnou pečovatelskou službu. Úkony fakultativních činností pečovatelské služby se v tomto případě podle zákona o sociálních službách poskytují za úplatu.

**ÚSS4 se ve smlouvě zavazuje poskytovat pečovatelskou službu odborně, řádně a včas.**

Uživatel pečovatelské služby je povinen zajistit při jejím výkonu nezbytnou součinnost, a to včas oznamovat požadavky na pečovatelskou službu, resp. její změnu, vytvořit podmínky pro výkon pečovatelské služby a poskytovat potřebné prostředky vlastní domácnosti k provedení pečovatelské služby.

O změnu úkonů pečovatelské služby, příp. o časovou změnu jejich poskytování nutno požádat nejméně dva pracovní dny předem. Objednané úkony pečovatelské služby se odhlašují nejméně dva dny předem, včetně obědů. Včas neodhlášený oběd musí být vždy uhrazen.

**U neodhlášené služby je účtován veškerý již spotřebovaný čas, vynaložený v dobré víře k zajištění úkonu před zjištěním překážky, znemožňující jeho provedení z viny uživatele služby. (nevynecháme toto ustanovení, když již cestu neúčtujeme ?)**

V terénní pečovatelské službě se obědy doručují uživateli pečovatelské služby na jeho adrese.

**Doba rozvážky obědů se stanovuje mezi 10:00 hod. a 14:00 hod.**

Pečovatelské úkony zajišťují řádně proškolené pečovatelky/proškolení pečovatelé příslušných okrsků pečovatelské služby.

V případě, že příslušné pečovatelce/příslušnému pečovateli okrsku pečovatelské služby bude předán náhradní klíč od uživatele bytu a domu, vyjadřuje a podepisuje uživatel pečovatelské služby ve smlouvě svůj souhlas k použití těchto klíčů při otevírání jeho bytu v případě, že nebude reagovat na zvonění.

V případě, že bude oprávněnému zaměstnanci ÚSS4 předán náhradní klíč od uživatele bytu a domu k použití pro případy přivolání zdravotnické pomoci, vyjadřuje a podepisuje uživatel pečovatelské služby ve smlouvě svůj souhlas k použití těchto klíčů při otevření jeho bytu.

Uložení, používání náhradních klíčů, evidenci jejich použití včetně osob, jež jsou oprávněny s nimi nakládat, upravuje vnitřní předpis ÚSS4.

ÚSS4 respektuje právo uživatele pečovatelské služby na vyjádření nesouhlasu s předáním náhradních klíčů od svého bytu a domu jak uvedeno výše. V případě, že uživatel pečovatelské služby nebude reagovat na zvonění pečovatelky/pečovatele či jiné oprávněné osoby ÚSS4, ústav vyrozumí o této skutečnosti neprodleně kontaktní osobu určenou smlouvou o poskytování pečovatelské služby.

Uživatel pečovatelské služby podepisuje ve smlouvě závazek dodržovat tato vnitřní pravidla pro poskytování pečovatelské služby a souhlas se shromažďováním a používáním jeho osobních dat, které ÚSS4 potřebuje k zajištění pečovatelské služby. Zároveň je uživatel pečovatelské služby informován ve smlouvě o tom, že může nahlížet do své osobní dokumentace, kterou o něm ÚSS4 vede.

**Změna** rozsahu úkonů pečovatelské služby či jiné změny uzavřené smlouvy o poskytování pečovatelské služby se provedou sepsáním dodatku ke smlouvě, který s uživatelem pečovatelské služby sepíše příslušná/ý vedoucí okrsku pečovatelské služby. Dodatek ke smlouvě je sepsán trojmo, 2 x pro ÚSS4, 1 x pro uživatele služby, každý formou originálu. Dodatky se číslují pořadovými čísly počínaje číslem 1.

Hodlá-li uživatel pečovatelské služby ukončit poskytování pečovatelské služby, vypoví písemně smlouvu o poskytování pečovatelské služby. Tuto smlouvu může vypovědět kdykoli i bez udání důvodu nejméně sedm dní před ukončením pečovatelské služby.

ÚSS4 může smlouvu o poskytování pečovatelské služby vypovědět písemně v jednoměsíční výpovědní době, která běží od 1. dne měsíce následujícího po doručení výpovědi uživateli pečovatelské služby v případě, že:

- uživatel bude v prodlení s placením úhrad za poskytnutou pečovatelskou službu po dobu delší než dva měsíce nebo
- neposkytnutí součinnosti z uživatelovy strany bude významným způsobem soustavně ztěžovat ÚSS 4 výkon jeho povinností při zajišťování pečovatelské služby nebo
- uživatel nevyužívá (bez řádného ohlášení) pečovatelskou službu po dobu delší než tři měsíce.
- uživatel se chová k zaměstnancům poskytovatele nepřipustným způsobem nebo snižuje jejich důstojnost.

ÚSS4 může smlouvu o poskytování pečovatelské služby vypovědět s okamžitou platností v případě ztráty oprávnění k jejímu provozování.

ÚSS4 může vypovědět poskytování některého úkonu pečovatelské služby s okamžitou platností v případě, že není schopen dále tento úkon pečovatelské služby zajišťovat, zejména v případě odebíraných obědů, kdy uživatel neuhradí odebrané obědy.

ÚSS4 si vyhrazuje právo vypovědět smlouvu o poskytování pečovatelské služby s okamžitou platností:

- z důvodu opakovaného agresivního chování uživatele sociálních služeb vůči příslušné/mu vedoucí/mu okrsku či pečovatelce,
- z důvodu nevhodného prostředí v bytě uživatele a jeho stavu, nepřiměřeného k poskytování sjednaných úkonů pečovatelské služby, které ohrožují bezpečnost a zdraví zaměstnanců ÚSS4 při práci.

Uživatel pečovatelské služby má právo si stěžovat na kvalitu či způsob provedení pečovatelské služby nebo na nedostatečnou ochranu svých osobních údajů ze strany ÚSS4 u příslušného vedoucí/ho okrsku pečovatelské služby, u vedoucí sekce sociálních služeb nebo u ředitele ústavu. Pokud nebude spokojen s vyřízením své stížnosti, může se obrátit na zřizovatele ÚSS4, tj. na Městskou část Praha 4, Antala Staška 2059/80b, 140 46 Praha 4-Krč, případně na jiné orgány.

Stěžovatel má možnost obrátit se i na následující organizace, např. na:

- Úřad práce ČR, krajskou pobočku pro hlavní město Prahu, Domažlická 1139/11, 130 00 Praha 3-Žižkov, telefon 950 178 111, [podatelna@aa.mpsv.cz](mailto:podatelna@aa.mpsv.cz)
- Úřad práce ČR, generální ředitelství, Dobrovského 1278/25, 170 00 Praha 7, telefon 950 191 111, [posta@uradprace.cz](mailto:posta@uradprace.cz)
- Magistrát hlavního města Prahy, odbor zdravotnictví, sociální péče a prevence, Charvátova 145, 110 00 Praha 1, telefon 236 004 102
- Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, Na Poříčním právu 376/1, 128 00 Praha 2, telefon 221 921 111, [posta@mpsv.cz](mailto:posta@mpsv.cz)
- Rada seniorů ČR, náměstí Winstona Churchilla 1800/2, 130 00 Praha 3 – Žižkov, telefon 234 462 073, [rscr@rscr.cz](mailto:rscr@rscr.cz)
- Veřejný ochránce práv (ombudsman), Údolní 658/39, 602 00 Brno-město, telefon 542 542 111, [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)
- Český helsinský výbor, Štefánikova 216/21, 150 00 Praha 5 – Smíchov,

telefon 257 221 142, [info@helcom.cz](mailto:info@helcom.cz)  
[sekr@helcom.cz](mailto:sekr@helcom.cz)

Uživatel pečovatelské služby se může při vyřizování své stížnosti dát zastoupit.

Uživatel pečovatelské služby si stanoví ve smlouvě kontaktní osobu, na niž se bude ÚSS4 obracet při realizaci úkonů pečovatelské služby, tj. některou svou osobu blízkou či jinou určenou osobu a uvede ve smlouvě její kontaktní spojení.

**Uživatel pečovatelské služby nemůže práva, vyplývající ze smlouvy o poskytování pečovatelské smlouvy převést na jinou osobu.**

Smlouva o poskytování pečovatelské služby se uzavírá zpravidla na dobu neurčitou, popř. dle přání uživatele pečovatelské služby na dobu určitou.

V případě, že zájemce o pečovatelskou službu je omezen ve svéprávnosti, uzavírá za něho smlouvu o poskytování pečovatelské služby a podepisuje ji jeho soudem ustanovený opatrovník. V případech, že zájemce o pečovatelskou službu je plně svéprávný, uzavírá tuto smlouvu svým jménem. V případech, kdy uzavření a podepsání smlouvy může zájemci o pečovatelskou službu činit jisté potíže, může ji sjednat za přítomnosti osoby blízké či jiné určené osoby, vždy však vlastním jménem a také ji musí vlastnoručně podepsat.

Pro uzavírání smlouvy o poskytování pečovatelské služby platí občanský zákoník, který upravuje případné zastoupení zájemce o pečovatelskou službu při uzavírání smlouvy.

