

Standard kvality sociálních služeb č. 1/2025

Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb – domov pro seniory

Úvodní ustanovení

Smyslem tohoto vnitřního předpisu je formulování veřejného závazku organizace a sociální služby domova pro seniory, tzn. formulace poslání organizace, jejích cílů, jakož i poslání, cílů a principů uvedené sociální služby v souladu se zákonem stanovenými základními zásadami poskytování sociálních služeb, druhem sociální služby a individuálně určenými potřebami osob, kterým je sociální služba poskytována. Obsahem je také uvedení základního rozsahu poskytované sociální služby, stanovení základních pravidel pro poskytování sociálních služeb domova pro seniory, tzn. zpracované postupy zaručující řádný průběh poskytování sociální služby, dle kterých je postupováno, poskytované dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v účinném znění.

Článek 1 Veřejný závazek

Poslání organizace:

Centrum sociální pomoci Vodňany je příspěvkovou organizací Města Vodňany poskytující sociální, zdravotní a jiné služby občanům žijícím zejm. v územním obvodu města Vodňany. Služby jsou poskytovány v různých formách tak, aby mohli jejich uživatelé žít svým běžným způsobem života a nedošlo k jejich sociálnímu vyloučení.

Cíle organizace:

Zkvalitňování a rozvoj pobytové sociální služby domova pro seniory, jejímž prostřednictvím pomáháme uživatelům služby žít aktivním a důstojným způsobem života a podporujeme zachování jejich soběstačnosti

DOMOV PRO SENIORY

Poslání:

Poskytování sociálních, zdravotních a jiných potřebných služeb seniorům a osobám se zdravotním postižením s důrazem na důstojnost a individualitu osob, aktivní život a podporu samostatnosti a dále umožnit uživateli v co největším rozsahu zapojit se do běžného života společnosti s využitím přirozených vazeb s okolím.

Principy poskytování sociálních služeb naší organizace jsou kontinuální a usilujeme o ně průběžně od prvopočátku. Považujeme je za závazek vůči osobám, kterým poskytujeme sociální službu, vůči zřizovateli sociální služby i vůči společnosti:

- Snaha o zachování lidské důstojnosti osob, kterým poskytujeme sociální službu.
- Tvorba individuálních plánů, které podporují aktivní způsob života a samostatnost uživatelů služeb.
- Podpora běžného způsobu života cílové skupiny osob, které poskytujeme sociální službu.
- Snaha zařízení být součástí místní komunity.

Vyhodnocení, je prováděno kontinuálně ředitelem organizace ve spolupráci se sociálními pracovníky a vrchní sestrou. Na základě vyhodnocení jsou případně nastaveny nové cíle či upraveny kritéria jejich plnění. Zároveň jsou v této souvislosti v případě potřeby provedeny změny v poskytování sociální služby. Při hodnocení se vychází z údajů vzniklých v průběhu roku, a z dotazníkového šetření provedeného mezi uživateli služby, rodinnými příslušníky. Plnění těchto kroků, se koná (postupně) průběžně v daném horizontu, dle možností organizace a gestorů. Plnění cílů je kontrolováno průběžně celý rok, s ohledem na SWOT analýzu.

Strategické oblasti rozvoje sociálních služeb domova pro seniory a jednotlivé kroky k naplnění cílů domova pro seniory

Podpora systému poskytované pobytové sociální služby

Cílem opatření je nadále udržovat poskytovanou pobytovou sociální službu domov pro seniory.

1. Oblast dostupnosti pobytových sociálních služeb

- 1.1. Cíl: *Poskytování pobytových sociálních služeb na základě zjišťování potřeb a zdrojů osob v nepříznivé sociální situaci s využitím hodnocení multidisciplinárního týmu*

Opatření: Využívání dotazníků spokojenosti pro uživatele, rodinné příslušníky, využívat dotazníky obecného charakteru, reflexe města Vodňany a obecních úřadů v ORP Vodňany

Termín: trvale

Gestor: Centrum sociální pomoci Vodňany

Spolupráce: Město Vodňany, obecní úřady v ORP Vodňany

Vyčíslení nákladů: Bez přímých nákladů

- 1.2. Cíl: *Účinně řešit nepříznivou sociální situaci uživatelů prostřednictvím individuální plánování*

Opatření: Zefektivňovat zavedený systém individuálního plánování

Termín: trvale

Gestor: Centrum sociální pomoci Vodňany- sociální pracovník-koordinátor individuálního plánování

Spolupráce: Poskytovatelé sociálních služeb

Vyčíslení nákladů: Bez přímých nákladů

Zkvalitnění poskytovaných pobytových sociálních služeb

Cílem opatření je udržovat a trvale zvyšovat kvalitu poskytování pobytových sociálních služeb.

2. Oblast kvality sociálních služeb

V rámci zajištění materiálních, technických a hygienických podmínek podpořit dostatečné vybavení přiměřené druhu poskytované služby na základě potřeb uživatelů služby.

