

STANDARDY KVALITY PRO VEŘEJNOST

SLUŽBA: OSOBNÍ ASISTENCE

*Vytvořeno v rámci projektu „STANDARDY KVALITNĚ“,
reg.číslo projektu CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_023/0001411*



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



CHARITA
FRENŠTÁT p. R.

CHARITA FRENŠTÁT POD RADHOŠTĚM
DOLNÍ 504, FRENŠTÁT POD RADHOŠTĚM
Tel.: 731 141 801
info@frenstat.charita.cz
www.frenstat.charita.cz

STANDARDY KVALITY PRO VEŘEJNOST

Tento materiál s názvem „Standardy kvality pro veřejnost“ obsahuje části standardů, které neobsahují citlivé informace a jsou přenositelné na ostatní subjekty. Citlivé informace jsou obsaženy v podrobně zpracovaných dokumentech, které jsou k nahlédnutí v Charitě Frenštát p.R.

STANDARDY KVALITY PRO VEŘEJNOST

Obsah

STANDARDY KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB	1
Poslání	2
Cíle služby	2
Cílová skupina	2
Kapacita služby	3
Okamžitá kapacita služby jsou 4 klienti.	3
Zásady poskytnuté sociální služby	3
Podmínky pro uplatnění vlastní vůle klienta	3
Vnitřní pravidla pro ochranu klientů před předsudky a negativním hodnocením	4
Legislativní ukotvení práv klientů	5
Práva klientů	5
Základní ustanovení	6
Obecná ustanovení	7
Pravidla pro vyjednávání osobního cíle	9
Pravidla pro individuální plánování	9
Druhy vedené dokumentace	10
Podání stížnosti	11
Instituce pro vyřizování stížností	12
Spolupráce s organizacemi, institucemi a dalšími osobami	12
Zajištění dalších služeb	12
Personální zajištění	13
Organizační zajištění služby	13
Supervize	14
Podpora odborného pracovníka	15
Hodnocení a odměňování zaměstnanců	15
II. Časová dostupnost	16
Prostředí a podmínky pro poskytování služeb	17
Všeobecné informace	17
Kontaktní informace	21
Informace o společnosti	21

STANDARDY KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

PŘEHLED STRATEGICKÝCH DOKUMENTŮ SLUŽBY, JAKO SHRnutí VŠECH STANDARDŮ, ÚPLNÉ ZNĚNÍ STANDARDŮ JE VE SLUŽBĚ K NAHLÉDNUTÍ U SOCIÁLNÍCH PRACOVNIC.

Upravuje zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a prováděcí vyhláška č. 505/2006 Sb. v platném znění.

Co jsou to standardy kvality sociálních služeb?

Standardy popisují, JAK má vypadat KVALITNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBA. Standardy jsou návodem a také popisem reálného stavu, jak poskytovaná služba funguje.

Proč vznikly?

Standardy vznikly pro to, aby došlo ke zkvalitnění sociálních služeb poskytovaných lidem, aby nedocházelo ke zneužívání a k porušování jejich práv. Jde o vytvoření důstojných podmínek pro život s možností co největšího rozvoje a seberealizace s ohledem na nepříznivou sociální situaci člověka.

Další důležité dokumenty, ze kterých standardy vycházejí:

- Listina základních lidských práv a svobod
- Bílá kniha v sociálních službách
- Etické kodexy
- Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník

Co je to etický kodex?

Žádoucí a očekávané způsoby chování, pravidla a hodnoty zaměstnanců služby např. nezneužívat uživatele, respektovat jejich osobnost, poskytovat nezbytnou míru podpory, zachování důstojnosti a lidských práv uživatelů bez jakékoli formy diskriminace. Dodržování etického kodexu je nezbytné pro naplňování standardů kvality sociálních služeb a také naplnění Etického kodexu pracovníků Charita Česká republika.

Mgr. Bc. Lenka Tabachová
ředitelka Charity Frenštát pod Radhoštěm
22. srpna 2018

VEŘEJNÝ ZÁVAZEK

Poslání

Posláním terénní Charitní asistenční služby (CHAS) Charity Frenštát pod Radhoštěm je pomáhat osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění či zdravotního postižení, s běžnými činnostmi, které nemohou vykonávat samostatně. Osobní asistent pomáhá klientovi v činnostech, které by dělal sám, kdyby mohl. Osobní asistence je poskytována v přirozeném prostředí klienta, bez omezení místa a času.

Cíle služby

- podporovat klienty, aby si v co největší míře zachovali dosavadní běžný způsob života ve svém přirozeném prostředí,
- pomáhat osobám překonávat každodenní problémy spojené s běžnými činnostmi za pomoci osobního asistenta,
- přispět ke kompenzaci ztráty dovedností a schopností klienta způsobené zdravotním či tělesným postižením, věkem nebo chronickým onemocněním
- zachování maximální soběstačnosti klientů tak, aby si doma mohli udělat co nejvíce činností samostatně nebo s částečnou podporou pracovníka služby,
- udržení přirozených sociálních vztahů (s rodinou, sousedy, vrstevníky) tak, aby nedocházelo k sociální izolaci klienta.

Poskytované služby

Služba osobní asistence je poskytována dle § 39 zákona č. 108/2006 Sb., o Sociálních službách, a obsahuje tyto základní činnosti:

- pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu,
- pomoc při osobní hygieně,
- pomoc při zajištění stravy,
- pomoc při zajištění chodu domácnosti,
- výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Cílová skupina

Cílovou skupinou Charitní asistenční služby Charity Frenštát p. R. jsou osoby se sníženou soběstačností – senioři, osoby se zdravotním postižením, osoby s tělesným postižením, osoby s mentálním postižením i osoby s kombinovaným postižením a osoby s chronickým onemocněním od 19-ti let věku, které potřebují pomoc jiné osoby.