## **B. PŘEHLED OKRSKŮ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY ÚSS4**

### **Okrsek pečovatelské služby č. 1, Viktorinova 1122/1, Praha 4, telefon 261 223 574, 733 664 687**

- zahrnuje uživatele pečovatelské služby Prahy 4 dle příslušné ulice místa bydliště, podrobnosti viz abecední seznam ulic na [www.uss4.cz](http://www.uss4.cz), Pečovatelská služba/Okrsky pečovatelské služby/Rajonizace

Spojení: metro C – stanice „Pražského povstání“ nebo „Vyšehrad“, tramvaj č. 18 – zastávka „Pražského povstání“.

### **Okrsek pečovatelské služby č. 2, Podolská 208/31, Praha 4, telefon 241 430 273, 605 257 980**

- dům s pečovatelskou službou Podolská 31
- zahrnuje uživatele pečovatelské služby Prahy 4 dle příslušné ulice místa bydliště, podrobnosti viz abecední seznam ulic na [www.uss4.cz](http://www.uss4.cz), Pečovatelská služba/Okrsky pečovatelské služby/Rajonizace

Spojení: tramvaj č. 3, 17 – zastávka „Podolská vodárna“, autobus č.134 – konečná zastávka „Podolská vodárna“.

### **Okrsek pečovatelské služby č. 3, Na Chodovci 54, Praha 4, telefon 261 223 576, 723 126 623**

- zahrnuje uživatele pečovatelské služby Prahy 4 dle příslušné ulice místa bydliště, podrobnosti viz abecední seznam ulic na [www.uss4.cz](http://www.uss4.cz), Pečovatelská služba/Okrsky pečovatelské služby/Rajonizace

Spojení: autobus č. 293 – zastávka „Měchenická“.

Platí od: 1. 1. 2017

**Okrsek pečovatelské služby č. 4, Branická 65/46, Praha 4, telefon 244 462 523, 605 241 550**

- domy s pečovatelskou službou Branická 43/55 a Branická 65/46
- zahrnuje uživatele pečovatelské služby Prahy 4 dle příslušné ulice místa bydliště, podrobnosti viz abecední seznam ulic na [www.uss4.cz](http://www.uss4.cz), Pečovatelská služba/Okrsky pečovatelské služby/Rajonizace

Spojení: tramvaj č. 3, 17 – zastávka „Přístaviště“, bus č. 170, 196, 197 – zastávka „U Staré pošty“.

**Okrsek pečovatelské služby č. 5, Marie Cibulkové 626/4, Praha 4, telefon 261 224 713, 603 835 515**

- dům s pečovatelskou službou Marie Cibulkové 626/4
- zahrnuje uživatele pečovatelské služby Prahy 4 dle příslušné ulice místa bydliště, podrobnosti viz abecední seznam ulic na [www.uss4.cz](http://www.uss4.cz), Pečovatelská služba/Okrsky pečovatelské služby/Rajonizace

Spojení: metro C – stanice „Vyšehrad“ nebo „Pražského povstání“, bus č. 134– zastávka Klikovka, bus č. 193 – zastávka „Pražského povstání“

**Okrsek pečovatelské služby č. 6, Jílovská 432/11, Praha 4, telefon 241 494 924, 776 367 170**

- zahrnuje uživatele pečovatelské služby Prahy 4 dle příslušné ulice místa bydliště, podrobnosti viz abecední seznam ulic na [www.uss4.cz](http://www.uss4.cz), Pečovatelská služba/Okrsky pečovatelské služby/Rajonizace
- Spojení: metro C – stanice Kačerov, bus č. 106, 196 – zastávka Sídliště Novodvorská, metro B z nádraží Praha-Smíchov bus č. 196, 197 – zastávka Sídliště Novodvorská.

**V listinné podobě je rejstřík ulic dle okrsků pečovatelské služby k dispozici u jednotlivých vedoucích okrsků a v recepci ÚSS4, Podolská 208/31, Praha 4-Podolí.**

**9. Rozsah a průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíl uživatele sociální služby**

Poskytovatel sociálních služeb sjednává s uživatelem pečovatelské služby rozsah a průběh služby tak, aby odpovídal osobnímu cíli uživatele pečovatelské služby, který si stanovil. Je si vědom, že realizace stanoveného osobního cíle je závislá na možnostech, schopnostech a přáních uživatele pečovatelské služby, a to nejen v době, kdy je poskytování služby sjednáváno, nýbrž i později, v průběhu realizace poskytování sociální služby. Za tím účelem vnitřní pravidla pro poskytování pečovatelské služby uvažují možné změny uzavřené smlouvy formou číslovaných dodatků.

**Standard kvality č. 5: Individuální plánování průběhu poskytování pečovatelské služby**

**1. Plánování průběhu poskytování pečovatelské služby**

Plánování průběhu poskytování pečovatelské služby vychází z cílů a přání uživatele služby, jeho požadavků a potřeb a je závislé především na jeho schopnostech, možnostech a zdravotním stavu. Plánování průběhu poskytování pečovatelské služby odpovídá jeho požadavkům, přáním, představám, očekáváním a možnostem především vzhledem k jeho zdravotnímu stavu.

**Plánování průběhu poskytování pečovatelské služby:** Za tímto účelem je/jsou při sepisování smlouvy o poskytování pečovatelské služby stanoven(y) osobní cíl(e), jehož/jichž má být v průběhu poskytování služby dosaženo. **Osobní cíl pečovatelské služby stanovuje vždy její uživatel** na základě svého vlastního rozhodnutí řešit svou sociální situaci prostřednictvím sociální služby, po případné konzultaci se svou osobou blízkou či kontaktní osobou dle smlouvy o poskytování pečovatelské služby.

## 2. Klíčový pracovník v pečovatelské službě

Na individuálním plánování průběhu poskytování pečovatelské služby konkrétnímu uživateli se v ÚSS4 podílí **klíčový pracovník** – buď vedoucí okrsku pečovatelské služby nebo příslušná pečovatelka/příslušný pečovatel, kteří uživatele služby znají, jsou do služeb pro uživatele zapojeni a odpovídají za vytvoření, realizaci, hodnocení naplňování individuálního plánu a jeho aktualizaci (přehodnocení) pro další období.

S klíčovým pracovníkem uživatel služby projednává své požadavky k jejímu výkonu, její změny (např. rozšíření, zúžení služby), možnosti naplnění svých očekávání a představ v budoucnu včetně hledání nových cest k vytýčenému osobnímu cíli této sociální služby.

Plánování probíhá v součinnosti s uživatelem služby buď v místě jeho bydliště nebo na příslušném okrsku pečovatelské služby.

O klíčovém pracovníku je uživatel služby informován kartičkou dle níže uvedeného vzoru:

<p><b>Ústav sociálních služeb v Praze 4, příspěvková organizace Podolská 208/31,Praha 4, 147 00</b></p> <p><b>Vážený(á) pane/paní ....., Vaším klíčovým pracovníkem je :</b> .....</p> <p><b>S klíčovým pracovníkem projednávejte veškeré změny ve Vašem individuálním plánu. Se záležitostmi, které nemůžete řešit s klíčovým pracovníkem, se můžete obrátit na vedoucí/ho okrsku pečovatel. služby :</b> ..... <b>na tel. čísle : .....</b> <b>nebo mobilní tel. : .....</b> <b>e-mail: .....</b></p>	<p><b>Ústav sociálních služeb v Praze 4, příspěvková organizace Podolská 208/31,Praha 4, 147 00</b></p> <p><b>Vážený(á) pane/paní ....., Vaším klíčovým pracovníkem je :</b> .....</p> <p><b>S klíčovým pracovníkem projednávejte veškeré změny ve Vašem individuálním plánu. Se záležitostmi, které nemůžete řešit s klíčovým pracovníkem, se můžete obrátit na vedoucí/ho okrsku pečovatel. služby :</b> ..... <b>na tel. čísle : .....</b> <b>nebo mobilní tel. : .....</b> <b>e-mail: .....</b></p>
---	---

**Pečovateľská služba ÚSS4 používa tyto vytvořené vzory individuálních plánů (připojeny na konci standardu kvality č. 5):**

- *Individuální plán při sjednávání pečovatelské služby*
- *Individuální plán průběhu poskytování pečovatelské služby*
- *Individuální plán průběhu poskytování pečovatelské služby – dovoz obědů*
- *Individuální plán průběhu poskytování pečovatelské služby – podání obědu v jídelně pro seniory*
- *Individuální plán průběhu poskytování pečovatelské služby – praní a žehlení prádla v prádelně pečovatelské služby.*

Průběh setkání s uživatelem pečovatelské služby: dotaz vedoucí/ho okrsku, jak se uživateli daří, s čím potřebuje pomoci a ve kterých oblastech, návrh prostředků k dosažení cíle. S počátkem nové služby či její změny je uživatel znovu kontaktován vedoucí/m okrsku s dotazem, jak služba probíhá. Kontrola, zdali navržené opatření bylo účinné či nikoliv, v tomto případě návrh dalšího řešení.

**Pracovní tým, který se zúčastní plánování průběhu poskytování pečovatelské služby:**

- **klíčový pracovník – příslušná/ý vedoucí okrsku pečovatelské služby nebo příslušný/á pečovatel/ka, poskytující pečovatelskou službu**
- osoba blízká uživateli pečovatelské služby nebo osoba určená smlouvou o poskytování služby jako osoba kontaktní
- opatrovník u uživatelů pečovatelské služby, kteří jsou omezeni ve svéprávnosti
- případně ošetřující praktický lékař uživatele služby
- případně přizvaný odborník/přizvaní odborníci.