2.1. Cíl: ***Postupné opravy zdí ve společných prostorech, chodbách domova pro seniory***

Opatření: Zajistit kompletní stavitelské práce určené k této opravě.

Termín: 2024 - 2027

Gestor: Zřizovatel

Spolupráce: Centrum sociální pomoci Vodňany – ředitel

Vyčíslení nákladů: do 500 tis. Kč

2.2. Cíl: ***Rekonstrukce půdní vestavby ve staré budově domova pro seniory***

Opatření: Zajistit kompletní stavitelské práce určené k této rekonstrukci a finanční dotaci na tento investiční záměr.

Termín: 2024 - 2027

Gestor: Zřizovatel, MPSV

Spolupráce: Centrum sociální pomoci Vodňany – ředitel

Vyčíslení nákladů: do 9 500 tis. Kč

3. Oblast profesionality v sociálních službách

Cílem opatření je udržovat a trvale zvyšovat kvalitu poskytování pobytových sociálních služeb.

3.1. Cíl: ***Seznámit zaměstnance se standardy kvality v Centru sociální pomoci Vodňany***

Opatření: Každý zaměstnanec je v rámci školení seznámen s obsahem standardů platných v Centru sociální pomoci Vodňany.

Termín: trvale

Gestor: Centrum sociální pomoci Vodňany- sociální pracovník koordinátor, ředitel

Spolupráce: Bez přímé spolupráce

3.2. Cíl: *Sociální služby jsou zajišťovány pracovníky s potřebnými dovednostmi, znalostmi a požadovanou odbornou způsobilostí.*

Opatření: Možnosti školení, zprostředkování stáží v jiných zařízeních, pravidelné zaměstnanecké hodnocení, knihovna s kvalitní odbornou literaturou přístupná všem zaměstnancům, seznámit zaměstnance organizace s plánovanou legislativou.

Termín: trvale

Gestor: Centrum sociální pomoci Vodňany- vrchní sestra, ředitel

Spolupráce: ostatní poskytovatelé sociálních služeb

Vyčíslení nákladů: 150 tis. Kč

3.3. Cíl: *Seznámit zaměstnance s principy paliativní péče v domově pro seniory Centra sociální pomoci Vodňany*

Opatření: Každý zaměstnanec je v rámci školení seznámen s principy paliativní péče v domově pro seniory Centra sociální pomoci Vodňany

Termín: 2024 - trvale

Gestor: Centrum sociální pomoci Vodňany- sociální pracovník koordinátor, ředitel

Spolupráce: Bez přímé spolupráce

Vyčíslení nákladů: 75 tis. Kč

4. Oblast zvyšování efektivity sociálních služeb na území ORP Vodňany

4.1. Cíl: *Zvyšovat informovanost o poskytované sociální službě.*

Opatření: Komunitní plánování ORP Vodňany, Jihočeský sociální portál, pravidelná reklama v tisku ORP Vodňany, rozšíření letáků o poskytované službě na MěÚ, ordinace lékařů, aktuální webové stránky CSP Vodňany, Jihočeský deník, apod.

Termín: trvale

Gestor: Centrum sociální pomoci Vodňany-sociální pracovník

Spolupráce: Městské kulturní středisko Vodňany, Městský úřad Vodňany, lékaři

Vyčíslení nákladů: 10 tis. Kč

5. Oblast financování

5.1. Cíl: *Udržet stávající možnosti financování sociálních služeb*

Opatření: Oslovení spolupracujících subjektů pro zajištění odpovídající finanční částky.

Termín: trvale

Gestor: Centrum sociální pomoci Vodňany – ředitel

Spolupráce: Město Vodňany, sponzoři, mecenáši, dotace, neziskové organizace, dotace ostatních měst

Vyčíslení nákladů: Bez přímých nákladů

6. Oblast způsobu naplňování a vyhodnocení

6.1. Cíl: *Kontinuálně kontrolovat plnění zadaných cílů*

Opatření: Zpětná vazba a hodnocení plnění stanovených cílů. Průběžně vyhodnocovat - výroční zpráva, vyhodnocovat individuální plánování, vyhodnocovat standardy kvality. Porady se zaměstnanci, se seniory, s Radou seniorů. Kontrolní plán na aktuální rok.

Termín: trvale

Gestor: Centrum sociální pomoci Vodňany

Spolupráce: Zřizovatel

Vyčíslení nákladů: Bez přímých nákladů

Cílová skupina:

Senioři a osoby se zdravotním postižením, které dosáhly věku 55 let, a které potřebují sociální péči a jsou závislé na pomoci jiné osoby a zároveň jsou příjemci starobního nebo plného invalidního důchodu.