Službu osobní asistence neposkytneme zájemci o službu v případě, kdy zájemce nespadá do cílové skupiny (požaduje jinou službu, než na kterou máme registraci), pokud je naplněna kapacita služby, dále službu neposkytujeme dětem a mládeži, osobám, jejichž stav vyžaduje léčbu ve zdravotnickém zařízení a osobám s chronickým duševním onemocněním, které není kompenzováno léčbou.

Kapacita služby

Okamžitá kapacita služby jsou 4 klienti.

Zásady poskytnuté sociální služby

1. respektujeme důstojnost klienta, dodržujeme jeho práva a soukromí a zajišťujeme rovný přístup ke klientům,
2. respektujeme individualitu klienta – respektujeme klientův způsob života, spolupracujeme s klientem – klient uplatňuje vlastní vůli,
3. zajišťujeme propojenost a návaznost služeb, zajišťujeme komplexní péči o klienta včetně ošetřovatelské péče,
4. zajišťujeme místní dostupnost služeb – dojíždíme služebními automobily do okolních i vzdálenějších obcí, zajišťujeme časovou dostupnost – služby poskytujeme 24 hodin denně bez omezení,
5. vytváříme podmínky pro co nejdelší udržení dosavadních duševních a tělesných schopností klienta a podporujeme klienty v udržení jejich maximální soběstačnosti.

Podmínky pro uplatnění vlastní vůle klienta

V průběhu poskytování služby má klient možnost upřesňovat své osobní cíle a svou vůli uplatňovat při: výběru služby, výběru osobního asistenta, výměně osobního asistenta apod. Klient určuje to, jak ho pracovník bude oslovovat, zda zapůjčí klíče od svého domu, bytu. Klient může požadovat, aby automobil, kterým za ním pracovník přijíždí, nebyl označen firemním logem.

Svou vůli, přání či názor může uživatel vyjádřit při setkání s ředitelem Charity Frenštát p. R. nebo ostatními pracovníky, prostřednictvím „Schránky přání a stížností“ nebo podáním stížnosti.

Vlastní vůle klienta je zaznamenávána v IP klienta.

Vnitřní pravidla pro ochranu klientů před předsudky a negativním hodnocením

Charita Frenštát pod Radhoštěm klade důraz na ochranu klientů před negativním hodnocením a předsudky, ke kterým může docházet v souvislosti s poskytováním sociální služby.

- Pracovníci jednají s klienty s respektem a úctou, jednají s nimi jako s partnery.
- Pracovníci oslovují klienty pan, paní – běžnou praxí je vzájemné oslovování příjmením a vykáni.
- Pracovníci CHAS chrání klienty před zneužíváním, pohrdáním a ponižujícím jednáním.
- Pracovníci se vyvarují, na veřejnosti i ve svém soukromém životě, zveřejňování jakékoliv informace o klientech.
- CHAS shromažďuje o klientech pouze informace potřebné pro kvalitní poskytování služby. Potřebné informace o klientech si pracovníci předávají tak, aby se nedostaly k nepovolaným osobám a nedošlo např. k zesměšnění či porušení důstojnosti klienta.
- Pracovníci vstupují do domácnosti klienta po zaklepání či citlivém ohlášení.
- Pracovníci nekomentují mezi sebou negativní poznatky z průběhu služby, aby klienta nepoškodili, a dodržují Etický kodex pracovníků služby osobní asistence Charity Frenštát pod Radhoštěm. Pracovníci se vyvarují používání nevhodných výrazových prostředků.
- Pracovníci CHAS prezentují sociální službu pozitivně a jako nanejvýš potřebnou, dbají o její pozitivní obraz u veřejnosti.
- Pracovníci nehodnotí přístupy a postoje rodinných příslušníků klienta sociální služby.
- Na přání klienta je pracovník povinen jej navštěvovat v neoznačeném oblečení a v neoznačeném automobilu.
- Pracovníci dodržováním etického kodexu zamezují vzniku různých předsudků a negativního hodnocení klientů sociální služby.
- CHAS nezveřejňuje bez souhlasu klienta jeho fotografie či jméno za účelem prezentace nebo propagace své služby.
- CHAS objektivně informuje veřejnost prostřednictvím informačních letáků, internetu, informací v místním a regionálním tisku, o nutnosti poskytování sociální služby potřebným občanům.
- Pracovníci CHAS se snaží zvyšovat informovanost odborné i široké veřejnosti o problematice osob se zdravotním či sociálním znevýhodněním.
- CHAS se aktivně zapojuje do komunitního plánování ve Frenštátě pod Radhoštěm.

OCHRANA PRÁV KLIENTŮ

Tento dokument stanovuje pravidla pro předcházení situacím, v nichž by mohlo v souvislosti s poskytováním sociální služby dojít k porušení základních lidských práv a svobod klientů a postup řešení při porušení práv klientů. Tento dokument stanovuje práva klienta služby osobní asistence.

Práva - Jsou souhrnem základních práv a svobod, které jsou přisuzovány každé lidské bytosti a jsou ukotveny v legislativě.

Legislativní ukotvení práv klientů

1. Poskytovatel ctí jedinečnost každého klienta bez ohledu na jeho pohlaví, původ, rasu, etnickou příslušnost, národnost, barvu pleti, věk, duševní a fyzické vady, zdravotní stav, veřejné postavení, náboženské a politické přesvědčení a bez ohledu na to, jak se podílí na životě celé společnosti.
2. Poskytovatel se snaží vytvářet takové podmínky, aby byla respektována veškerá práva klientů.
3. Zdrojem práv klientů pečovatelské služby jsou zejména:
 - a) Ústava ČR,
 - b) Listina základních práv a svobod,
 - c) Občanský zákoník,
 - d) Evropská charta pacientů seniorů,
 - e) Evropská charta práv a svobod dementních seniorů a osob o ně pečujících,
 - f) Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Práva klientů