U osamělých uživatelů pečovatelské služby může být přizvána např. i osoba, již si uživatel např. oblíbil, důvěřuje jí a je ochoten přijmout její radu, názor.

### **3. Vedení individuálních záznamů o průběhu poskytování sociální služby**

V průběhu poskytování pečovatelské služby příslušná/ý vedoucí okrsku vede chronologicky důležité záznamy týkající se jejího uživatele – např. mimořádné události, zhoršení zdravotního stavu uživatele, vztahující se k průběhu poskytování pečovatelské služby, formou zápisů do tzv. karty v osobním počítači.

### **4. Hodnocení průběhu poskytování pečovatelské služby, přehodnocení osobního cíle**

Příslušná/ý vedoucí okrsku ve spolupráci s uživatelem pečovatelské služby a po případné konzultaci s jeho blízkou osobou, kontaktní osobou určenou smlouvou o poskytování sociální služby, s pečovatelkou/pečovatelem převážně zajišťující/m péči uživateli, zhodnotí průběh poskytování pečovatelské služby, zpravidla 1 x za rok, v případě potřeby i častěji, její účinky, resp. výsledky a výsledek zhodnocení zapíše do příslušné části individuálního plánu průběhu poskytování pečovatelské služby. V případě potřeby provede příslušná/ý vedoucí okrsku, resp. pečovatelka/pečovatel ve spolupráci s uživatelem služby, příp. s osobou jemu blízkou či kontaktní osobou určenou smlouvou o poskytování služby přehodnocení postupů k dosažení plánovaného osobního cíle uživatele pečovatelské služby a stanoví nové postupy k jeho dosažení. Při hodnocení nutno vzít v úvahu konkrétní poznatky při zajišťování péče o uživatele, jeho vlastní možnosti a schopnosti a možnosti poskytovatele sociálních služeb. Zapojení zaměstnanců ÚSS4 do hodnocení průběhu poskytování sociální služby zajišťuje uplatnění poznatků z poskytnuté péče při hodnocení procesu poskytování pečovatelské služby a naplňování osobního cíle uživatele služby.



Dosahování osobního cíle/osobních cílů uživatele služby ověřuje příslušná/ý vedoucí okrsku, resp. pečovatka/pečovatel při osobním kontaktu a rozhovoru s uživatelem sociální služby, s jeho osobou blízkou či kontaktní osobou určenou smlouvou o poskytování pečovatelské služby.

Je snahou ÚSS 4, aby o konkrétního uživatele pečovatelské služby vždy přímo pečovala jemu známý zaměstnanec ústavu – pečovatel/ka, s cílem navázání důvěryhodných kontaktů mezi uživatelem služby a pečujícím zaměstnancem ÚSS4, které přispěje k dosažení optimální úrovně poskytované sociální služby.

### 5. Sdílení informací o poskytované pečovatelské službě

V průběhu poskytování pečovatelské služby jejím uživatelům si zaměstnanci předávají potřebné informace na okrscích pečovatelské služby při ranních soustředěních a na pravidelných operativních poradách okrsků. Vzájemná konzultace poznatků z praxe má za cíl nalezení odpovídajícího řešení sociální situace konkrétního uživatele pečovatelské služby.

Vzory tiskopisů pro individuální plánování:

---

## INDIVIDUÁLNÍ PLÁN PŘI SJEDNÁVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

Jméno a příjmení..... Datum narození.....

Bydliště..... Klíčový pracovník .....

Dne:.....Místo plánování: .....Délka rozhovoru: .....

Zhodnocení soběstačnosti (Co si může uživatel udělat sám a s čím potřebuje pomoc (hygiena, strava, úklid, nákupy, praní prádla, doprovod):

Vztah s rodinou, přáteli, sousedy apod. Jiné zdroje pomoci:

Osobní cíl spojený se službou (Co je pro Vás důležité? Jak se Vám žije? Chtěl byste něco změnit? Co Vás trápí? Co byste potřeboval?):

Plánované úkony PS a v jakém rozsahu (popis úkonu, případná omezení uživatele):

Hodnocení průběhu poskytování PS v termínech (1x ročně, při změně situace, na žádost uživatele):

.....  
Podpis vedoucí/ho okrsku

.....  
Podpis uživatele

---

## INDIVIDUÁLNÍ PLÁN PRŮBĚHU POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

Jméno a příjmení..... Datum  
narození.....

Bydliště..... Klíčový pracovník.....

Dne:..... Místo plánování: .....Délka rozhovoru:  
.....

Zhodnocení využívání úkonů dle smlouvy (přesný popis prováděných úkonů, zvláštnosti, speciální přání uživatele, časový rozvrh poskytované péče):

Zhodnocení soběstačnosti: (Co si ještě může udělat sám a s čím potřebuje pomoc, hygiena, strava, úklid, nákupy, praní prádla, doprovod aj.)

Hodnocení a plnění osobních cílů (Co je pro Vás důležité? Jak se Vám žije? Chtěl byste něco změnit? Co Vás trápí? Co byste potřeboval?):

Spokojenost se službou (stravování, ostatní úkony, jednání zaměstnanců, představy co a jak zlepšit):

Rozšíření nebo omezení úkonů PS (úkony, péče mimo pracovní dobu, dny):

Plánovaná další schůzka:.....

.....  
Podpis klíčového pracovníka Podpis uživatele

## INDIVIDUÁLNÍ PLÁN PRŮBĚHU POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

Dne:.....místo plánování.....délka rozhovoru.....

Jméno a příjmení..... Datum narození.....

Bydliště.....Klíčový pracovník.....

### POSKYTOVANÝ ÚKON: DOVOZ OBĚDU

Zhodnocení využívání úkonu dle smlouvy:

Kvalita stravy:

Teplota stravy:

Platí od: 1. 1. 2017

Doba rozvozu, podání:  
 Spokojenost se službou:  
 Zhodnocení soběstačnosti:

Realizace a hodnocení plnění osobních cílů: Co je pro Vás důležité? Jak se Vám žije? Chtěl byste něco změnit? Co Vás trápí? Co byste potřeboval?

Rozšíření nebo omezení úkonů PS: o úkony, péče mimo pracovní dobu, dny:

**Hodnocení průběhu poskytování služby probíhá v časovém úseku:**

..... (1 x ročně, 1 x za ½ roku apod.).

Plánovaná další schůzka:.....

.....  
 Podpis klíčového pracovníka

.....  
 Podpis uživatele

**INDIVIDUÁLNÍ PLÁN PRŮBĚHU POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY**

Dne:.....místo plánování.....délka rozhovoru.....

Jméno a příjmení..... Datum narození.....

Bydliště.....Klíčový pracovník.....

**POSKYTOVANÝ ÚKON: PODÁNÍ OBĚDU V JÍDELNĚ PRO SENIORY**

Zhodnocení využívání úkonu dle smlouvy:

Kvalita stravy:

Teplota stravy:

Doba podání obědu:

Spokojenost se službou a s prostředím jídelny:

Zhodnocení soběstačnosti:

Realizace a hodnocení plnění osobních cílů: Co je pro Vás důležité? Jak se Vám žije? Chtěl/a byste něco změnit? Co Vás trápí? Co byste potřeboval/a?

Rozšíření nebo omezení úkonů PS: o úkony, péče mimo pracovní dobu, dny .....

**Hodnocení průběhu poskytování služby probíhá v časovém úseku:**

..... (1 x ročně, 1 x za ½ roku apod.).

Plánovaná další schůzka:.....

.....  
Podpis klíčového pracovníka

.....  
Podpis uživatele

**INDIVIDUÁLNÍ PLÁN PRŮBĚHU POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY**

Dne:.....místo plánování.....délka rozhovoru.....

Jméno a příjmení..... Datum narození.....

Bydliště.....Klíčový pracovník.....

**POSKYTOVANÝ ÚKON: PRANÍ A ŽEHLENÍ PRÁDLA V PRÁDELNĚ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY**

Zhodnocení využívání úkonu dle smlouvy:

Kvalita praní a žehlení:

Dovoz vypraného prádla domů:

Spokojenost se službou a s termíny vypraného prádla:

Zhodnocení soběstačnosti:

Realizace a hodnocení plnění osobních cílů: Co je pro Vás důležité? Jak se Vám žije? Chtěl/a byste něco změnit? Co Vás trápí? Co byste potřeboval/a?

Rozšíření nebo omezení úkonů PS (o úkony, péče mimo pracovní dobu, dny):

**Hodnocení průběhu poskytování služby probíhá v časovém úseku:**

..... (1 x ročně, 1 x za ½ roku apod.).

Plánovaná další schůzka:.....

.....  
Podpis klíčového pracovníka

.....  
Podpis uživatele

## **Standard kvality č. 6: Dokumentace o poskytování pečovatelské služby**

### **1. Zpracování, vedení a evidence dokumentace o uživatelích pečovatelské služby, nahlížení do dokumentace**

ÚSS4 zpracovává, vede a eviduje údaje o uživatelích pečovatelské služby, které jsou nezbytné pro poskytování této sociální služby. Jedná se zpravidla o dokumentaci sociálně-právní, případ od případu doplněnou vyjádřením (stanoviskem) ošetřujícího praktického nebo odborného lékaře.

ÚSS4 zpracovává, vede a eviduje údaje uživatelů pečovatelské služby podle vydaného vnitřního předpisu „Ochrana osobních údajů uživatelů sociálních služeb“ ve smyslu platného zákona o ochraně osobních údajů, a to jednak v jejich osobní písemné dokumentaci (osobním spisu), jednak v počítači.

