

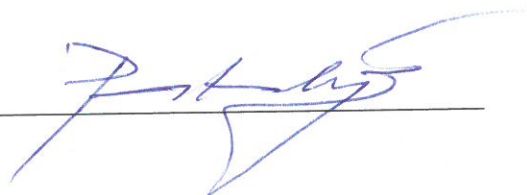
Směrnice

SME 2023 - 06

Poskytování pečovatelské služby

Vydala:

Rada městského obvodu Moravská Ostrava a Přívoz
usnesením č. 0631/RMOB2226/14/23
dne 29. 5. 2023
s účinností od 1. 6. 2023
za vydavatele Mgr. Alena Pataky, místostarostka



Směrnice zrušuje:

SME 2018-05 Poskytování pečovatelské služby

Zpracovatel:

Mgr. Alena Antoszyková, vedoucí odboru sociálních věcí



Mgr. Renáta Kunzová, vedoucí oddělení sociálních služeb



Závazné pro:

zaměstnance zařazené do Úřadu městského obvodu Moravská Ostrava a Přívoz, odboru sociálních věcí – oddělení sociálních služeb, zajišťující pečovatelskou službu

Obsah:	str.
Článek 1 Poslání a cíl pečovatelské služby _____	6
Článek 2 Cílová skupina _____	6
Článek 3 Principy _____	6
Článek 4 Způsoby informování _____	7
Článek 5 Stanovení cílů spolupráce klienta _____	7
Článek 6 Odmítnutí zájemce o pečovatelskou službu _____	8
Článek 7 Předsudky a negativní hodnocení _____	9
Článek 8 Výše úhrad za úkony pečovatelské služby _____	10
Článek 9 Závěrečná ustanovení _____	10

Vymezení pojmů

asertivní jednání

vstřícné jednání, jehož cílem je pochopit druhého, porozumět jeho názorům, postojům, potřebám a respektovat je, zároveň však uchovat respekt k sobě samotnému

cíl

to, čeho chceme poskytováním pečovatelské služby dosáhnout

cíl spolupráce

cíl, který si stanoví klient společně s klíčovým pracovníkem a kterého chce dosáhnout pomocí pečovatelské služby

částečně mobilní klient

klient částečně pohyblivý, schopný přemístění

depistáž

soustavné, cílené, včasné vyhledávání osob, kterým je určeno poskytování pečovatelské služby, v jejich přirozeném prostředí

flexibilita

pružnost ve schopnosti přizpůsobovat své chování různým situacím

imobilní klient

nepohyblivý klient

individuální plánování

plánování, na kterém se podílí klient spolu s klíčovým pracovníkem a jehož cílem je stanovení cílů spolupráce, jejichž plněním dojde k aktivizaci klienta, rozvoji jeho dovedností a motivaci

individuální plán klienta

plán, který obsahuje jednotlivé cíle spolupráce klienta, naplánované kroky k jejich naplnění, aktualizaci a revizi

infantilismus

dětské chování

klíčový pracovník

pracovníci v sociálních službách, kteří se aktivně zapojují do procesu individuálního plánování. Jeden z klíčových pracovníků je současně koordinátor, úzce spolupracuje se sociální pracovníci.

klient

osoba, která má s poskytovatelem uzavřenou smlouvu o poskytování pečovatelské služby

krajský úřad

Krajský úřad Moravskoslezského kraje

městský obvod

městský obvod Moravská Ostrava a Přívoz

mobilní klient

pohyblivý klient

nepříznivá sociální situace

situace, kdy osoba v důsledku nepříznivého zdravotního stavu nebo věku potřebuje pomoc jiné osoby

opatrovník

osoba ustanovená soudem k jednání za osobu omezenou ve svéprávnosti

osoba omezená ve svéprávnosti

osoba, která na základě rozhodnutí soudu není schopna sama jednat a rozhodovat se v situacích, které zakládají právní vztah