1. Klienti jsou při podpisu smlouvy informováni o svých právech a dále jsou o nich informováni i v průběhu poskytování služby.
2. Klienti mají uvedena svá práva v písemné podobě v Průvodci klienta služby osobní asistence Charity Frenštát p. R. (viz Příloha č. 1 SQSS 12), který je povinnou přílohou Smlouvy.
3. Pracovník služby osobní asistence ctí jedinečnost každého klienta bez ohledu na jeho pohlaví, původ, rasu, etnickou příslušnost, národnost, barvu pleti, věk, duševní a fyzické vady, zdravotní stav, veřejné postavení, náboženské a politické přesvědčení a bez ohledu na to, jak se podílí na životě celé společnosti.
4. Stěžejními právy, se kterými se pracovníci mohou setkat při poskytování sociálních služeb klientům, jsou tyto:
 - a) právo se svobodně rozhodnout,
 - b) právo na přiměřené riziko,
 - c) právo na ochranu soukromí a intimity,
 - d) právo na respektování individuálního způsobu života,
 - e) právo na důstojné zacházení,
 - f) právo na dostatečné a srozumitelné informace,
 - g) právo na kvalitní službu,
 - h) právo stěžovat si.

JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SLUŽBU

Tento dokument upravuje postup, jakým se řídí pracovníci při kontaktu se zájemcem o službu a sociální pracovník při jednání se zájemcem a žadatelem o službu.

Základní ustanovení

1. Zájemce je osoba, která projevila zájem čerpat službu CHAS.
2. Žadatel je osoba, která podala Žádost o poskytování služby.
3. Zájemce o poskytování služby může získat informace o službě prostřednictvím vyvěšených informací na vývěskách Charity, na webových stránkách charity, prostřednictvím pracovníků na městském úřadě, může se informovat osobně u pracovníka služby, který zájemci předá Leták s potřebnými informacemi, nebo se může informovat telefonicky, emailem či osobně přímo u pracovníka služby.
4. Zájemci mohou kontaktovat CHAS:
 - telefonicky,
 - osobně,
 - písemně (emailem, poštou, prostřednictvím sociální sítě),
 - zprostředkovaně prostřednictvím pracovníků sociálního odboru.
5. Kontaktní údaje od zájemce o službu může převzít každý pracovník služby.
6. Každý pracovník služby může zájemci o služby poskytnout základní informace.
7. Samotné jednání se zájemcem o službu vede sociální pracovník.
8. V případě osobního kontaktu se zájemcem o služby, jsou informace poskytovány v písemné podobě, a to formou Letáku.
9. Leták obsahuje:
 - název sociální služby,
 - poslání,
 - poskytované služby,
 - cílová skupina,
 - dostupnost,
 - cíle služby,
 - zásady poskytované služby,
 - kontaktní údaje pracovníka,
 - místo poskytované služby,

- kontaktní údaje poskytovatele,
- další nabízené služby poskytovatelem.

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Tento dokument upravuje náležitosti Smlouvy o poskytnutí osobní asistence (dále jen Smlouva) a postup při sepisování Smlouvy mezi poskytovatelem a klientem.

Právní předpisy, kterými se při uzavírání smlouvy řídíme:

- zákon č. 108/2006 Sb., o Sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů,
- zákon č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník
- vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

Obecná ustanovení

1. Smlouva

- 1.1. Smlouvu s žadatelem uzavírá sociální pracovník služby nebo vedoucí CHAS.
- 1.2. Před uzavřením Smlouvy musí mít žadatel podanou Žádost o poskytnutí služby osobní asistence.
- 1.3. Před uzavřením Smlouvy musí mít sociální pracovník zjištěno, jakým způsobem bude seznamovat klienta s obsahem Smlouvy, např. není-li zapotřebí připravit si pro klienta některou z alternativních verzí Smlouvy.
- 1.4. S každým žadatelem je uzavřena písemná Smlouva.
- 1.5. Při sjednávání Smlouvy může být přítomna další osoba, kterou si klient přeje mít u sebe, a dále osoba která je pověřená podpisem Smlouvy (zmocněnec zmocněný plnou mocí, opatrovník žadatele, popř. pracovník obecního úřadu obce s rozšířenou působností). Před uzavřením smlouvy jsou žadateli sděleny informace v tomto rozsahu:
 - práva klienta a doporučení pro dobré využívání služeb;
 - podávání a vyřizování stížností;
 - jak řešit nouzové a havarijní situace;
 - podmínky a způsob ukončení smlouvy.

2. Nedílnými součástmi Smlouvy jsou tyto přílohy:

- Ceník osobní asistence.
- Pravidla poskytovatele osobní asistence.
- Průvodce klienta služby Osobní asistence Charity Frenštát pod Radhoštěm

3. Alternativní verze Smlouvy je určena osobám, které mají potíže s porozuměním čteného textu Smlouvy či běžnou formou komunikace.
4. Druhy alternativních smluv:
 - a) Alternativní verze Smlouvy: Smlouva o poskytnutí služby se zvětšenou velikostí písma a obrázky – tento druh smlouvy je určen osobám slabozrakým – text smlouvy je zvětšen na velikost písma 24, v případě potřeby velikost písma zvětšíme
 - b) Alternativní verze Smlouvy: Smlouva o poskytnutí služby s Manuálem uzavírání smlouvy s osobou s těžkým zdravotním kombinovaným postižením, která komunikuje pouze očním kontaktem a zvuky – manuál popisuje, jak probíhá komunikace s takto postiženým klientem.
 - c) V případě potřeby zajistí sociální pracovník alternativní verzi Smlouvy v případě, kdy klient má potíže s rozhodováním a právním jednáním a využije některý z institutů zastoupení.
5. Poskytování informací třetím stranám

Třetím stranám, tzn. spolupracujícím organizacím, sousedům, známým klientů, aj. jsou informace o klientech poskytovány pouze na základě souhlasu klienta. Tyto třetí strany - osoby má klient uvedené v samostatném dokumentu. Informace třetím stranám jsou poskytovány, jestliže klient sdělí své iniciály a stvrdí svým podpisem formulář. V opačném případě pracovníci neposkytují žádným třetím stranám (osobám) informace o klientech.

INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ PRŮBĚHU SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Individuální plánování služby osobní asistence Charity Frenštát pod Radhoštěm vychází:

- ze zákona č. 108/2006 Sb., o Sociálních službách, v platném znění
- z vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, v platném znění,
- z poslání, cílů a principů služby (viz SQSS 1 – veřejný závazek)
- z ostatních Standardů kvality sociální služby naší organizace (IP klienta je pokračováním, praktickým naplněním Smlouvy)

Pravidla pro vyjednávání osobního cíle

1. Prvotní cíl se stanovuje vždy před uzavřením smlouvy.
2. Osobní cíl = cíl spolupráce vychází z potřeb a přání klienta. Osobní cíl stanovuje vždy klient, klíčový pracovník mu jej pomáhá pouze zjišťovat a formulovat, popř. měnit.
3. Osobní cíl (přání, vize, představa) klienta je konkretizován dlouhodobými cíli (co by chtěl dělat), způsob dosažení dlouhodobých cílů je stanoven krátkodobými cíli (návčik soběstačnosti, chůze apod.)
4. Osobní cíl klienta zjišťuje sociální pracovník v rámci šetření v domácnosti klienta před uzavřením Smlouvy. Osobní cíl je ukotven ve Smlouvě o poskytnutí služby (SQSS 4 – příloha č. 2) a v Záznamu z jednání se zájemcem o službu.
5. Poskytovatel vychází při stanovování cílů své služby z osobních cílů klientů.
6. Klienti mohou své osobní cíle a přání v průběhu služby kdykoliv přehodnocovat a měnit (v situaci, kdy klient chce již něco jiného).
7. Osobních cílů mohou mít klienti několik nebo pouze jeden. Změna osobního cíle klienta je brána jako pozitivní proces. Změna osobního cíle v individuálním plánování je přirozená věc, která může kdykoliv nastat.
8. Osobní cíle formulujeme v 1. os. č. j. – „já si přeji“, „nemám rád když...“, „rád dělám... jím... dívám se ...“

Pravidla pro individuální plánování

- 1) Plánování a poskytování CHAS Charity Frenštát pod Radhoštěm má individuální charakter (ptáme se klientů, jaké jsou jejich představy, jak chtějí, aby poskytovaná služba u nich probíhala, co si přejí, co jim vyhovuje ... apod.)
- 2) Proces individuálního plánování poskytované služby začíná již v II. fázi jednání se zájemcem o službu, kdy jsou zjišťovány potřeby a osobní cíle klienta.
- 3) Plánuje se průběh poskytování služby, který vede k naplnění osobních cílů klienta.
- 4) Služba osobní asistence podporuje samostatnost a nezávislost na poskytované službě, snažíme se udržovat či zvyšovat dovednosti a schopnosti klientů, neděláme za klienty věci, které jsou schopni zvládnout sami nebo s naší podporou.
- 5) Při plánování služeb vnímáme klienta jako PARTNERA, nikoli jako objekt péče (i u velmi závislého klienta lze vnímat jeho projevy upozorňující na individuální potřeby a ty zapracováváme do jeho individuálního plánu).
- 6) Při plánování poskytování služeb maximálně podporujeme klienta ve využívání dalších dostupných veřejných služeb (viz SQSS 8 – příloha č. 2). Sociální služba má vést klienta k sociálnímu začleňování, co největší samostatnosti a nezávislosti na službě – klademe důraz na využívání tzv. **běžných zdrojů** (které z přání, potřeb a cílů klienta bude naplňováno pomocí osob a institucí „mimo naši službu“).
- 7) Plánování a průběh poskytování služeb je založen na principu, že námi poskytované služby jsou co nejvíce individuálně přizpůsobovány potřebám a osobním cílům jednotlivých klientů. Plánování je postaveno především na jejich schopnostech (co zvládne klient sám, co zvládne s pomocí pracovníka). Zajímáme se o osobní přání, zájmy a cíle klientů.
- 8) Sociální pracovník po sepsání smlouvy stanoví KP pro daného klienta. Poté KP sepíše spolu s klientem IP.

- 9) Individuální plánování (dále jen IP) je o spolupráci klienta a jeho KP. KP v IP popisuje, co klient umí, co ještě zvládne (např. klient je schopen zkontrolovat, zda jsme mu dobře uklidili).
- 10) IP probíhá formou rozhovoru KP a klienta. V případě, kdy klient není schopen rozhovoru, jsou využívány vhodné techniky (pozorování, alternativní komunikace, spolupráce s rodinou atd.). V tomto případě zapíše KP do IP, že vše vyzkoušel.
- 11) Výstupem individuálního plánu jsou průběžná hodnocení, která provádí KP spolu s koordinátorem terénní péče 1x měsíčně a jsou zapisována do Záznamu k průběhu poskytování služby (viz. Příloha č. 2 tohoto dokumentu). Hodnocení IP 1x za 6 měsíců (viz. Příloha č. 1 tohoto dokumentu) provádí KP spolu s koordinátorem terénní péče a klientem v jeho domácnosti.
- 12) IP je zaznamenán písemně v 1 vyhotovení, které patří klientovi. Klíčový pracovník si se svolením klienta udělá kopii IP. Kopii poté uloží do spisu klienta, který se nachází v uzamčené skříňce v kanceláři CHOPS a originál patří klientovi.
- 13) Konzultace IP klientů provádí koordinátor terénní péče, vedoucí služby osobní asistence či sociální pracovník průběžně, kdykoliv tuto konzultaci KP potřebuje.
- 14) V IP si klient za podpory klíčového pracovníka stanoví svá individuální pravidla, jak bude IP probíhat.
- 15) Pokud nastane situace, kdy si KP neví rady v pokračování IP s klientem, požádá o schůzku vedoucí služby osobní asistence nebo sociálního pracovníka.

VEDENÍ DOKUMENTACE

Tento dokument stanovuje způsob vedení dokumentace klienta služby osobní asistence a obsah této dokumentace.

1. Právní předpisy, kterými se řídí administrativní vedení a uchovávání dokumentace:
 - zákon č. 108/2006 Sb., o Sociálních službách a jeho prováděcí vyhláška č. 505/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů,
 - Nařízení Evropského parlamentu a Rady EU 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů),
 - zákon č. 20/1966 Sb., o Péči a zdraví lidu, ve znění pozdějších předpisů,
 - zákon č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník v platném znění.
 - zákon č. 499/2004 Sb., o Archivnictví a spisové službě a jeho prováděcí vyhlášky,
 - Etický kodex pracovníka – otázka důvěrnosti.

Druhy vedené dokumentace

1. Dokumentace je vedená v písemné a elektronické podobě.
2. Jedná se o následující druhy dokumentace:

- spis klienta (písemná podoba),
- administrativní dokumentace (Pořadníky žadatelů o službu osobní asistence – písemná podoba, metodika: Standardy kvality služby osobní asistence – písemná i elektronická podoba, Směrnice organizace – písemná i elektronická podoba, evidence stížností – písemná podoba, evidence nouzových a havarijních situací – písemná podoba, legislativa – tištěná podoba, ...),
- všechny formuláře ke službě jsou v elektronické podobě (Smlouva o poskytnutí služby osobní asistence, Dodatek ke smlouvě, Záznam z jednání se zájemcem o službu, Záznam o úkonu sociálního pracovníka, Předávací protokol, Individuální plán klienta, Záznamy k průběhu poskytování služby, Souhlas klienta s nahlížením do spisu, Informace pro zájemce, žadatele, klienta služby osobní asistence o zpracování jeho osobních údajů,...). Všechny tyto formuláře jsou po vyplnění pracovníky vedeny v písemné podobě a ukládány do spisů klientů.
- Individuální plány včetně jejich vyhodnocení (písemná podoba), ve spise klienta je uložena kopie IP,
- vyúčtování klientům za poskytnutou službu osobní asistence v daném měsíci (v tištěné podobě z programu WinCarol a v elektronické podobě v programu WinCarol),
- havarijní, nouzové a mimořádné události a jejich zápisy (písemná podoba),
- záznam o stížnosti (písemná podoba),
- účetní a ekonomické podklady související s provozem střediska,

PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Klient, rodinný příslušník, pracovník, nebo jakýkoliv občan může uplatňovat svá přání, připomínky, podněty či stížnosti na pracovníky nebo na kvalitu poskytovaných služeb. Tento postup zajišťuje možnost být vyslyšen a vznést námitky, být seznámen s výsledky řešení své stížnosti, připomínky, podnětu – včetně možnosti externího přezkoumání třetí stranou v případech, kdy se nedaří dosáhnout dohody.

Všechny připomínky, podněty, přání a stížnosti jsou řešeny a zpracovány jako stížnosti. Jsou přijímány pozitivně a brány jako informace vedoucí ke zlepšení kvality služeb.

Podání stížnosti

1. Klient, rodinný příslušník, pracovník, jakýkoliv občan nebo osoba pověřená klientem (dále jen klient) má právo si stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby. O tomto právu jsou klienti informováni:
 - při uzavírání Smlouvy o poskytnutí služby osobní asistence (viz. Pravidla poskytování služby osobní asistence, která jsou součástí každé uzavřené Smlouvy),
 - při plnění a hodnocení individuálního plánu,
 - průběžně při poskytování služby.

2. Klient může podat stížnost:
 - a) ústně – telefonicky, osobně,
 - b) písemně (dopisem, e-mailem),
 - c) anonymně prostřednictvím Schránky přání a stížností, která je umístěna před vstupem do Charity (u vstupních dveří do budovy).
3. Podání stížnosti nesmí být na újmu tomu, kdo ji podal, ani tomu, v jehož zájmu byla podána.

Instituce pro vyřizování stížností

1. Poskytovatel informuje osoby o možnosti obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti na nadřízený orgán poskytovatele nebo na instituci sledující dodržování lidských práv s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížností.
2. Postup při podávání stížností je uveden v příloze č. 3 Standardu kvality CHAS č. 7 - Kam si mohu stěžovat a zároveň je uveden v Pravidlech poskytování služby, která jsou součástí Smlouvy o poskytnutí služby.

NÁVAZNOST NA DALŠÍ DOSTUPNÉ ZDROJE

Tento dokument poukazuje na to, že poskytovatel nenahrazuje běžně dostupné veřejné služby a vytváří příležitosti, aby osoba mohla takové služby využívat a zároveň na spolupráci s dalšími organizacemi a institucemi.

Spolupráce s organizacemi, institucemi a dalšími osobami

Sociální práce s klienty zasahuje do široké oblasti potřeb a problémů klientů, které je nutné s nimi řešit. Z toho titulu je nutné, aby pracovníci spolupracovali s dalšími institucemi a odborníky, kteří mohou situaci klientů ulehčit, případně vyřešit.

Zajištění dalších služeb

1. Poskytovatel se snaží nenahrazovat instituce, které poskytují běžné služby veřejnosti např. kosmetickou pedikéru, kosmetické a kadeřnické služby, prádelny, řemeslné a odborné profese, úklidové služby. V případě, že je o to pracovník klientem požádán, předává mu klíčový pracovník alespoň jeden kontakt, nejlépe dva, popř. sjednává službu jménem klienta.
2. Pracovníci jsou schopni z veřejné internetové sítě a ze seznamu a poskytnout telefonické kontakty a další informace.

PERSONÁLNÍ A ORGANIZAČNÍ ZAJIŠTĚNÍ SLUŽBY

1. Hlavním cílem personální politiky poskytovatele je zajištění kvalifikovaného personálu odpovídajícího požadavkům a potřebám klientů a vytvoření co nejlepších podmínek pro každého zaměstnance, které motivují k nejkvalitnějším pracovním výkonům.
2. Spokojenost zaměstnanců je klíčem k poskytování co nejkvalitnějších služeb. Pracovníkům jsou vytvářeny podmínky, aby mohli uplatňovat vlastní iniciativu, odborné znalosti, schopnosti, které jim umožní naplňování standardů kvality sociálních služeb. Vedení zařízení se snaží vytvářet atmosféru důvěry a dobré nálady a bezpečnosti.
3. Pracovníci jsou seznamováni s vnitřními předpisy zaměstnavatele.
4. Struktura služby osobní asistence Charity Frenštát p. R. je zpracována v organizačním schématu (viz příloha č. 2 tohoto dokumentu), které je aktualizováno při změně úvazků či změně některého z pracovníků služby.
5. Službu osobní asistence zajišťuje středisko Charitní asistenční služby Charity Frenštát p. R., za kterou zodpovídá vedoucí střediska (dále jen vedoucí).

Personální zajištění

1. Kvalifikační požadavky zaměstnanců, způsob přijímání zaměstnanců, jejich odměňování a zaškolování nového zaměstnance je rozpracováno ve směrnici **č. 17 Zahájení a ukončení pracovního poměru zaměstnance**.
2. Při přijímání pracovníků se dbá na to, aby měli odpovídající vzdělání a dovednosti. Kvalifikační požadavky pro výkon práce jsou upřesněny **v příloze č. 3 směrnice č. 1 Organizační řád**.
3. Vedoucí se podílí na stanovení kvalifikačních požadavků svých podřízených, při přijímání nových pracovníků a na stanovení jejich náplně práce.
4. Pracovní doba pracovníků pružně reaguje na vytíženost služby a naopak.
5. Ředitel organizace přijímá pracovníky na základě kvalifikačních požadavků, profilů pracovníků a jejich osobnostních předpokladů. Pracovní profily + osobnostní předpoklady pracovníků má poskytovatel zpracovány (viz příloha č. 3 tohoto dokumentu).

Organizační zajištění služby

1. Za zajištění služeb osobní asistence zodpovídá vedoucí střediska Charitní asistenční služby Charity Frenštát p. R. (dále jen vedoucí).
2. Pracovní doba zaměstnanců pružně reaguje na vytíženost služby a naopak.
3. O kapacitě služby osobní asistence rozhoduje s návazností na pracovní úvazky vedoucí CHAS. Aktuální kapacita služby osobní asistence je zaznamenána v příloze č. 1 tohoto dokumentu.
4. Pracovník si ráno před výjezdem do terénu opíše seznam klientů z tabule služby osobní asistence, kterým v daný den poskytne službu osobní asistence. Terén obsahuje jméno klienta, místo poskytování služby, stručný popis služby a dobu poskytování služby. Terén je časově seřazen.

PROFESNÍ ROZVOJ ZAMĚŠTNANCŮ

1. Rozvoj způsobilosti zaměstnance chápeme jako nepřetržitý proces poskytování příležitosti ke vzdělávání a osobnímu rozvoji směřujícímu k rozšíření znalostí a k rozvoji dovedností zaměstnance.
2. Vyhledáváme a poskytujeme zaměstnancům příležitosti k jejich rozvoji, nebráníme zaměstnancům k dalšímu sebevzdělávání.
3. Rozvoj způsobilosti zaměstnance podporujeme přednostně účastí v akreditovaných kurzech, doplňováním vzdělání v sociální a zdravotní oblasti, účastí na odborných stážích v sociálních zařízení a absolvováním školicích akcí.
4. Každý pracovník musí mít splněno vzdělávání 24 hodin/rok.
5. Zaměstnancům se snažíme přizpůsobit pracovní podmínky k tomu, aby se mohli vzdělávat i v jiných pro ně důležitých oblastech.
6. S nabídkou vzdělávacích kurzů, školení, seminářů a jiných vzdělávacích aktivit jsou zaměstnanci průběžně vedoucím pracovníkem seznamováni.
7. Zaměstnanci si mohou sami vybrat vzdělávací aktivitu i mimo aktuálně nabízený seznam.
8. Zaměstnancům je umožněno, aby nové znalosti a dovednosti získané na školeních mohli uplatňovat a realizovat ve své práci.
9. Zaměstnanec má zpracovaný vzdělávací plán, více Směrnice č. 15 Rozvoj způsobilosti zaměstnanců.

Supervize

1. Poskytovatel zajišťuje a podporuje supervizi všem pracovníkům, a to individuální nebo skupinovou.
2. Supervizi zajišťuje kvalifikovaný odborník.
3. Supervize probíhá dle potřeb zaměstnanců a dle dohody se supervizorem, minimálně 4x ročně.
4. Ze supervize vyhotovuje supervizor písemný záznam, který je po dohodě předložen řediteli organizace.
5. Supervize není součástí porad, probíhá samostatně v pracovní době účastníků.
6. Supervize je v souladu s vykonávanou prací a zkušenostmi daného zaměstnance.
7. Zaměstnanci mají možnost účastnit se rozhodování o druhu a způsobu supervize.
8. Zaměstnanci mohou odmítnout podstoupit individuální supervizi či práci s konkrétním supervizorem.
9. Informace získané při supervizi nesmí být zneužity proti zaměstnanci.
10. Mezi supervizorem a organizací je uzavřena Smlouva o provedení supervize.

Podpora odborného pracovníka

1. Poskytovatel zprostředkovává zaměstnanci podporu odborného pracovníka v rámci jeho pracovních činností nebo při řešení situace, která vyplynula z pracovní činnosti.
2. Zaměstnanci může být zprostředkován kontakt s psychologem, zdravotním pracovníkem, právníkem.
3. Požadavek na zprostředkování kontaktu sděluje zaměstnanec vedoucímu pracovníkovi.
4. Podmínky pro podporu odborného pracovníka jsou stanoveny ve Smlouvě o poskytnutí služby (viz směrnice č. 18, příloha č. 4).

Hodnocení a odměňování zaměstnanců

Postup pro pravidelné hodnocení zaměstnanců jejich odměňování je stanoven ve Směrnici č. 13 Hodnocení a odměňování zaměstnanců.

MÍSTNÍ A ČASOVÁ DOSTUPNOST SLUŽBY

1. Služba osobní asistence je poskytována v domácnostech klientů.
2. Poskytovatel má vymezenou širokou oblast území, ve které poskytuje službu osobní asistence, protože lidé žijící v některých těchto obcích by neměli zajištěny služby pro seniory, osoby se zdravotním, tělesným, mentálním, kombinovaným a jiným zdravotním postižením a osoby s chronickým onemocněním, neboť Charita Frenštát pod R. je na území některých obcí jedinou organizací, která zde službu osobní asistence poskytuje:
 - a) obec Frenštát p. R.,
 - b) obec Trojanovice,
 - c) obec Vlčovice,
 - d) obec Mniší,
 - e) obec Tichá,
 - f) obec Kozlovice,
 - g) obec Borovice,
 - h) obec Lichnov,
 - i) obec Kunčice p. O.,
 - j) obec Čeladná,
 - k) obec Hukvaldy,
 - l) obec Rychaltice,
 - m) obec Sklenov.

3. Úkony, pro jejichž výkon nejsou v domácnosti klienta podmínky (velká bariérovost koupelny či koupelna chybí úplně), provádí poskytovatel úkon v místech a v zařízeních k tomu určených, např. ve Středisku osobní hygieny, Rožnovská 346, tel.: 556 835 482, 606 756 310 (vedoucí pečovatelské služby města Frenštátu p. R.)
4. Poskytovatel neposkytuje služby v místech, které představují zvýšené riziko bezpečnosti práce a nevhodné pracovní podmínky. Jedná se o:
 - a) domácnosti, které nejsou dostatečně hygienicky zabezpečeny (např. zvýšený výskyt hlodavců v domácnosti klienta),
 - b) domácnosti, ve kterých se pohybují agresivní domácí zvířata,
 - c) objekty, které zjevně nejsou staticky stabilní,
 - d) veřejné budovy, ve kterých přebývá větší počet lidí a v těchto budovách nejsou vypracována rizika BOZP, zajištěn hygienický a provozní řád (např. skvoty),
 - e) domácnosti, ve kterých je nařízena karanténa,
 - f) v místech, která nejsou zpřístupněna autem (zaváté cesty, odlehlé samoty).

II. Časová dostupnost

1. Služba osobní asistence je poskytována nepřetržitě 24 hodin denně.
2. Dohodnutý čas a frekvence poskytování služby je u každého klienta uvedena ve Smlouvě o poskytnutí služby osobní asistence.

INFORMOVANOST O POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

1. Poskytovatel se snaží informovat o své činnosti co nejširší okruh veřejnosti.
2. Informace o poskytovateli poskytovatel průběžně aktualizuje. Aktualizované informace o službě osobní asistence předává vedoucí CHAS projektové manažerce, která zodpovídá za jejich zpracování, vytištění a distribuci.
3. Poskytovatel se snaží, aby formulace byly klientům srozumitelné. Každý klient obdrží vždy při uzavírání Smlouvy o poskytnutí služby osobní asistence Průvodce klienta služby osobní asistence Charity Frenštát pod Radhoštěm (povinná příloha Smlouvy), který je osobním manuálem služby osobní asistence, aby se klient dobře orientoval. Průvodce obsahuje veškeré základní údaje o službě: oficiální název poskytovatele, adresu poskytovatele, registrační číslo sociální služby, IČ zřizovatele, emailové a telefonické spojení. Dále obsahuje fotografie jednotlivých pracovníků služby osobní asistence, jejich pracovní zařazení včetně klíčového pracovníka, telefonické kontakty na pracovníky. Klient zde najde také informace, jak má postupovat v případě, kdy nastane nouzová či havarijní situace a výčet svých práv jako klienta služby.
4. Forma, zejména velikost písma a členění textu dokumentů (Smlouva, Pravidla služby osobní asistence, Ceník služby osobní asistence, Průvodce klienta služby osobní asistence) je přehledné a srozumitelné pro osoby z cílové skupiny.

PROSTŘEDÍ A PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

1. Poskytovatel zajišťuje materiální, technické a hygienické podmínky přiměřené druhu poskytované sociální služby a její kapacitě, okruhu osob a individuálně určeným potřebám osob. Poskytovatel poskytuje sociální služby, které jsou důstojné a odpovídají okruhu osob a jejich individuálně určeným potřebám.

Prostředí a podmínky pro poskytování služeb

1. V prostorách poskytovatele je zabezpečeno především:
 - a) Zřetelné jednoznačné označení budovy a prvky pro usnadnění orientace (nápis, značky), označení místností a WC.
 - b) Bezbariérovost pro jednání se zájemci o službu, a to po stránce stavební (nájezd do budovy, možnost přivolání pracovníka do vstupní chodby zvonkem) i z hlediska odstranění překážek (nekluzká podlaha, nízké parametry), zábradlí podél celého schodiště, označení schodů a nerovností na podlaze, vhodný sedací nábytek pro klienta.
 - c) Vyvěšená požární poplachová směrnice, evakuační plán, plán únikových cest, označení únikových východů a vyvěšení provozního řádu.
 - d) Systematické a pravidelné hodnocení stavu objektů a pracovišť, pracovních podmínek a pracovního prostředí, pracovních postupů, technického stavu zařízení, jednání a chování zaměstnanců jako prevence na odstraňování možných rizik vzniku nehod a zranění zaměstnanců a klientů.
 - e) Zajištění dopravy a dopravních prostředků vhodných pro dopravu pracovníků ke klientovi.
 - f) Vhodná teplota, osvětlení a čistota objektu a soukromí pro jednání se zájemcem o službu.
2. Služba osobní asistence se odehrává v terénních podmínkách. Materiální, hygienické a technické podmínky jsou zajištěny v domácnostech klientů.
3. Kancelář služby osobní asistence se nachází v objektu sídla poskytovatele, které má poskytovatel v pronájmu. Služba je označena pro její snadné nalezení klienty.

NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE

Tento dokument stanovuje postup, jak má pracovník jednat při vzniku nouzových a havarijních situací.

Havarijní situace = situace, která se týká technických problémů (např. havárie plynu).

Nouzové situace = je situace, která se týká klienta či pracovníka.

Všeobecné informace

1. Poskytovatel vede dokumentaci o průběhu a řešení nouzových a havarijních situací. O každé nouzové a havarijní situaci vede písemný záznam na záznamovém archu Záznam o nouzové a havarijní situaci (viz příloha č. 1 tohoto dokumentu).

2. Poskytovatel má písemně zpracované postupy pro řešení nouzových a havarijních situací, kde jsou definovány nouzové a havarijní situace, které mohou nastat v souvislosti s poskytováním sociální služby. Pravidla jsou postupně aktualizována o další situace, ke kterým došlo, nebo které považují pracovníci za nouzové, a které je nutné neprodleně řešit.
3. Sociální pracovník seznamuje pracovníky s postupem při nouzových a havarijních situacích minimálně 1x ročně na poradě. Tímto poskytovatel vytváří podmínky, aby pracovníci byli schopni stanovené postupy použít. Dále seznamuje s postupem řešení nouzových a havarijních situací klienty, a to při uzavírání Smlouvy, kdy jim zároveň předá manuál Průvodce klienta služby osobní asistence Charity Frenštát pod Radhoštěm, jenž obsahuje mj. kapitolu: Co mám dělat, když ...
4. O každé nouzové či havarijní situaci je společně s pracovníkem, který se v takové situaci ocitl a sociálním pracovníkem, zhotoven zápis o jejím průběhu a řešení na záznamovém archu: Záznam o nouzové a havarijní situaci (viz příloha č. 1 tohoto dokumentu). Tento zápis je uložen do složky Nouzové a havarijní situace, která se nachází v šanonu Dokumenty ke standardům kvality a kopie je vložena i do osobní dokumentace klienta, kterého se vzniklá situace týkala. Na pravidelných poradách zaměstnanců je následně proveden rozbor situace a postupu při jejím řešení. Záznamy o událostech a jejich řešení jsou důležité jako podklad pro vylepšování mechanismů k řešení nouzových a havarijních situací.
5. O závažných nouzových nebo havarijních situacích (např. nalezení mrtvého klienta pracovníkem) je neprodleně informován ředitel organizace.
6. Pravidelně, na začátku nového roku k 31. 3. pracovní tým vyhodnocuje službu za předcházející kalendářní rok a součástí tohoto hodnocení je i Analýza nouzových a havarijních situací za uplynulý rok. Nově vzniklé situace a jejich ošetření a prevence je pak přidána sociální pracovníci při revizi dokumentu do SQSS č. 14 přílohy č. 2

PRAVIDLA PRO ZVYŠOVÁNÍ KVALITY SLUŽBY

1. Poskytovatel dbá o to, aby se kvalita poskytovaných služeb neustále zvyšovala.
2. Kvalitu poskytovaných služeb určuje:
 - spokojenost klientů, zákonných zástupců klientů, rodinných příslušníků a dalších osob, které využívají služeb poskytovatele,
 - spokojenost zaměstnanců, dobrovolníků a praktikantů,
 - poznatky a připomínky ze supervizí, z vnitřních kontrol, z kontrolní činnosti zřizovatele, z inspekce kvality sociálních služeb,
 - ohlasy veřejnosti a spolupracujících organizací.
3. Kvalitu poskytovaných služeb zajišťujeme:
 - průběžnou kontrolou, zda je způsob poskytování sociální služby v souladu s definovaným posláním, cíli, zásadami sociální služby a osobními cíli jednotlivých osob. Probíhá to tak, že 1x ročně (v 1. čtvrtletí roku) na poradě, všichni zaměstnanci CHAS hodnotí SQSS 1 (dle metodiky viz příloha č. 7 tohoto dokumentu),
 - evidováním opatření, stížností a požadavků pro jejich nápravu nebo odstranění (dotazníky spokojenosti klienta sociální služby, hodnotící dotazníky pro pracovníky služby a další osoby,

záznamy o stížnostech klienta, záznamy o nouzových a havarijních situacích, ohlasy veřejnosti – např. článek v novinách, zprávy z kontrol, vizitací aj.),

- průběžným vzděláváním pracovníků v sociálních službách,
- objednáváním vnitřních auditů, kontrol a vizitací,
- přebíráním příkladů dobré praxe.

Kontaktní informace

Lenka Tabachová, ředitelka

- Tel.: 604 841 244
- Lenka.tabachova@frenstat.charita.cz

Kateřina Linartová, vedoucí služby, sociální pracovnice

- Tel.: 737 363 851
- katerina.linartova@frenstat.charita.cz

Informace o společnosti

CHARITA FRENŠTÁT POD RADHOŠTĚM
DOLNÍ 504, FRENŠTÁT POD RADHOŠTĚM
Telefon: 731 141 801
info@frenstat.charita.cz

CHARITNÍ ASISTENČNÍ SLUŽBA
[WWW.FRESTAT.CHARITA. CZ](http://WWW.FRESTAT.CHARITA.CZ)