Základní a důležité osobní údaje uživatelů jsou snadno k nalezení. Každý osobní spis uživatele pečovatelské služby obsahuje uživatelské údaje, sloužící k jeho identifikaci (jméno, příjmení, titul, datum narození, bydliště, příjemce příspěvku na péči a jeho stupeň, omezení svéprávnosti, jeho opatrovník, kontaktní osoba, ošetřující lékař), údaj o tom, kdo spis vede a seznam dokumentů v něm chronologicky vzestupně založených, počínaje dokumentem časově nejstarším.

U každého osobního spisu je připojen titulní list, který obsahuje nejdůležitější údaje o uživateli a o tom, kdo jej vede. Je k němu připojen seznam dokumentů, uložených ve spisu, řazených chronologicky vzestupně, počínaje nejstarším dokumentem.

ÚSS4 na základě písemného stanoviska Úřadu pro ochranu osobních údajů ze 13. 12. 2006 č.j. 15506/06UOOU nepodléhá registraci podle zákona o ochraně osobních údajů v platném znění, protože jeho činnost je upravena zvláštním předpisem, a to zákonem o sociálních službách a jeho prováděcí vyhláškou v platném znění.

Osobní dokumentace uživatelů pečovatelské služby je přístupná pouze zaměstnancům ústavu, kteří s ní pracují. Nahlížet do této osobní dokumentace může jen konkrétní uživatel pečovatelské služby, příslušná/ý vedoucí okrsku pečovatelské služby, určený klíčový pracovník (pečovatel/ka), ředitel ústavu nebo jeho zástupce v době, kdy jej zastupuje.

Zpracování osobní dokumentace uživatelů pečovatelské služby odpovídá ustanovením zákona o ochraně osobních údajů v platném znění. ÚSS4 shromažďuje osobní údaje uživatelů pečovatelské služby na základě jejich písemného souhlasu, daného ve smlouvě o poskytování pečovatelské služby, uzavřené mezi uživatelem služby a ústavem, z něhož je patrné, v jakém rozsahu je souhlas poskytován, komu, k jakému účelu a kdo jej poskytuje.

Uživatelé pečovatelské služby jsou při zavedení pečovatelské služby informováni, že mohou nahlížet do osobní dokumentace, kterou o nich ústav vede. ÚSS4 přijal opatření, aby nemohlo docházet k neoprávněnému nebo nahodilému shromažďování či zpracování osobních údajů uživatelů pečovatelské služby. Podrobnosti upravuje vnitřní předpis ústavu.

### **2. Anonymní evidence osob**

ÚSS 4 s ohledem na charakter pečovatelské služby neprovádí anonymní evidenci osob.

### **3. Uchovávání osobní dokumentace uživatelů po ukončení poskytnutí pečovatelské služby**

Uchovávání osobní dokumentace, týkající se uživatelů pečovatelské služby, její vyřazování a skartaci upravuje vnitřní předpis – Spisový a skartační řád. Vyřazování a skartaci osobní dokumentace uživatelů pečovatelské služby může ústav provádět jen po předchozím souhlasu Archivu hlavního města Prahy. Skartaci dokumentů provádí zaměstnankyně hospodářské sekce (určená pro spisovnu) nebo je skartace zadána specializované firmě, mající oprávnění pro tuto činnost, která zajistí bezpečnou a ekologickou skartaci osobní dokumentace uživatelů pečovatelské služby, likvidaci vzniklého odpadu a potvrdí jejich provedení.

## **Standard kvality č. 7: Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování pečovatelské služby nebo na nedostatečnou ochranu osobních údajů**

### **1. Vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování pečovatelské služby**

Uživatelé pečovatelské služby či osoby jednající v jejich zájmu mají možnost podat ústní či telefonickou stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování pečovatelské služby u vedoucí/ho příslušného okrsku pečovatelské služby, u vedoucí sekce sociálních služeb nebo u ředitele ÚSS4. Stížnost mohou zaslat také faxem, poštou na adresu ústavu, popř. elektronickou poštou na adresu [info@uss4.cz](mailto:info@uss4.cz).

O podané ústní či telefonické stížnosti učiní zaměstnanec ústavu přejímající stížnost záznam a přidělí ji k vyřízení příslušnému zpracovateli. Ten vyřídí stížnost ve své kompetenci, může-li tak učinit sám, a to bez zbytečného odkladu. Nemůže-li, projedná její vyřízení se svým nadřízeným vedoucím zaměstnancem, popř. se ředitelem ústavu prostřednictvím svého nadřízeného vedoucího zaměstnance. O způsobu vyřízení stížnosti informuje interního auditora ústavu.

Všechny písemné stížnosti se zasílají na adresu sekretariátu ředitele ústavu, Podolská 208/31, 147 00 Praha 4. Po prošetření stížnosti předloží zpracovatel řediteli ústavu návrh odpovědi stěžovateli, parafovaný jím a jeho nadřízeným vedoucím zaměstnancem.

Stěžovatel má možnost zvolit si nezávislého zástupce, svou osobu blízkou či jinou osobu, která ho při vyřizování stížnosti bude zastupovat.

### **2. Informování uživatelů pečovatelské služby o možnosti podat stížnost**

Uživatelé pečovatelské služby jsou v uzavřené smlouvě informováni o svém právu podat stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb nebo na nedostatečnou ochranu svých osobních údajů. Zaměstnanci ústavu jsou o způsobu podávání a vyřizování stížností ze strany uživatelů sociálních služeb informováni prostřednictvím vydaného vnitřního předpisu.

### **3. Evidence podaných stížností a lhůta pro jejich vyřízení**

Podané ústní či telefonické stížnosti uživatelů pečovatelské služby na kvalitu či způsob poskytnuté pečovatelské služby či na nedostatečnou ochranu osobních údajů jsou evidovány a vyřizovány v místě jejich doručení, tj. zpravidla u vedoucí/ho příslušného okrsku pečovatelské služby.

Písemně zaslané stížnosti eviduje centrálně zaměstnankyně sekretariátu ředitele ústavu v „Podací knize“ ÚSS4 a zajišťuje jejich přidělení k vyřízení příslušnému zpracovateli stížnosti.

Lhůty pro vyřizování stížností jsou stanoveny ve vnitřním předpisu ústavu. Platí pravidlo, že stížnost vyžadující okamžité řešení či opatření nutno vyřídit bezodkladně, jinak dle stupně její naléhavosti v přiměřené lhůtě, nejpozději do 30 dnů od data jejího podání. V případě překročení této lhůty je stěžovatel informován zpracovatelem stížnosti o důvodech překročení lhůty pro její zpracování a uveden předběžný termín jejího vyřízení.

#### **4. Podávání stížností u nadřízeného orgánu poskytovatele nebo u nezávislých orgánů**

V případě, že je stěžovatel nespokojen s vyřízením své stížnosti, má možnost obrátit se na zřizovatele ÚSS4, tj. na Městskou část Praha 4, Antala Staška 2059/80b, 140 46 Praha 4-Krč prostřednictvím ředitele ústavu.

Stěžovatel se může obrátit se svou stížností i k nezávislým orgánům, monitorujícím dodržování lidských práv, např. k Veřejnému ochránci lidských práv (ombudsmanovi), Českému helsinskému výboru nebo požádat o radu občanskou poradnu, další údaje uvedeny ve vnitřních pravidlech pro poskytování této služby. Organizace sledující dodržování lidských práv specifických skupin lidí jsou uvedeny na internetu. V případě potřeby může mít stěžovatel k dispozici tlumočnicka na své vlastní náklady.

Za účelem předcházení stížnostem ze strany uživatelů pečovatelské služby je snahou ÚSS4 zaměstnávat pouze pracovní síly odborně vzdělané, s kladným vztahem k dané skupině uživatelů pečovatelské služby. Důraz je kladen na dostatečné sociální citění a hlubší vztah k sociální péči.

Jsme si vědomi, že tato oblast úzce souvisí se standardy kvality č. 1 a 2, neboť na ně přímo navazuje. O to větší péči jí musí ÚSS4 jako poskytovatel pečovatelské služby věnovat, má-li dostát svým povinnostem a závazkům.

### **Standard kvality č. 8: Návaznost pečovatelské služby na další dostupné zdroje**

#### **1. Vytváření příležitostí k využívání běžně dostupných veřejných služeb**

ÚSS4 nenahrazuje běžně dostupné veřejné služby, protože je si vědom jejich významu pro uživatele pečovatelské služby z hlediska jeho začleňování do běžného života společnosti.

ÚSS4 **smluvně zajistil** poskytování kadeřnických, masérských a pedikérských služeb pro uživatele pečovatelské služby. Na nástěnkách domů s pečovatelskou službou v Praze 4 a na internetových stránkách ÚSS4 [www.uss4.cz](http://www.uss4.cz) jsou vyvěšeny informace o nabídce služeb pro seniory k využití.

Uživatelé pečovatelské služby využívají nabídky sociálně aktivizačních služeb pro seniory a osoby zdravotně znevýhodněné v rámci činnosti klubů seniorů v Praze 4 (společná posezení, tanec, zájmové kroužky, odborné přednášky). Využívají možnosti zúčastnit se společných akcí seniorů a osob zdravotně znevýhodněných – výletů, poznávacích zájezdů, rekreačních pobytů, pořádaných cestovními kanceláři, návštěv kulturních akcí (divadelních

představení, koncertů aj.), pokud jim to jejich zdravotní stav dovolí. Tyto akce zajišťuje vedoucí klubové činnosti ÚSS4.