osobní spis

spis obsahující veškeré dokumenty o klientovi potřebné k poskytování pečovatelské služby

poskytovatel

statutární město Ostrava, městský obvod Moravská Ostrava a Přívoz

poslání

definování toho, proč poskytovatel poskytuje pečovatelskou službu, čeho chce dosáhnout a zda naplňuje základní podstatu sociálních služeb „umožnit běžný způsob života“

pracovníci pečovatelské služby

sociální pracovníce, pečovatelky a referent sociálních služeb – zaměstnanci statutárního města Ostrava zařazení do Úřadu městského obvodu Moravská Ostrava a Přívoz, oddělení sociálních služeb, zajišťující pečovatelskou službu

pracovníci v sociálních službách

zaměstnanci městského obvodu Moravská Ostrava a Přívoz zařazení do odboru sociálních věcí Úřadu městského obvodu Moravská Ostrava a Přívoz, oddělení sociálních služeb, kteří v rámci svých pracovních povinností realizují úkony pečovatelské služby přímo u klientů

rada

Rada městského obvodu Moravská Ostrava a Přívoz

sociální komise

poradní a iniciativní orgán Rady městského obvodu Moravská Ostrava a Přívoz

sociální pracovníce

sociální pracovníce oddělení sociálních služeb s řídícími kompetencemi vůči pracovníkům v sociálních službách

sociální začleňování

proces, který zajišťuje, že osoby sociálně vyloučené nebo ohrožené sociálním vyloučením mohou dosáhnout příležitostí a možností plně se zapojit do běžného života

supervize

proces sloužící k pravidelné korekci profesionálního chování pracovníků pečovatelské služby

standards

soubor kritérií, jejichž prostřednictvím je dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů definována úroveň kvality poskytování sociálních služeb

stigmatizace

automatické nálepkování osob

strategický cíl

cíl, který si stanoví poskytovatel jako strategii své činnosti vycházející z poslání

vedoucí odboru

vedoucí odboru sociálních věcí

vedoucí oddělení

vedoucí oddělení sociálních služeb

veřejný závazek

základní prohlášení poskytovatele, kterým se veřejnosti zavazuje k poskytování pečovatelské služby v určité konkrétně vymezené podobě (poslání a cíl služby, okruh osob a základní principy)

zájemce

osoba, která má zájem o uzavření smlouvy o poskytování pečovatelské služby

žadatel

osoba, která je evidována v pořadníku o uzavření smlouvy o poskytování pečovatelské služby s městským obvodem Moravská Ostrava a Přívoz

Článek 1

Poslání

Posláním městského obvodu Moravská Ostrava a Přívoz jako registrovaného poskytovatele sociálních služeb je formou terénní a ambulantní pečovatelské služby zajistit potřebnou pomoc seniorům a zdravotně postiženým osobám na území našeho obvodu, které se ocitly v nepříznivé sociální situaci, při zvládnutí péče o vlastní osobu a domácnost. Městský obvod poskytuje pečovatelskou službu v rozsahu svých možností definovaných v „Nabídce poskytovaných úkonů pečovatelské služby“ tak, aby služba byla poskytována dle individuálních potřeb osob, v jejich zájmu a v náležité kvalitě a aby rozvíjením samostatnosti osob posilovala jejich sociální začleňování.

Cíl

Cílem městského obvodu Moravská Ostrava a Přívoz je při poskytování pečovatelské služby:

- umožnit klientům žít běžným způsobem života, podporovat je v činnostech, kde jsou sníženy jejich schopnosti zejména v oblasti osobní péče a péče o domácnost,
- poskytovat sociální službu, která zachovává a rozvíjí důstojný život klientů s maximálním důrazem na jejich svobodnou vůli a soukromí,
- prostřednictvím depistáže informovat občany starší 75 let o možnostech individuální péče s pomocí pečovatelské služby.