Negativní vymezení cílové skupiny:

- osoby soběstačné, které nepotřebují péči a pomoc druhé osoby,
- osoby, jejichž zdravotní stav vyžaduje akutní zdravotní péči ve zdravotnických zařízeních,
- osoby, které trpí akutní infekční chorobou,
- osoby, které trpí onemocněním či poruchou vyžadujícími specifickou odbornou péči a přístup (např. úplná slepota), které jim zařízení není schopno poskytnout,
- osoby, které mají specifické potřeby (např. trpí psychickou poruchou s neschopností orientace v prostoru při zachovalé schopnosti chůze, psychickým neklidem),
- osoby, které trpí psychickou poruchou spojenou s projevy agresivity nebo při níž mohou ohrozit sebe či druhé,
- osoby závislé na alkoholu, drogách a jiných návykových látkách, pod jejichž vlivem ohrožují sebe či ostatní,
- osoby, které nejsou schopny komunikovat v českém jazyce v míře potřebné k poskytnutí sociální služby,
- osoby, které organizaci neposkytnou souhlas ke zpracování osobních údajů nutný k poskytování sociální služby.

Principy poskytování služeb:

- Dbáme práv a oprávněných zájmů našich uživatelů - *respektování práv osob, které jsou obsahem vnitřních směrnic poskytovatele, obecně závazné legislativy, a to zejm. Ústavy a Listiny základních práv a svobod, respektování osobnostních práv, práva na soukromí.*
- Respektujeme svobodnou volbu uživatelů v přístupu k poskytovaným službám - *svobodná volba uživatelů služby již při uzavírání smlouvy o poskytnutí sociální služby (např. rozsah péče) a v jejím průběhu zejm. podpora jejich běžného způsobu života, respektování individuálního denního režimu, snaha o vyhovění požadavkům na způsob poskytování péče.*
- Upřednostňujeme individuální přístup k uživatelům, jejich přáním a potřebám - *tvorba a realizace individuálních plánů v souladu s přáním a potřebami osob, nevnučování aktivit a jednotného denního režimu.*
- Pomáháme uživatelům vést plnohodnotný, aktivní a nezávislý život s využitím běžných vazeb s okolím - *spolupráce s rodinou a místní komunitou, nabídka aktivizačních programů*
- *a společenských aktivit směřujících k zachování soběstačnosti osob, poskytování péče v souladu se zásadou nezvyšování závislosti osoby na péči druhých.*

Článek 2

Rozsah poskytování sociální služby

Rozsah poskytování sociální služby:

- poskytnutí ubytování
- poskytnutí stravy
- pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu
- pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
- sociálně terapeutické činnosti
- aktivizační činnosti
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí
- fakultativní služby
- zdravotní péče

Článek 3

Podmínky pro uplatňování vlastní vůle osoby, které je poskytována sociální služba, při řešení nepříznivé sociální situace

Zaměstnanci organizace respektují etická pravidla stanovená pro výkon své činnosti (obecně uznávané a do vnitřních předpisů začleněné etické kodexy). Dále jsou práva osob garantována vnitřními předpisy organizace vycházejícími ze standardů kvality sociálních služeb (viz vnitřní předpis o Ochráně práv osob, Stížnostech na kvalitu a způsob poskytování sociální služby, o Zvyšování kvality sociální služby).

Článek 4

Pracovní postupy zaručující řádný průběh poskytování sociálních služeb

Zahájení poskytování sociální služby

Při první kontaktu příp. v rámci dalších jednání je zájemce o sociální službu seznámen sociálním pracovníkem s podmínkami pobytu a je mu v potřebném rozsahu poskytnuto sociální poradenství. Sociální pracovník postupuje dále dle vnitřních předpisů (viz Jednání se zájemcem o službu, příp. Smlouva o poskytování sociální služby).

Průběh poskytování sociální služby

Podmínky poskytování sociální služby upravuje zejména Smlouva o poskytování sociální služby. Sociální pracovník kanceláře oznámí přijetí osoby vrchní sestře, která určí průběh poskytování služby a zapojení jednotlivých zaměstnanců. Vrchní sestra informuje o přijetí osoby sociálního pracovníka koordinátora, pověří všeobecnou sestru k založení zdravotnické dokumentace a kontaktuje lékaře. Vrchní sestra také informuje ošetrovatelský tým. Sociální pracovník kanceláře informuje ostatní úseku. V souladu s veřejným závazkem služby jsou zajišťovány všechny činnosti, které uživatel potřebuje, a které je mu zařízení schopno poskytnout tak, aby byl naplněn jeho osobní cíl a potřeby. Ostatní potřeby se snaží zařízení uspokojit prostřednictvím rodiny či místní komunity.

Sociální potřeby zajišťují:

- sociální pracovníci
- pracovník v sociálních službách – základní výchovná nepedagogická činnost
- pracovníci v sociálních službách – klíčoví pracovníci

Dále se postupuje dle standardu Individuální plánování a průběhu sociální služby.

Fyzické potřeby včetně ošetrovatelské a zdravotní péče uživatele jsou zajišťovány:

- zdravotnickým personálem
- pracovníky v sociálních službách

Pracovníci postupují dle ošetrovatelských standardů zpracovaných organizací a dle pokynů lékaře (blíže viz čl. 3 Domácího řádu).

Zdravotní péče je poskytována na základě smluv se zdravotními pojišťovnami.

Lékařská péče je zajištěna smluvně s MUDr. Otakarem Stieblerem, který dochází do zařízení dle potřeby, min. však 2x v týdnu.

Vyšetření se provádí dle přání uživatele a jeho stavu, buď v ordinaci ve druhém patře staré budovy domova pro seniory, nebo na pokoji uživatele.

Kadeřnické, holičské služby jsou zajištěny:

- kadeřnice a pedikérka

Kadeřnice a pedikérka docházejí do zařízení dle potřeby minimálně 1x měsíčně. Dle přání uživatele je možné využít místní služby s doprovodem pracovníka sociální péče. O doprovod žádá uživatel svého klíčového pracovníka, který doprovod zajistí.

Na základě žádosti uživatele je platba za služby kadeřnice a pedikérky provedena sociální pracovnící kanceláře organizace z finančních prostředků uživatele uložených ve formě depozita v kanceláři organizace. Žádost může mít ústní nebo písemnou podobu. Úhrada je provedena na základě předložení dokladu o provedeném úkonu osobou, která službu provedla (kadeřnice, pedikérky), na kterém je uveden druh poskytnuté služby, cena a podpis a razítko osoby provádějící úkon.

Fakultativní služby:

Doplňková strava, kopírování a tisk listin, značení osobního prádla etiketujícím lisem v prádelně poskytovatele, na jejichž realizaci se podílí:

- sociální pracovník kanceláře
- zásobovač organizace
- pracovník prádelny – značení osobního prádla
- pracovníci stravovacího úseku – doplňková strava
- vrchní sestra – doplňková strava

Fakultativní služby jsou poskytovány v souladu se smlouvou o poskytování sociální služby.

Smlouva upravuje i výši a způsob úhrady.

V případě, že zajištění fakultativních služeb není sjednáno ve smlouvě, informuje uživatel o svém přání klíčového pracovníka (nebo přímo sociálního pracovníka kanceláře organizace), který dále informuje sociálního pracovníka kanceláře organizace, který zajistí provedení změny smlouvy o poskytování sociální služby a tento požadavek podle jeho charakteru oznámí zásobovači organizace (která informuje vedoucí kuchyně) a vrchní sestře (která informuje ošetřovatelský tým) - doplňková strava.

Zajištění léků, zdravotních a inkontinenčních pomůcek (doplatky za léky):

- zdravotnický personál

V případě, že je vystaven recept na určitý lék nebo poukaz na pomůcku, postupuje se dle přání uživatele:

1. Uživateli je předán recept nebo poukaz a vyzvednutí léků si provede nebo zajistí sám.
2. V případě, že uživatel není schopen nebo si přeje zajistit vyzvednutí léků a pomůcek, oznámí svůj požadavek vrchní sestře, která zajistí jeho realizaci. V případě, že osoba není schopna zvolit typ pomůcky, podepsat poukaz, nemá opatrovníka ale je schopna udělit alespoň plnou moc, udělí plnou moc vrchní sestře, která za ni vyřídí záležitost týkající se zajištění léků a pomůcek a jejich úhrady.
3. V případě, že byl uživateli určen opatrovník, je o možnostech zajištění péče informován opatrovník, který určí další postup podle bodu 1 nebo 2.

Úhrada za zdravotní péči:

- sociální pracovník kanceláře organizace ve spolupráci s vrchní sestrou

Úhrada za zdravotní péči (za využití lékařské pohotovostní služby) je provedena sociální pracovnící kanceláře organizace z osobního účtu uživatele – finančních prostředků uživatele uložených v depozitu kanceláře organizace na základě daňového dokladu předloženého oprávněnou osobou, příp. vrchní sestrou zastupující lékaře.

Úschova dokladů uživatele:

Občanský průkaz

- sociální pracovník kanceláře organizace

Předložení občanského průkazu (OP) je vyžádáno sociálním pracovníkem kanceláře při přijetí do zařízení k ověření totožnosti osoby - uživatele. Občanský průkaz mají uživatelé zásadně u sebe. Na výslovnou žádost uživatele je OP převzat a uložen do úschovy v uzamčené skříni kanceláře. O jeho převzetí a vydání je vedena evidence, která obsahuje: jméno a příjmení uživatele, datum převzetí, jméno přebírající osoby, datum vydání, jméno osoby, které byl OP vydán, podpis osoby, které byl OP vydán.

Občanský průkaz je oprávněn vydat sociální pracovník kanceláře organizace. V jeho nepřítomnosti jej vydá ředitel organizace, vrchní sestra nebo všeobecná sestra. Je vydán pouze uživateli služeb nebo osobám, které určí uživatel nebo opatrovník, kteří potvrdí jeho převzetí (viz příloha tohoto vnitřního předpisu Evidence občanských průkazů).

V případě odvozu uživatele k jeho hospitalizaci je vydán uživateli nebo pracovníkovi organizace, který jej uloží k osobním věcem uživatele (zejména k průkazu pojištěnce) přepravovaným spolu s ním do zdravotnického zařízení za přítomnosti třetí osoby (svědka). V případě úmrtí uživatele je vydán pohřební službě.

V případě, že uživatel je ve stavu, který mu neumožňuje posoudit následky svého jednání nebo není schopen podpisu, provede se předání OP před svědkem, kterým svým podpisem stvrdí jeho předání a převzetí uživatelem.

Průkaz pojištěnce

- vrchní sestra, všeobecná sestra směny

Průkaz pojištěnce je uložen v ordinaci ve druhém patře staré budovy domova pro seniory, je vyžádán a vydáván zpět vrchní nebo všeobecnou sestrou směny.

Další disponování s průkazem pojištěnce se provádí obdobně dle pravidel zacházení s občanským průkazem.

Osobní spis:

- sociální pracovník kanceláře organizace

Osobní spis zakládá sociální pracovník kanceláře organizace při nástupu do zařízení.

Osobní spis obsahuje:

- žádost o poskytnutí služby s přílohami,
- hlášení o přijetí do zařízení sociálních služeb - kopie,
- rozhodnutí ČSSZ o přiznání či zvýšení důchodu - kopie,
- další doklady o pravidelných příjmech – kopie,
- rozhodnutí o ustanovení opatrovníka – kopie,
- plná moc daná třetí osobě k právním úkonům za uživatele – originál,
- hlášení o ukončení pobytu soc. služeb - kopie,
- soupis majetku provedený ke dni úmrtí uživatele,
- vyjádření k majetkovým poměrům vyžádaným notářem – kopie,
- smlouva případně změny smlouvy o poskytnutí pobytové služby – vloženo po ukončení smluvního vztahu,
- další písemnosti - související s poskytováním služby nezařazené v jiné evidenci organizace.

Všechny osobní spisy jsou uloženy v uzamykatelné kartotéce sociální pracovnice kanceláře organizace. Přístup k informacím založeným v osobním spise uživatele je uveden v příslušném vnitřním předpise organizace.

Poštovní zásilky:

- sociální pracovník kanceláře organizace ve spolupráci se sociálním pracovníkem či pracovníky sociální péče a instruktorkou sociální péče

V případě, že uživatel nežádá o přejímání poštovních zásilek prostřednictvím organizace, jsou poštovní zásilky doručovány přímo uživateli.

Doporučené zásilky určené do vlastních rukou adresáta

Poštovní zásilky určené do vlastních rukou uživatele jsou poštovní doručovatelkou předány přímo uživateli nebo osobě, která je na základě plné moci oprávněna doporučenou zásilkou do vlastních rukou uživatele převzít. V případě, že je uživateli ustanoven opatrovník, jsou zásilky předány do vlastních rukou opatrovníka, který je kontaktován sociálním pracovníkem kanceláře stejně jako osoba, která je oprávněna doporučenou zásilkou do vlastních rukou převzít na základě plné moci udělené uživatelem. Pokud je zmocněncem určeným pro přijímání zásilek zaměstnanec organizace, použijí se pro evidenci doporučených zásilek do vlastních rukou přiměřeně ustanovení tohoto vnitřního předpisu o evidenci doporučených zásilek, jakož i ustanovení týkající se přijímání doporučených zásilek v případě, že uživatel je ve stavu, který mu neumožňuje posoudit následky svého jednání nebo není schopen podpisu.

Doporučené zásilky

Doporučené zásilky jsou poštovní doručovatelkou předány dle přání uživatele přímo uživateli, osobě, které uživatel udělil plnou moc k přijímání doporučených zásilek určených uživateli, nebo zaměstnanci organizace, který je oprávněn přijímat zásilky určené organizaci na základě zmocnění vystaveného Českou poštou, a. s. Zaměstnanec, který doporučenou zásilku převzal, je povinen ji předat sociálnímu pracovníkovi kanceláře, který vede evidenci převzatých doporučených zásilek pro uživatele služby. Evidence obsahuje datum převzetí a předání, jméno a podpis pracovníka, který zásilku převzal od doručovatelky, jméno a podpis uživatele, příp. jiné osoby, která jej jménem uživatele přebírá.

Sociální pracovník kanceláře rovněž zajistí osobně nebo prostřednictvím jiného zaměstnance předání doporučené zásilky adresátovi proti podpisu uživatele nebo osoby, která je oprávněna zásilku za uživatele přijmout.

V případě, že uživatel je ve stavu, který mu neumožňuje posoudit následky svého jednání nebo není schopen podpisu a není jiné osoby, která by byla oprávněna doporučenou zásilku převzít, provede se předání doporučené zásilky před svědkem, který svým podpisem stvrdí předání zásilky uživateli.

V případě, že k převzetí doporučených zásilek adresovaných uživateli je oprávněna na základě plné moci uživatele jiná osoba, než je zaměstnanec organizace (např. osoba blízká), není doporučená zásilka převzata. O uložení doporučené zásilky na poště je informován zmocněnec.

V případě, že je uživateli ustanoven opatrovník, který je oprávněn doporučenou zásilku převzít, jsou doporučené zásilky předány opatrovníkovi, kterého kontaktuje sociální pracovník kanceláře organizace.

Obyčejné poštovní zásilky

Jsou převzaty od poštovní doručovatelky sociální pracovníci kanceláře organizace, která osobně nebo prostřednictvím jiného zaměstnance zajistí předání uživateli.

Poštovní poukázky:

- sociální pracovník kanceláře organizace

Hotovost formou poštovních poukázek přejímá uživatel sám přímo od poštovní doručovatelky na pokoji.

Uživatel může udělit jiné osobě (např. osobě blízké) plnou moc k převzetí hotovosti na základě poštovní poukázky.

Pokud je plná moc udělena třetí osobě, je jí doručená poštovní poukázka předána. Předání poštovní poukázky zajistí sociální pracovník kanceláře.

V případě, že je uživateli ustanoven opatrovník, jsou poštovní poukázky předány opatrovníkovi, kterého kontaktuje sociální pracovník kanceláře organizace.

Účet uživatele:

- sociální pracovník kanceláře organizace

V případě, že uživatel požádá o hospodaření s finančními prostředky, jsou tyto prostředky vedeny na tzv. účtu uživatele. Účtem uživatele se rozumí finanční prostředky uložené v depozitu kanceláře organizace nebo na depozitním účtu, k tomuto účelu zřízeném. Pohyb finančních prostředků na účtu uživatele je zaznamenáván elektronicky v programu Cygnus 2 – sociální část.

Záznam v programu Cygnus 2 – sociální část o pohybu na účtu uživatele obsahuje:

- datum pohybu,
- informaci, zda se jedná o příjem či výdej finančních prostředků,
- zůstatek na účtu po provedené transakci,
- v poznámce popis pohybu (charakter),

Doklady o pohybu na účtu uživatele jsou uloženy v pořadači a šanonu (vztahujícímu se ke konkrétnímu měsíci a roku), kde má každý jednotlivý uživatel, u kterého během měsíce došlo k pohybu na účtu svou složku. Ta obsahuje např. vyúčtování s příloženými doklady za doplatky za léky, kadeřnické služby, pedikúru a nákupy, dále příjmový, resp. výdajový doklad o vkladu či výběru finančních prostředků z účtu uživatele, který obsahuje:

- datum provedení úkonu,
- popis úkonu,
- cena úkonu,
- podpis příp. razítko vystavovatele dokladu.

Cennosti a jejich uložení v depozitu kanceláře sociálního pracovníka, na depozitním účtu

- sociální pracovník kanceláře organizace

Na depozitní účet je v souladu s přáním uživatele ukládána hotovost vyšší hodnoty (více než 50. 000, -Kč).

Do depozita kanceláře sociálního pracovníka je ukládána hotovost vyšší hodnoty před jejím uložení na depozitním účtu, hotovost nižší hodnoty, vkladní knížky, právní listiny (závěť apod.) a cenné věci např. prsteny a apod. (dále jen cennost).

V případě žádosti uživatele o uložení cenností do depozita jsou tyto věci převzaty sociálním pracovníkem kanceláře organizace a zajištěno jejich depozitum na příslušném místě.

Mimo pracovní dny jsou cennosti převzaty všeobecnou sestrou směny a uloženy v depozitu v ordinace ve druhém patře budovy a následně jsou předány sociálnímu pracovníkovi kanceláře bez zbytečného odkladu. Originály dokladů o převzetí cenností jsou uloženy v osobním spise uživatele. O převzetí cennosti je sepsán Protokol o převzetí věcí do úschovy, který obsahuje:

- základní údaje o uživateli,
- popis cennosti (u vkladní knížky výše zůstatku ke dni převzetí),
- důvod převzetí,
- datum převzetí,
- podpis uživatele,

- jméno a podpis osoby, která cennost převzala,

V případě, že uživatel není schopen podpisu nebo je ve stavu, kdy není schopen posoudit důsledky svého jednání, je převzetí cenností potvrzeno svědkem příp. opatrovníkem (při omezení uživatele k právním úkonům).

Vydat cennost zpět lze pouze uživateli služby, o němž nelze pochybovat, že je schopen posoudit následky svého jednání, opatrovníkovi uživatele nebo jiné oprávněné osobě k převzetí a v případě úmrtí uživatele jeho dědicům na základě předložení pravomocného rozhodnutí o dědictví uživatele.

O vydání uložených cenností je sepsán rovněž protokol, který má tyto náležitosti:

- identifikace uživatele
- důvod předání (v případě vydání uschované věci dědicům také číslo usnesení ve věci dědictví)
- po zemřelém uživateli, jeho datum vydání a nabytí právní moci)
- datum vydání,
- podpis osoby, které je uschovaná věc vydána,
- podpis předávající osoby
- podpis třetí osoby.