## **2. Zprostředkování služeb jiných fyzických a právnických osob podle individuálně určených potřeb uživatele pečovatelské služby**

Ústav sociálních služeb v Praze 4 zprostředkovává uživatelům pečovatelské služby další veřejné služby dle jejich potřeb a přání, a to zejména těch, které pomohou zvýšit jejich samostatnost a nezávislost na systému sociálních služeb. Při této činnosti se snaží využívat pokud možno systému běžně dostupných veřejných služeb a zařízení, které přispívají k pocitu osobní svobody, nezávislosti a sounáležitosti uživatelů služeb s jejich okolím.

Pokud při stanovení osobních cílů a plánu poskytování pečovatelské služby vyvstane potřeba zapojení specializované instituce či odborníka, kontaktuje vedoucí okrsku pečovatelské služby známého odborníka či instituci a podnikne kroky k jeho/jejímu zapojení. Seznam odborníků a odborných institucí je k dispozici u vedoucích okrsků a u ředitele ústavu.

## **3. Podpora osob v kontaktech a vztazích s přirozeným sociálním prostředím**

ÚSS4 je si vědom významu zachování kontaktů uživatele pečovatelské služby na jeho rodinu, přátele, partnery a další blízké či určené osoby, v souladu s jeho požadavky, přáními a osobními cíli. Z těchto důvodů úzce s těmito osobami spolupracuje a řeší další postupy při zajišťování služeb konkrétnímu uživateli. V případech vzniku možného střetu zájmů či konfliktu uživatele služby a osob jemu blízkých či kontaktních osob jsou všichni zaměstnanci ústavu povinni zachovávat neutralitu.

# **Standard kvality č. 9: Personální a organizační zajištění pečovatelské služby**

## **1. Struktura a počet pracovních míst, pracovní profily**

Organizační struktura ÚSS4 vychází z organizačního řádu, vydaného na základě zřizovací listiny ÚSS4. Tuto vydal zřizovatel ÚSS4, tj. Městská část Praha 4. Pracovní profily pracovních míst odpovídají druhům sociálních služeb, poskytovaných ÚSS4. Organizační řád ÚSS4 je vydán formou vnitřního předpisu ústavu.

## **2. Organizační struktura pečovatelské služby, kvalifikační předpoklady zaměstnanců**

Organizační strukturu jednotlivých pracovišť pečovatelské služby ÚSS4 (okrsků) z hlediska počtu a druhů pracovních míst určuje ředitel ústavu jako jeho statutární orgán.

Pečovatelskou službu v ÚSS4 řídí vedoucí sekce sociálních služeb, které jsou podřízeny koordinátorky/koordinátoři pečovatelské služby – vedoucí okrsků. Pečovatelskou službu vykonávají pečovatelky/pečovatelé okrsků pečovatelské služby.

Odborná způsobilost pro výkon povolání sociálního pracovníka a pro výkon činností v sociálních službách jsou stanoveny zákonem o sociálních službách v platném znění. Členění pracovních míst okrsků pečovatelské služby je provedeno v souladu s vydaným katalogem prací.

Předpoklady pro výkon pečovatelské služby jsou dány zákonem o sociálních službách v platném znění, kvalifikační předpoklady zaměstnanců (požadované vzdělání a praxe) určuje katalog prací, osobnostní předpoklady zaměstnanců vycházejí ze sociálních služeb,



zajišťovaných ÚSS4. U přijímaných zaměstnanců se předpokládá odborná způsobilost a praxe, fyzická a psychická odolnost, kladný vztah vůči seniorům, osamělým a zdravotně znevýhodněným osobám, sociální citění a bezúhonnost (čistý trestní rejstřík).

Nároky kladené na zaměstnance okrsků pečovatelské služby jsou v přímé souvislosti s úkoly, které plní při zajišťování pečovatelské služby na území městské části Praha 4. Jednotlivé pracovní pozice mají stanoven závazný souhrn pracovních úkolů v popisu pracovní činnosti, který obdrží každý zaměstnanec příslušného okrsku pečovatelské služby při nástupu do zaměstnání proti podpisu.

Zpracovali jsme pracovní postupy jednotlivých pracovních činností pro řádný průběh poskytování úkonů pečovatelské služby jejím uživatelům ve vnitřním předpisu.

### **3. Vnitřní pravidla pro přijímání a zaškolování nových zaměstnanců a fyzických osob, které nejsou v pracovních vztahu s poskytovatelem**

Vnitřní předpis ÚSS4 upravuje přijímání zaměstnanců do pracovního poměru a jejich uvolňování z pracovního poměru, včetně uzavírání dohod o pracích konaných mimo pracovní poměr. Zaškolování a adaptační proces nového zaměstnance zajišťuje jeho přímý nadřízený vedoucí zaměstnanec, seznámení s předpisy PO + BOZP zajišťuje vedoucí oddělení provozně-technických činností.

### **4. Zaměstnávání dobrovolníků**

ÚSS4 výjimečně zaměstnává fyzické osoby – dobrovolníky při poskytování sociálních služeb, a to na základě uzavřené písemné smlouvy o výkonu dobrovolnické činnosti.

## **Standard kvality č. 10: Profesionální rozvoj zaměstnanců pečovatelské služby**

### **1. Pracovní postup pro pravidelné hodnocení zaměstnanců**

V ÚSS4 je prováděno pravidelné roční hodnocení zaměstnanců pečovatelské služby a plánování jejich osobního rozvoje. Hodnocení provádí jejich přímý nadřízený vedoucí zaměstnanec – vedoucí okrsku pečovatelské služby, podle vydaného vnitřního předpisu .

### **2. Program dalšího vzdělávání zaměstnanců**

Program dalšího vzdělávání zaměstnanců ÚSS4 vychází z úkolů, které jsou ÚSS4 dány jeho zřizovatelem – Městskou částí Praha 4 jako poskytovatelem sociálních služeb a z výsledků pravidelného ročního hodnocení zaměstnanců. V ÚSS4 je uplatňováno další vzdělávání a prohlubování kvalifikace zaměstnanců ve smyslu platných zákonů, a to jak zaměstnanců, kteří se bezprostředně věnují přímé práci s uživateli pečovatelské služby, tak i ostatních zaměstnanců ústavu, zajišťujících pečovatelskou službu.

### **3. Systém výměny informací mezi zaměstnanci o poskytovaných sociálních službách**

V ÚSS4 je zaveden systém pracovních porad, a to: porad vedení ústavu 1 x za 14 dní, rozšířených porad vedení ústavu dle potřeby, porad vedoucí sekce sociálních služeb 1 x týdně. Z těchto pracovních porad jsou přenášeny informace do pracovních porad vedoucích okrsků. Součástí pracovních porad nižších stupňů jsou připomínky, požadavky a náměty zaměstnanců ústavu vzhledem k vedení ústavu, zajišťující provázanost výměny informací shora dolů a opačně.

#### **4. Systém finančního a morálního oceňování zaměstnanců**

ÚSS4 uplatňuje systém finančního a nefinančního oceňování svých zaměstnanců. V rámci ústavu platí pravidlo, dle kterého dobře odvedená práce je adekvátně finančně ohodnocena udělením mimořádné odměny, při zjištěných nedostatcích a neplnění stanovených úkolů jsou používány finanční postihy, a to nejen u řadových zaměstnanců, nýbrž i u jejich nadřízených vedoucích zaměstnanců.

V ÚSS4 jsou při odměňování zaměstnanců za práci aplikována ustanovení zákoníku práce, týkající se platu, s ním souvisejících příplatků a případných odměn za úspěšné splnění mimořádného nebo zvlášť významného pracovního úkolu. Osobní příplatky zaměstnanců jsou upravovány jak směrem nahoru (při bezvadném plnění pracovních úkolů), tak i dolů (při zjištěných závadách v práci zaměstnanců), návrhy jsou podávány po linii nadřízenosti a podřízenosti zaměstnanců, v konečné fázi rozhoduje ředitel ústavu.

Každý zaměstnanec obdrží při nástupu do zaměstnání v ÚSS4 pracovní smlouvu a platový výměr, obsahující jeho stanovený měsíční plat, sestávající z tarifního platu a příplatků. V pracovní smlouvě je s ním sjednána zkušební doba. Systém odměňování v ÚSS4 upravuje vnitřní platový předpis.

V rámci nefinančního oceňování zaměstnanců je využíváno pracovní povýšení, veřejné uznání ředitelem, zlepšení pracovních podmínek (nákup nové, např. výpočetní techniky dle finančních možností ústavu, společné setkání zaměstnanců 1 x ročně aj).

#### **Podpora nezávislého kvalifikovaného odborníka**

V ÚSS 4 je využívána **supervize** za podpory nezávislého kvalifikovaného odborníka za účelem zprostředkování nezatíženého pohledu na činnost pečovatelské služby.

### **Standard kvality č. 11: Místní a časová dostupnost poskytované pečovatelské služby**

#### **1. Místo poskytování služby**

Poskytování pečovatelské služby ze strany ÚSS4 odpovídá potřebám uživatelů služby – seniorů, osamělých a zdravotně znevýhodněných občanů městské části Praha 4. Zařízení pečovatelské služby jsou umístěna s ohledem na uspokojování potřeb cílové skupiny uživatelů sociálních služeb a mají vztah vždy k určitému spádovému území (rajonizace pečovatelské služby).