Článek 2

Cílová skupina

Pečovatelská služba je určena osobám, které

- mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení
a
- spadají do věkové struktury:
dospělí od 27 do 64 let
mladší senioři od 65 do 80 let
starší senioři nad 80 let

Článek 3

Principy

- Rovný přístup ke klientům
- Důraz na svobodu volby klienta
- Ochrana práv a osobních svobod klientů
- Poskytování služby podle individuálních potřeb klientů
- Flexibilita
- Pomoc při sociálním začleňování organizováním zájmových a společenských aktivit
- Podpora aktivního přístupu a rozvoje samostatnosti
- Podpora k takovým činnostem, které nevedou k dlouhodobému setrvávání nebo prohlubování nepříznivé sociální situace
- Posilování sociálního začleňování
- Dodržování Etického kodexu pracovníků zajišťujících poskytování sociálních služeb městského obvodu Moravská Ostrava a Přívoz
- Průběžné vzdělávání a supervize pracovního týmu pracovníků pečovatelské služby

Článek 4

Způsoby informování

1. Veřejný závazek městského obvodu k poskytování pečovatelské služby je zveřejněn na internetových stránkách www.moap.cz, v oddíle „Občan/Sociální služby /pečovatelská služba“.
2. Pro zájemce, kteří preferují odlišný způsob získávání informací, jsou k dispozici propagační materiály informující mj. o kontaktech na pracovníky odboru sociálních věcí, oddělení sociálních služeb, kteří jsou připraveni zodpovědět veškeré ústní i telefonické dotazy o službě a předat potřebné tištěné formuláře a informace.
3. Jednání se zájemcem o službu vede sociální pracovník, který poskytuje informace zájemcům vždy srozumitelně s ohledem na možnosti a schopnosti zájemců jednat. Postupuje přitom způsobem, který důsledně respektuje práva zájemce formulovat vlastními slovy, jakou si přeje pomoc a jak má tato pomoc vypadat. Postup musí zajistit, že každý zájemce bude schopen rozpoznat, co je a co není pro něho dobré.
4. Sociální pracovník při informování zájemce má k dispozici a používá písemné podklady (nabídku poskytovaných úkonů pečovatelské služby, sazebník úhrad, smlouvu, pravidla poskytování služby, popř. letáčky o službě), které přispívají k větší názornosti při výkladu.
5. Jednání se mohou zúčastnit další osoby dle přání zájemce, např. rodinní příslušníci, osoby blízké atd.
6. Jednání se nemohou zúčastnit osoby, které zájemce vyloučí.
7. Je-li zájemce omezen ve svéprávnosti, jedná s ním sociální pracovník za přítomnosti jeho opatrovníka.

Článek 5

Stanovení cílů spolupráce klienta

1. Klient si stanovuje cíle spolupráce, které by měl za pomoci pečovatelské služby splnit. Cíle spolupráce jsou součástí individuálního plánu klienta, na základě, kterého je klientovi poskytována pečovatelská služba.
2. Individuální plán vzniká při prvním osobním jednání s budoucím klientem před uzavřením smlouvy a vede jej sociální pracovnice nebo klíčový pracovník.
3. Další komunikaci s klientem při průběžném vyhodnocování plánu a jeho aktualizaci realizuje jeho klíčový pracovník.
4. Klíčovými pracovníky klientů jsou pečovatelky, které u klientů neprovádějí úkony pečovatelské služby.
5. Cílem spolupráce je to, čeho může klient dosáhnout právě využíváním sociální služby. Správně formulovaný cíl je:
 - pro klienta významný, aby měl motivaci jej dosáhnout
 - realistický, aby jej mohl klient dosáhnout
 - přiměřený, aby jej mohl klient dosáhnout v představitelné době
 - konkrétní, aby jej bylo možné vyhodnotit
6. Klient má právo svůj cíl spolupráce kdykoli změnit.
7. Klíčový pracovník s klientem hodnotí jednotlivé kroky vedoucí ke splnění stanoveného cíle spolupráce dle uvedených termínů nebo dle přání klienta. Dále provádí případnou aktualizaci plánu při změně potřeb klienta či poskytovatele. Má mj. k dispozici kontakty na dostupné veřejné

služby, které klienti nejčastěji požadují a také kontakty na spolupracující odborníky v případě potřeby.