Příjmy uživatele:

- sociální pracovník kanceláře organizace

V rámci poskytování pobytové sociální služby je uživateli poskytnuta součinnost s přijetím finančních prostředků – příjmů uživatele.

Přijetí příjmu uživatele v hotovosti

S finančními prostředky v hotovosti je oprávněn disponovat sociální pracovník kanceláře organizace nakládá s nimi dle přání uživatele, tzn., jsou na tzv. účtu uživatele (v hotovostní či bezhotovostní podobě), přičemž je proveden elektronický záznam v programu Cygnus 2, a dále jsou využity způsobem, jaký určí uživatel, tzn., jsou z něj hrazeny úhrady za poskytované činnosti v rámci sociální služby, služby pedikérky či kadeřníka, úhrady za zdravotní péči, doplatky za léky, případně vloženy na vkladní knížku uživatele apod.

O přijetí finančních prostředků je vystaven doklad (viz náležitosti příjmového dokladu organizace), který je uložen viz účet uživatele.

Přijetí příjmu uživatele v podobě peněžní poukázky

- viz postup dle pravidel týkající se poštovních poukázek

Přijetí příjmu uživatele na účet organizace

Finanční prostředky uživatele došlé na účet organizace jsou převedeny na tzv. účet uživatele a je s nimi nakládáno dle přání uživatele (viz přijetí příjmů v hotovosti).

V případě žádosti uživatele je mu vystaven doklad (viz náležitosti příjmového dokladu organizace) stvrzující přijetí finančních prostředků.

Pro přijímání starobních či invalidních důchodů lze využít přijetí důchodu tzv. hromadným seznamem ČSSZ. Na účet organizace je důchod uživatele zaslán ČSSZ a uživateli vyplácen vždy 15. dne kalendářního měsíce. Důchod je vyplácen sociálním pracovníkem kanceláře organizace dle předchozí dohody s uživatelem, tzn. v kanceláři CSP Vodňany nebo na pokoji uživatele (v doprovodu třetí osoby – svědka). Pokud datum výplaty důchodu připadne na víkend, vyplácí se důchod následující pracovní den po víkendu. Výplatu důchodů stvrzuje oprávněná osoba podpisem na výplatní seznam za konkrétní měsíc, jehož vyhotovení zajistí sociální pracovník v souladu s poukázanými částkami jednotlivých důchodů od ČSSZ na účet organizace. V případě, že se jedná o osobu nevidomou či osobu, která se neumí nebo není schopna podpisu, stvrzují převzetí důchodu na výplatním seznamu svým podpisem 2 svědci (doprovod sociálního pracovníka – pokoj uživatele, administrativní pracovník organizace – kancelář CSP Vodňany). Sociálního pracovníka kanceláře doprovází zaměstnanec organizace. Disponování s finančními prostředky uživatele je možné pouze na základě rozhodnutí (souhlasu) oprávněné osoby. Oprávněnou osobou se v tomto případě míní uživatel, jehož stav mu dovoluje posoudit důsledky svého jednání, opatrovník či osoba, kterou uživatel určil jako osobu oprávněnou disponovat s jeho finančními prostředky.

Pokud je uživateli soudně přidělen opatrovník, který rozhodl, že v nejlepším zájmu uživatele je, aby jeho důchod byl přijat tzv. hromadným seznamem, je nutné vyplnit „Prohlášení opatrovníka“. Tímto prohlášením opatrovník dává souhlas organizaci, aby mohla přijímat důchod opatrovance. Prohlášení se zašle České správě sociálního zabezpečení společně s rozsudkem soudu o omezení svéprávnosti opatrovance.

Z preventivních důvodů zamezení šíření nákazy infekčního (např. koronavirového) onemocnění v domově pro seniory nebude realizována výplata důchodů po dobu nezbytně nutnou.

Průběh výplaty důchodů bude probíhat následujícím způsobem:

- v den výplaty důchodu dojde k převodu tzv. zůstatků důchodů (tj. důchod – úhrada za ubytování a stravu) z provozního účtu na depozitní účet CSP Vodňany,
- jednotlivé zůstatky důchodů budou následně každému uživateli připsány v programu Cygnus 2 do záložky Hotovostní depozita,
- po skončení těchto opatření budou zůstatky důchodů uživatelům dle jejich přání a potřeby vyplaceny, či ponechány na depozitním účtu.

Příspěvek na péči

- sociální pracovník kanceláře organizace

Součinnost s vyřízením žádosti o příspěvek na péči poskytuje sociální pracovník kanceláře organizace, příp. sociální pracovník koordinátor.

Je uživateli nápomocen při vyplnění žádosti a jejím doručení na příslušné kontaktní pracoviště (dle adresy úřadu práce zanes osobně či zašle poštou)

V případě, že uživatel určí organizaci CSP Vodňany za subjekt poskytující mu sociální služby, je příspěvek na péči přijímán na účet organizace převodem, formou poštovní poukázky nebo v hotovosti, dále se postupuje dle pravidel o Přijetí příjmu uživatele.

Ukončení poskytování sociální služby:

Úmrtí osoby

Koordinaci činností v případě úmrtí uživatele sociální služby zajišťuje všeobecná sestra přítomná na směně. Je kontaktován lékař a dále se postupuje dle ošetrovatelských standardů. Tělo zemřelého zůstává na pokoji do příjezdu pohřební služby.

Pro lékaře se připraví zdravotnická dokumentace zemřelého, OP a průkaz pojištění.

V případě úmrtí v jiném zařízení, např. nemocnici, se nepostupuje dle výše uvedených bodů, jinak se postupuje stejně, a to takto:

Sestra ve službě telefonicky oznámí úmrtí osoby příbuzným uživatele. Úmrtí se zapíše do knihy hlášení. Zemřelý se odepíše v hlášení o stravě.

Dva pracovníci určené všeobecnou sestrou provedou (v případě úmrtí uživatele v domově – po odvozu těla zemřelého pohřební službou) soupis a shromáždění osobních věcí uživatele (včetně léků) a v ochranném obalu je transportují do skladu pomůcek příslušného patra domova pro seniory, pokud nedojde k dohodě o vyzvednutí movitých věcí uživatele osobou blízkou bezprostředně po úmrtí. U jednolůžkového pokoje jsou věci uzamčeny na pokoji zemřelého uživatele. Pracovníci ve službě zajistí se cennosti zemřelého tak, že jsou uloženy do depozita v ordinaci ve druhém patře staré budovy domova pro seniory. Při jejich nepřítomnosti jsou cennosti a hotovost prozatímně uzamčeny v ordinaci ve druhém patře staré budovy domova pro seniory do jejich převzetí sociálním pracovníkem kanceláře. V případě existence (nálezu) nespotřebovaných léků zemřelého postupuje pracovník v souladu s přáním rodiny – přiřadí je k movitým věcem nebo vrátí do lékárny. Soupis majetku se uloží do osobního spisu uživatele služby po předání movitých věcí osobě blízké a jeho podpisu osobou blízkou, jeho kopie se předá osobě blízké.

Úmrtí osoby zapíše sociální pracovník kanceláře organizace do jejího spisu. Vyplní tiskopis Hlášení o ukončení pobytu osoby v domově a oznámení zašle ve lhůtě 2 dnů České správě sociálního zabezpečení. Zároveň ohlásí úmrtí osoby (ukončení pobytu) kontaktnímu pracovišti ÚP ČR podle místa bydliště zemřelého.

Provede vyúčtování služby (ubytování, strava, fakultativní služby). Finanční zůstatek se vydá až po nabytí plné moci rozhodnutí o dědictví oprávněnému dědici na základě předložení pravomocného rozhodnutí o dědictví po zemřelé osobě spolu s uloženými cennostmi a dříve osobě nepředaným majetkem zemřelého.

Na vyžádání notářského úřadu informuje sociální pracovník kanceláře tento úřad o osobách blízkých zemřelého, a jeho majetkových poměrech, o závěti, tzn., zejm. předává informace, zda zanechal zemřelý

závěť, zda zanechal movité věci, hotovost, jiné cennosti, vkladní knížky, u jakého peněžního ústavu a v jaké výši.

Ukončení poskytování sociální služby z jiných důvodů

- dohodou smluvních stran
- uplynutím doby, na níž bylo poskytování služby sjednáno
- výpovědí ze strany osoby, výpovědí ze strany poskytovatele
- zánikem poskytovatele nebo ukončením poskytování sociální služby, rozhodnutím poskytovatele nebo zřizovatele organizace či na základě správního rozhodnutí.

Organizace (sociální pracovníci) pomáhá osobě zajistit potřebné náhradní služby včetně ubytování. Sociální pracovník kanceláře organizace kontaktuje sociální odbor dle místa trvalého pobytu, osoby blízké uživatele, příp. jiná sociální či zdravotnická zařízení.

Článek 5

Ochrana osob před předsudky a negativním hodnocením

Ochrana osob je zajišťována takto:

- zaměstnanec zná etická pravidla určená jeho profesním zařazením,
- účastní se vzdělávacích programů zaměřených na jednání s uživatelem služby a ochranu jeho práv,
- zná důsledky svého jednání.

Seznámení zaměstnance s pravidly týkajícími se ochrany osob probíhá při jeho nástupu do zaměstnání, v průběhu zaškolovacího procesu a v rámci pracovních porad.

Závěrečná ustanovení

Tento vnitřní předpis ruší dosavadní úpravu veřejného závazku a pravidel pro poskytování sociální služby domova pro seniory danou vnitřními předpisy pro sociální službu domov pro seniory.

Tento vnitřní předpis nabývá účinnosti dnem 1. ledna 2025

Ve Vodňanech dne 30. prosince 2024.

.....
Mgr. Bc. Daniela Davidová, MBA
ředitelka CSP Vodňany