Terénní pečovatelská služba je poskytována v domácnostech uživatelů pečovatelské služby nebo v domech s pečovatelskou službou (dále jen DPS) městské části Praha 4. Ambulantní pečovatelská služba je poskytována ve střediscích osobní hygieny (SOH), v prádelnách pečovatelské služby, v jídelnách pro seniory, nacházejících se na území městské části Praha 4.

#### **2. Doba, v níž je pečovatelská služba poskytována**

Doba, v níž je pečovatelská služba poskytována, je přizpůsobena potřebám uživatelů pečovatelské služby.

Pečovatelská služba je poskytována na 6 okrscích pečovatelské služby, dle uzavřených smluv o jejím poskytování, v pracovních dnech pondělí – pátek v pracovní době 7:00 – 15:30 hod., resp. 7:30 – 16:00 hod. nebo v prodloužené odpolední směně na žádost uživatele až do 22:00 hod., případně i o sobotách, nedělích a svátcích.

Platí od: 1. 1. 2017

### **Dosažitelnost pečovatelské služby ÚSS4 z hlediska místního a časového**

Dosažitelnost pečovatelské služby ÚSS4 z hlediska místního vyplývá z rajonizace pečovatelské služby a z vydaného rejstříku ulic, náležejících ke konkrétnímu okrsku pečovatelské služby. Rajonizace pečovatelské služby, rejstřík - abecední seznam ulic Prahy 4 a pracovní doba na okrcích pečovatelské služby jsou uveřejněny na internetových stránkách ÚSS 4, viz [www.uss4.cz](http://www.uss4.cz).

### **Standard kvality č. 12: Informovanost o poskytované pečovatelské službě**

ÚSS 4 má zpracován soubor informací o poskytované pečovatelské službě, provozovaných zařízeních pečovatelské služby, o úhradách za úkony základních a fakultativních činností pečovatelské služby včetně jejich dostupnosti a kontaktního spojení ve vnitřních pravidlech pro poskytování pečovatelské služby, na internetových stránkách ÚSS 4, viz [www.uss4.cz](http://www.uss4.cz).

Časopis městské části Praha 4 nazvaný „Tučňák“, vycházející 1 x měsíčně, uveřejňuje příležitostně informace a články, týkající se poskytování pečovatelské služby a příspěvku na péči v souvislosti se zákonem o sociálních službách, jeho prováděcí vyhláškou a jejich případnými změnami.

ÚSS4 vydal informační brožuru pro zájemce o pečovatelskou službu, která je k dispozici na okrcích pečovatelské služby, v klubech seniorů, v sídle ÚSS4, na Úřadu městské části Praha 4, v jeho informačních kancelářích aj. (platí ještě toto ustanovení ?)

Informace o pečovatelské službě ÚSS4 možno získat u vedoucích okrsků pečovatelské služby, u vedoucí sekce sociálních služeb či u ředitele ústavu, na příslušném odboru Úřadu městské části Praha 4, Antala Staška 2059/80b, 140 46 Praha 4-Krč.

Informace o pečovatelské službě ÚSS4 mohou zájemci získat z vývěsního panelu, umístěného na Úřadu městské části Praha 4 a z vývěsních skříněk, umístěných v Podolské 31, Svatoslavově 27, Marie Cibulkové 626/4 a Jílovské 432/11. Informace zde umístěné jsou průběžně aktualizovány.

ÚSS4 je členem Regionální asociace poskytovatelů sociálních služeb Praha a spolupracuje i s dalšími poskytovateli pečovatelské služby. (platí ještě toto ustanovení ?)

### **Standard kvality č. 13: Prostředí a podmínky pečovatelské služby**

#### **1. Materiální, technické a hygienické podmínky**

Prostředí a vybavení zařízení, ve kterých ÚSS4 poskytuje ambulantní pečovatelskou službu jejím uživatelům (jidelny pro seniory, prádelny pečovatelské služby, střediska osobní hygieny) odpovídají charakteru poskytované sociální služby a jsou přizpůsobeny individuálním potřebám uživatelů této služby. Ředitelství ÚSS4 a okrsky pečovatelské služby jsou napojeny na internet a počítačovou síť ústavu. K dispozici je programové vybavení pro pečovatelskou službu.

ÚSS 4 zajišťuje terénní pečovatelskou službu v domácnostech uživatelů pečovatelské služby a v domech s pečovatelskou službou. Zdejší prostředí je možno ovlivnit jen částečně,

zaměstnanci ústavu jsou proto při poskytování pečovatelské služby chráněni osobními ochrannými pracovními prostředky dle vydaného vnitřního předpisu ústavu.

Rozvoz obědů terénní pečovatelskou službou provádějí vozidla ÚSS4 na předem určených obědových trasách v jednotných odzkoušených nádobách - termojídlonosičích – vnější obal z PVC, vnitřní obaly z nerezového plechu, umístěných v přepravkách, ve stanovené době mezi 10:00 – 14:00 hod. v pracovních dnech, o sobotách, nedělích a svátcích od 10:00 do 13:00 hod. Strava je zajišťována dodavatelsky na základě smluv uzavřených s dodavateli - vývařovny.

Za účelem zajištění čistoty a pořádku v automobilech pro přepravu stravy je prováděna údržba vozidel řidiči, 1 x měsíčně dezinfekce externí firmou, 1 x měsíčně mytí vozidla v myčce. (platí ještě toto ustanovení ?)

Jeden osobní vůz ÚSS4 značky Berlingo je upraven pro přepravu vozíčkářů.

Majetek ÚSS4 a jeho vozidla jsou pojištěny u České podnikatelské pojišťovny, a. s.

Jídelny pro seniory zajišťují ambulantní pečovatelskou službu jejím uživatelům podáváním obědů v určené době. Jsou vydány tzv. „Kritické body v jídelnách pro seniory ÚSS4“.

Praní prádla pro uživatele pečovatelské služby zajišťují prádelny. V prádelnách se prádlo k vyprání skladuje odděleně od prádla vypraného, svoz špinavého prádla uživatelů služby a rozvoz vypraného prádla je provozně oddělen. Pečovatelky zajišťující provoz prádelen používají při práci osobní ochranné pracovní prostředky. Je vydán provozní řád pro prádelny pečovatelské služby.

Provedení osobní hygieny uživatelů pečovatelské služby zajišťují pečovatelky ve střediscích osobní hygieny. Pečovatelky při péči o uživatele sociálních služeb používají předepsané osobní ochranné pracovní prostředky. Pro uživatele s omezenou pohyblivostí je zajišťován odvoz autem. Je vydán provozní řád středisek osobní hygieny.

Přidělování, resp. nákup osobních ochranných pracovních prostředků zaměstnancům ÚSS4 upravuje vnitřní předpis ústavu.

Dle požadavků uživatelů zajišťuje ÚSS4 dopravu osobním vozidlem, případně se speciální úpravou pro vozíčkáře.

ÚSS4 má uzavřenu pojistnou smlouvu pro pojištění odpovědnosti za škodu, způsobenou v souvislosti s poskytováním sociálních služeb na základě zákona č. 108/2006 Sb. v platném znění.

ÚSS4 spolupracuje se smluvním partnerem pro oblast požární ochrany a bezpečnosti a ochrany zdraví při práci. Podrobnosti stanoví vnitřní předpis.

Z hlediska poskytování služeb autoprovozu pro terénní pečovatelské služby má ÚSS4 zpracován vnitřní předpis „Organizace a řízení autoprovozu“. Řízení autoprovozu ÚSS4 podléhá vedoucímu oddělení autodopravy, který je podřízen vedoucí hospodářské sekce ÚSS 4.

Správu domů s pečovatelskou službou zajišťuje 4-Majetková, a. s.

## **2. Prostředí poskytování pečovatelské služby**

Prostory, v nichž ÚSS4 poskytuje pečovatelskou službu, tj. okrsky pečovatelské služby, jsou čisté, upravené, bez biologických a chemických zápachů.

Dodržování hygienických předpisů podléhá pravidelným kontrolám Hygienické stanice hlavního města Prahy, pobočky JIH.

Zaměstnanci ÚSS4 se snaží, aby prostředí poskytování pečovatelské služby bylo důstojné, odpovídalo okruhu uživatelů služby, tj. seniorů, osob osamělých, osob se zdravotním znevýhodněním a jejich individuálně určeným potřebám.

## **Standard kvality č. 14: Nouzové a havarijní situace**

### **DŮLEŽITÁ TELEFONNÍ ČÍSLA:**

#### **112 – INTEGROVANÝ ZÁCHRANNÝ SYSTÉM**

**Národní čísla tísňového volání:**

**150 – Hasičský záchranný sbor**

**155 – Zdravotní záchranná služba**

**156 – Městská policie**

**158 – Policie ČR**

**241 434 160, 241 433 599 – recepce, ústředna ÚSS4**

**241 432 485 – ředitel ÚSS4**

**241 434 160 – vedoucí kanceláře ředitele**

**241 431 380 – sekretariát ředitele ÚSS4**

**241 433 109 – vedoucí oddělení provozně-technických činností**

**241 434 158 – vedoucí hospodářské sekce**

**241 434 160 – vedoucí sekce sociálních služeb**

**261 223 574 – vedoucí okrsku pečovatelské služby č. 1**

**241 430 273 – vedoucí okrsku pečovatelské služby č. 2**

**261 223 576 – vedoucí okrsku pečovatelské služby č. 3**

**244 462 523 - vedoucí okrsku pečovatelské služby č. 4**

**261 224 713 – vedoucí okrsku pečovatelské služby č. 5**

**241 494 924 – vedoucí okrsku pečovatelské služby č. 6**

**(Pevné telefonní linky vedoucích okrsků pečovatelské služby jsou vybaveny záznamníkem, na kterém lze obdržet spojení na mobilní telefon volané osoby).**

### **1. Definice nouzových a havarijních situací**

O nouzové a havarijní situace při poskytování pečovatelské služby se jedná v případech, kdy dojde k nenadálým mimořádným událostem, jimž se nedá předem zcela zabránit, jež je však možno s ohledem na danou skupinu osob – uživatele pečovatelské služby předvídat.

**Havarijní situace se týká technických problémů konkrétního zařízení. Nouzová situace nastane při péči o konkrétního uživatele služby, popř. může vzniknout i na straně zaměstnance poskytovatele pečovatelské služby.**

Platí od: 1. 1. 2017

V zájmu nalezení rychlého, správného, a optimálního řešení mimořádných událostí v pečovatelské službě vypracoval ÚSS4 přehled nejvíce frekventovaných nouzových a havarijních situací, k nimž může při poskytování pečovatelské služby dojít, a způsoby jejich okamžitého a adekvátního řešení. S těmito pravidly byli seznámeni zaměstnanci zajišťující pečovatelskou službu ÚSS 4 proti podpisu.

### **VYTYPOVANÉ NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE V PEČOVATELSKÉ SLUŽBĚ:**

- a) havárie, nehoda vozidla na přepravu stravy
- b) nepříznivé povětrnostní podmínky pro přepravu stravy (náledí, sněhové přivaly)
- c) nutnost přivolat rychlou lékařskou pomoc uživateli služby
- d) požár v bytě uživatele pečovatelské služby
- e) nalezení uživatele služby v bytě, nejevícího známky života
- f) uživatel služby neodpovídá na zvonění
- g) z bytu uživatele služby je cítit plyn
- h) agresivní uživatel služby
- i) pracovní úraz zaměstnance ústavu při poskytování služby
- j) poškození majetku uživatele služby
- k) zjištění domácího násilí
- l) zabouchnutí dveří od bytu uživatele pečovatelské služby
- m) obvinění zaměstnance ÚSS 4 uživatelem PS z krádeže finanční hotovosti nebo cennosti
- n) uživatel pod vlivem návykových látek
- o) pád uživatele při výkonu PS
- p) pečovatel/ka ztratí klíče od bytu uživatele PS
- q) uvíznutí uživatele PS ve výtahu
- r) vykradení bytu, pokoje uživatele PS
- s) agresivní domácí zvíře uživatele
- t) pečovatel/ka je napaden/a zvířetem uživatele
- u) konflikt mezi uživateli PS v DPS
- v) uživatel PS hrozí sebevraždou, případně se o ni pokusí.

### **POSTUPY ŘEŠENÍ VYTYPOVANÝCH NOUZOVÝCH A HAVARIJNÍCH SITUACÍ:**

- a) **Havárie, nehoda vozidla na přepravu stravy:** Řidič vozidla neprodleně telefonicky informuje vedoucího oddělení autodopravy, který se dostaví na místo havárie, nehody a řeší přistavení náhradního vozidla a přeložení stravy.
- b) **Nepříznivé povětrnostní podmínky pro přepravu stravy (náledí, sněhové přivaly aj.):** Tuto událost řeší operativně vedoucí příslušného okrsku pečovatelské služby s vedoucím oddělení autodopravy, resp. s vedoucí hospodářské sekce ÚSS 4. Informování uživatelů pečovatelské služby o zpožděném dodání stravy (na jejich dotaz) zajišťuje vedoucí příslušného okrsku pečovatelské služby.
- c) **Nutnost přivolat rychlou lékařskou pomoc uživateli služby:** Určení zaměstnanci ÚSS4 jsou vybaveni služebními mobilními telefony. Rychlou lékařskou pomoc přivolají na národním telefonním čísle tísňového volání zdravotní záchranné služby 155 nebo na jednotném evropském čísle tísňového volání 112. Příslušná/ý vedoucí okrsku informuje blízkou či určenou kontaktní osobu uživatele pečovatelské služby.

- d) **Požár v bytě uživatele pečovatelské služby:** Určení zaměstnanci ÚSS4 jsou vybaveni mobilními telefony. Nutno neprodleně volat Hasičský záchranný sbor ČR na telefonu 150 nebo 112.
- e) **Nalezení uživatele služby v bytě, nejevícího známky života:** Rychlá lékařská pomoc se přivolá na národním telefonním čísle tísňového volání Zdravotní záchranné služby 155 nebo na jednotném evropském čísle tísňového volání 112. Nutno informovat nadřízenou/nadřízeného vedoucí/ho okrsku pečovatelské služby, která/ý zpraví blízkou, resp. kontaktní osobu uživatele pečovatelské služby, uvedenou v uzavřené smlouvě o poskytování pečovatelské služby. Není-li taková osoba, nutno zpravit Policii ČR na telefonu 158 nebo 112.
- f) **Uživatel sociální služby neotevírá na zvonění:** Pečovatel/ka se zeptá u sousedů, neví-li, kde se uživatel zdržuje. Nedostane-li odpověď, zavolá vedoucí okrsku pečovatelské služby, aby zpravila blízkou či kontaktní osobu uživatele služby, že uživatel neodpovídá na zvonění (kontaktní osoba je uvedena ve smlouvě o poskytování pečovatelské služby). Nelze-li určenou kontaktní osobu nebo vedoucí/ho okrsku zastihnout, zavolá zaměstnanec Policii ČR, linku 158 nebo 112, která zajistí otevření bytu za přítomnosti svědka a sepíše o tom úřední zápis.
- g) **Z bytu uživatele sociální služby je cítit plyn:** Pečovatel/ka zaklepe, resp. zabouchá na dveře, aby uživatel otevřel, **nezvoní**. Nepodaří-li se to, přivolá Hasičský záchranný sbor ČR na telefonu číslo 150 nebo 112. Informuje nadřízenou/nadřízeného vedoucí/ho okrsku pečovatelské služby.
- h) **Agresivní uživatel služby:** Pečovatel/ka se chová klidně a profesionálně, tj. domlouvou se snaží uklidnit agresivního uživatele služby. Nezdáří-li se jí/mu to, přivolá Policii ČR na lince 158 nebo 112, případně lékaře na lince 155 nebo 112. V případech opakovaného agresivního chování uživatele služby vůči obsluhujícímu personálu ÚSS 4 vypoví smlouvu o poskytování pečovatelské služby. Informuje nadřízenou/nadřízeného vedoucí/ho okrsku pečovatelské služby.
- i) **Pracovní úraz zaměstnance ústavu při výkonu služby:** Pečovatel/ka postupuje podle vydané vnitřní směrnice ÚSS4 k pracovním úrazům a jejich odškodňování, s níž byla proti podpisu prokazatelně seznámena. Telefonem požádá nadřízeného/nadřízenou vedoucí/ho okrsku o zajištění náhrady, je-li toho schopen/schopna, jinak toto zajišťuje svědek pracovního úrazu, popřípadě jiná schopná osoba v místě úrazu zaměstnance.
- j) **Poškození majetku uživatele služby:** Způsobenou škodu nahlásí pečovatel/ka vedoucí/mu okrsku, která/ý s ní sepíše zápis. Odpovědnost ÚSS4 vůči uživateli pečovatelské služby se posuzuje podle občanského zákoníku, odpovědnost pečovatele/ky vůči zaměstnavateli podle zákoníku práce. V případě nižší škody se pečovatel/ka domluví na osobní úhradě.
- k) **Zjištění domácího násilí:** Pečovatel/ka, který/á zjistil/a domácí násilí, páchané na uživateli pečovatelské služby, kontaktuje neprodleně Policii ČR na telefonu 158 nebo 112, případně zdravotní záchrannou službu na telefonu 155, potřebuje-li uživatel poskytnutí první pomoci. Informuje nadřízenou/nadřízeného vedoucí/ho okrsku

pečovatelské služby. Při podezření na domácí násilí informuje vedoucí/ho okrsku pečovatelské služby.

- l) **Zabouchnutí dveří od bytu uživatele pečovatelské služby:** Nutno zpravit blízkou či kontaktní osobu uživatele pečovatelské služby stanovenou smlouvou a dohodnout s ní další postup. Pečovatel/ka informuje nadřízenou/nadřízeného vedoucí/ho okrsku pečovatelské služby a dohodne s ní/ním další postup.
- m) **Obvinění pečovatele/ky uživatelem PS z krádeže finanční hotovosti nebo cennosti:** Uživateli PS je doporučeno přivolání Policie ČR na telefonu 158, která záležitost prošetří. Do doby vyšetření dochází k uživateli jiná pečovatelka/jiný pečovatel. Pokud se prokáže, že pečovatel/ka peníze či cennost neodcizil/a (např. je uživatel dodatečně najde), měl by se uživatel pečovatelce/pečovateli omluvit. Pokud se jedná o problematického uživatele, který opakovaně „ztrácí peníze či cennosti“ a pak je zase najde, pečovatel/ka si může od něho nechat podepsat např., že při jejich návštěvě byl proveden požadovaný úkon a nic se neztratilo.
- n) **Uživatel pod vlivem návykových látek:** Pokud je uživatel klidný, pečovatel/ka může doporučit uživateli odpočinek a neprodleně informuje vedoucí/ho okrsku. Ta/ten sdělenou skutečnost zapíše do karty uživatele PS v programu počítače a informuje kontaktní osobu. Pokud je uživatel agresivní, pečovatel/ka zavolá Policii ČR nebo uživatel případně upadá do bezvědomí - uvědomí lékaře, případně zavolá rychlou záchrannou službu a informuje kontaktní osobu.
- o) **Pád uživatele při výkonu PS:** Pečovatel/ka poskytne první pomoc a má-li podezření na úraz (bolesti, bezvědomí), zavolá rychlou záchrannou službu a informuje vedoucí/ho okrsku, která dá zprávu kontaktní osobě.
- p) **Pečovatel/ka ztratí klíče od bytu uživatele PS:** Pečovatel/ka neprodleně informuje vedoucí/ho okrsku. Pokud se přes veškerou snahu klíče nenajdou, vedoucí okrsku informuje uživatele, případně příbuzné. Nutno sepsat „Hlášení škody“, případ se řeší přes škodní komisi ÚSS4.
- q) **Uváznutí uživatele PS ve výtahu:** Pečovatel/ka zavolá vyprošťovací službu a snaží se uživatele uklidnit a udržet s ním hovor do příjezdu této služby.
- r) **Vykradení bytu, pokoje uživatele PS:** Pokud pečovatel/ka objeví otevřený (vykradený) byt či pokoj a uživatel v bytě není, na nic nesahá, volá vedoucí/ho okrsku, který/á informuje uživatele, případně jeho příbuzné a přivolá Policii ČR.
- s) **Agresivní domácí zvíře uživatele:** Pečovatel/ka může odmítnout konat úkon(y) pečovatelské služby, dokud nebude agresivní zvíře zajištěno. Případně je možné zavolat odchytovou stanici přes linku 156 – městská policie.
- t) **Pečovatel/ka je napadena zvířetem uživatele:** Ohlásí úraz vedoucí/mu okrsku, s ním/nímž dohodne další postup. Podrobnosti řeší vnitřní předpis ÚSS4.
- u) **Konflikt mezi uživateli PS v DPS:** Problémy řeší příslušná/ý vedoucí okrsku domluvou, nepodaří-li se to, pak problémy týkající se soužití obyvatel DPS řeší



správní agentura (4-Majetková, a. s.) nebo pronajímatel bytu (odbor obecního majetku MČ Praha 4).

- v) **Uživatel PS hrozí sebevraždou, případně se o ni pokusí:** Vedoucí okrsku informuje praktického lékaře uživatele PS, je-li znám nebo jeho kontaktní osobu a domluví další postup. V závažném případě bezprostředního ohrožení života uživatele pečovatel/ka nebo vedoucí okrsku zavolá Policii ČR a rychlou záchrannou službu. Je-li uživatel v bezvědomí, nutno zavolat rychlou záchrannou službu.

V případě vzniku mimořádné události – např. požáru, povodně, havárie a jiných událostí hromadného charakteru spolupracuje vedoucí okrsku s právníckými osobami odpovědnými za odvrácení škod při těchto událostech a dbá jejich pokynů (Policie ČR, Hasičský záchranný sbor ČR, Zdravotní záchranná služba, krizový štáb Městské části Praha 4 a další).

Pokud dojde k nouzové či havarijní situaci neuvedené, řeší ji pečovatel/ka s vedoucí/m příslušného okrsku pečovatelské služby, za případné součinnosti dalších osob, dle okolností konkrétní nouzové či havarijní situace.

## **2. Seznámení zaměstnanců s postupy při řešení nouzových a havarijních situací**

Pečovatelé/ky ÚSS4 jsou s postupy řešení nouzových a havarijních situací podle tohoto standardu kvality seznamováni proti podpisu. Dokument je uložen u vedoucí/ho příslušného okrsku pečovatelské služby.

Pečovatelé/ky byly vybaveny příručkou, obsahující důležitá telefonní spojení a způsob řešení nouzových a havarijních situací v pečovatelské službě.

## **3. Vedení dokumentace o nouzových a havarijních situacích, preventivní opatření**

O vzniklých nouzových a havarijních situacích při poskytování pečovatelské služby a způsobu jejich řešení provede vedoucí okrsku zápis do karty uživatele pečovatelské služby v programu počítače pro pečovatelskou službu. Informuje osobu blízkou uživateli či osobu kontaktní a dohodne s ní další postup, aby se zamezilo opakování této situace.

Dojde-li ke vzniku nouzové či havarijní situace na straně uživatele pečovatelské služby v sobotu, neděli či ve svátek, např. při rozvozu obědů, provede vedoucí okrsku záznam v centrální knize služeb, uložené v sekretariátu ředitele ÚSS4. Úmrtí či ohrožení života uživatele pečovatelské služby vedoucí okrsku nahlásí řediteli ÚSS4.

V případě asistence Policie ČR, Rychlé záchranné služby či Hasičského záchranného sboru ČR je k dispozici úřední zápis.

## **Standard kvality č. 15: Zvyšování kvality pečovatelské služby**

### **1. Hodnocení kvality poskytování pečovatelské služby**

Kontrola a hodnocení, zda je způsob poskytované pečovatelské služby v souladu s posláním, cíli, zásadami sociální služby, požadavky a osobními cílem uživatele sociální služby, patří do pracovní náplně příslušné/ho vedoucí/ho okrsku pečovatelské služby.

Poznatky o naplňování osobního cíle/osobních cílů uživatele pečovatelské služby získává vedoucí okrsku z přímé realizace této sociální služby, chování jejího uživatele, provedeního vlastního šetření, na základě konzultace s pečovatelem/kou, zajišťující/m péči, s jeho osobami

blízkými či kontaktními osobami, určenými smlouvou o poskytování pečovatelské služby. Po shromáždění poznatků a na základě stanoveného osobního cíle a konkrétního zdravotního stavu uživatele pečovatelské služby navrhne vedoucí okrsku případnou změnu či úpravu pečovatelské služby.

ÚSS4 ve spolupráci s Úřadem městské části Praha 4 monitoruje sociální složení a požadavky uživatelů pečovatelské služby - obyvatel Prahy 4 s ohledem na jejich věk, zdravotní stav a požadavky při jejím zajišťování a konzultuje s ním další rozvoj sociálních služeb na území městské části Praha 4.

## **2. Pravidla pro zjišťování spokojenosti osob se způsobem poskytování pečovatelské služby**

ÚSS4 zjišťuje spokojenost uživatelů pečovatelské služby při obslužné činnosti, konzultacemi jejich osob blízkých či jiných (kontaktních) osob určených smlouvou. V rámci sociálních šetření u uživatelů pečovatelské služby získává vedoucí okrsku poznatky o spokojenosti uživatelů se sociální službou a o dalších požadavcích na tuto službu. V případě nespokojenosti uživatele s poskytovanou pečovatelskou službou ÚSS4 prověří, je-li oprávněná a postupuje při tom podle pravidel pro vyřizování stížností uživatelů pečovatelské služby (standard kvality sociálních služeb č. 7, vnitřní předpis ÚSS4). ÚSS4 zřídil schránky pro příjem připomínek a námětů uživatelů pečovatelské služby, jejich osob blízkých či jiných kontaktních osob, určených smlouvou o poskytování pečovatelské služby, či dalších osob k poskytování pečovatelské služby. Jejich umístění a postup při zpracování připomínek a námětů řeší vnitřní předpis ÚSS4.

## **3. Zapojení zaměstnanců a dalších zainteresovaných fyzických a právnických osob do hodnocení kvality pečovatelské služby**

ÚSS4 zapojuje zaměstnance okrsků pečovatelské služby do hodnocení kvality pečovatelské služby formou dotazů při jejím poskytování, případně se obrací na Úřad městské části Praha 4 se žádostí o jeho stanovisko, připomínky a náměty k této činnosti. Připomínky ke kvalitě pečovatelské služby jsou projednávány na pracovních poradách vedoucích okrsků, na poradách vedoucí sekce sociálních služeb a na poradách vedení ÚSS4. Z připomínek jsou stanovena konkrétní opatření ke zlepšení kvality pečovatelské služby, termín provedení opatření a kontroly jeho účinnosti, včetně písemného zakotvení v zápisu z pracovní rady a zapojení interního auditora do této činnosti.

Kvalita poskytované pečovatelské služby je hodnocena také ze strany zřizovatele, tj. Úřadu městské části Praha 4. Kvantitativní a kvalitativní vyhodnocení pečovatelské služby obsahuje rozbor hospodaření ÚSS4 za kalendářní rok, předkládaný zřizovateli, tj. Městské části Praha 4.

Kvalitu pečovatelské služby hodnotí inspektoři kvality sociálních služeb v rámci inspekce kvality sociálních služeb.

## **4. Využívání stížností na kvalitu nebo způsob poskytnuté pečovatelské služby jako podnětu pro její rozvoj a zlepšování**

Získané poznatky z připomínek, námětů a případných stížností uživatelů pečovatelské služby na kvalitu nebo způsob poskytování pečovatelské služby a z připomínek zřizovatele ÚSS4 jsou podnětem pro zlepšování kvality pečovatelské služby ÚSS4 a její další rozvoj.