Článek 6

Odmítnutí zájemce o pečovatelskou službu

1. Úkolem sociální pracovnice je mj. v průběhu vstupního rozhovoru posoudit, zda zájemce spadá do cílové skupiny klientů pečovatelské služby. Pokud tomu tak není, poskytne mu kontakty na jiné poskytovatele sociálních služeb, popř. kontakty na veřejně dostupné služby.
2. Městský obvod má možnost odmítnout uzavřít se zájemcem smlouvu o poskytování pečovatelské služby pouze, pokud:
 - a) zájemce požaduje poskytnutí jiné než pečovatelské služby,
 - b) uzavřením smlouvy by překročil kapacitu uvedenou v registraci u krajského úřadu,
 - c) vypověděl zájemci smlouvu o poskytnutí pečovatelské sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy, a to v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí
3. Nastane-li některá z výše uvedených situací, je povinností sociální pracovnice sdělit zájemci důvody odmítnutí a zaslat mu nejpozději do 25 dnů od podání žádosti písemné oznámení s uvedením důvodu odmítnutí uzavření smlouvy. Dále zapíše zájemce do seznamu žadatelů, se kterými nebylo možné smlouvu uzavřít, s uvedením důvodu. Seznam je veden v elektronické podobě.
4. Dojde-li k odmítnutí zájemce z důvodu dle odst. 2) písm. a), je povinností sociálního pracovníka poskytnout zájemci kontakty na dostupné poskytovatele služby, o kterou zájemce žádá, popř. poskytnout pomoc při zajištění kontaktu.
5. Dojde-li po projednání požadavku zájemce k jeho odmítnutí z důvodu dle odst. 2) písm. b), je povinností sociálního pracovníka zapsat zájemce do pořadníku podle těchto kritérií:

Kritérium	Počet bodů
Zájemce má trvalý pobyt v městském obvodu Moravská Ostrava a Přívoz a fakticky se tam zdržuje	6
Zájemce má trvalý pobyt v jiném městském obvodu statutárního města Ostravy, ale fakticky se zdržuje v městském obvodu Moravská Ostrava a Přívoz	1
Zájemce má trvalý pobyt mimo Ostravu	0
Zájemce nemá rodinné příslušníky ani osoby, které by mu mohly poskytnout požadovanou službu, popř. jeho rodina odmítá tuto službu poskytovat	3
Zájemce žije sám, rodinní příslušníci jsou zaměstnaní a jejich zaměstnání jim nedovoluje poskytovat žadateli službu v požadovaném rozsahu	2
Zájemce bydlí společně s rodinou, rodinní příslušníci jsou však zaměstnaní a jejich zaměstnání jim nedovoluje poskytovat žadateli službu v požadovaném rozsahu	1
Datum podání žádosti – za každý započatý měsíc (zohledňuje se při rovnosti bodů)	1

Zájemce má právo zařazení do pořadníku odmítnout. Tuto skutečnost sociální pracovnice zaznamená do seznamu odmítnutých zájemců k jeho jménu.

Článek 7

Předsudky a negativní hodnocení

Situace, ve kterých by mohlo dojít v souvislosti s poskytováním pečovatelské služby ke stigmatizaci a způsobu předcházení:

Oslovování

1. Pracovníci pečovatelské služby oslovují klienta způsobem, který si s ním dohodnou. Obvyklým způsobem oslovení je paní/pane a příjmení, popř. titul a příjmení klienta. Pokud si to klient přeje, lze oslovovat také křestním jménem, popř. jinak, avšak vždy podle přání klienta, které je zaznamenáno v jeho v individuálním plánu.
2. Pracovníci pečovatelské služby oslovují klienta způsobem dle odst. 1), avšak vždy bez infantilismu, zesměšňování, ironie apod. a vždy používají vykání.

Komunikace

1. Pracovníci pečovatelské služby se při komunikaci s klientem nesnaží vyvolávat milosrdenství, soucit a neposilují jeho závislost na společnosti.
2. Pracovníci pečovatelské služby nepředstavují klienta služby diagnózou (např. „To je paní, která nemůže chodit“), ale vždy jménem s připojením charakteristiky klienta v pozitivním smyslu (např. „To je paní Nováková, která si jako cíl spolupráce stanovila udělat nejpozději do měsíce první samostatný krok“).
3. Pracovníci pečovatelské služby při komunikaci s klientem ani s ostatní veřejností nikdy nepoužívají hanlivá slova jako ležák, mentál apod.
4. Pracovníci pečovatelské služby při komunikaci s veřejností za účasti klienta služby nehovoří o něm, jako by nebyl přítomen (např. „On říkal, že by chtěl donést nákup.“) a současně nikdy nehodnotí jeho možnosti a schopnosti v rozhovoru s veřejností (např. „To víte, on už to tak nezvládá.“).
5. Pracovníci pečovatelské služby při komunikaci s klientem i s veřejností vždy dbají na to, aby svým jednáním vyjadřovali stejný respekt ke klientovi jako k ostatním lidem.

Kulturní a společenský život

1. Pro klienta organizuje městský obvod pravidelné kulturní a společenské akce (koncerty, besedy, výstavy, vystoupení dětí mateřských škol, zájezdy). Tyto akce propaguje odbor sociálních věcí formou letáků, plakátů, pozvánek apod. tak, aby na ně měla přístup také ostatní veřejnost z řad seniorů, popř. zástupci samosprávy – vedení městského obvodu nebo členové sociální komise rady.
2. Městský obvod spolupracuje také s nestátními neziskovými organizacemi při organizování kurzů pro seniory (např. trénování paměti). Odbor sociálních věcí tyto kurzy nabízí jak klientům, tak ostatním seniorům.
3. K prezentaci uvedené činnosti a k informování seniorů i ostatní veřejnosti o činnosti městského obvodu pro naše starší spoluobčany využívá odbor sociálních věcí pravidelně měsíčník Centrum, webová stránka městského obvodu, Facebook, Instagram, časopis Sociální služby apod.

Článek 8

Výše úhrad za úkony pečovatelské služby

1. Za poskytování pečovatelské služby hradí klient úhradu podle „Sazebníku úhrad“ vydaného radou. U úkonů, za něž přísluší úhrada dle hodinové sazby, se postupuje tak, že výše úhrady se vypočítá podle skutečného času stráveného realizací úkonu v přepočtu na minuty.
2. Se sazebníkem úhrad je každý klient prokazatelně seznámen při uzavírání smlouvy o poskytování pečovatelské služby. Podmínky placení úhrad a vyúčtování případných přeplatků obsahuje smlouva o poskytování pečovatelské služby.
3. Dojde-li rozhodnutím rady v průběhu poskytování služby ke změně sazebníku úhrad, je povinností sociální pracovnice prokazatelně seznámit klienta s touto změnou alespoň 14 dnů před termínem, kdy začne nový sazebník úhrad platit.

Článek 9

Závěrečná ustanovení

Vydáním této směrnice je vytvořen základní předpoklad pro naplnění:

- standardu č. 1 „Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb“
- standardu č. 3 „Jednání se zájemcem o službu“
- standardu č. 4 „Smlouva o poskytování sociální služby“
- kritéria a) – c) standardu č. 5 „Individuální plánování průběhu sociální služby“
- kritéria a) – c) standardu č. 8 „Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje“