

Standard č. 5. Individuální plánování průběhu sociální služby

Platnost: Od 1. 1. 2023

Určeno: Zaměstnancům Střediska sociálních služeb spojených s koordinací a výkonem PS

Cílová skupina: Klienti sociální služby

Poskytovatel má stanoveny postupy, činnosti a zpracovány dokumenty, které jsou potřebné pro **individuální plánování průběhu** poskytované služby.

Poskytovatel vymezuje roli klíčového pracovníka a definuje zásady individuálního plánování.

Kritérium č. 5.1

Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla podle druhu a poslání sociální služby, kterými se řídí plánování a způsob přehodnocování procesu poskytování služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

Při přijímání probíhá ústní jednání – sociální šetření se zájemcem o službu či s jeho zákonným zástupcem, případně za účasti rodinného příslušníka. Jednání probíhá v bytě klienta, pouze ve výjimečných případech může být koordinátorkou rozhodnuto jinak. Je dohodnut cíl, forma, průběh, rozsah a podmínky poskytování služeb.

Jednáním se zájemcem o službu je pověřena sociální pracovnice a koordinátorka příslušného okrsku. V jejich nepřítomnosti nebo dle dohody se jednání účastní hlavní koordinátorka organizace.

Pověřený pracovník, obvykle koordinátorka, dohodne se zájemcem podmínky smlouvy o poskytování sociální služby, rozsah a průběh sociální služby. Smlouva je uzavírána s ohledem na potřeby a osobní cíle klienta, ale také s ohledem na možnosti poskytovatele.

Smlouvu koordinátorka písemně zpracuje a vytiskne v programu Pečovatelka Deluxe. Smlouva je podepsána sociální pracovnící, v případě její nepřítomnosti hlavní koordinátorkou Střediska sociálních služeb. Smlouva je předložena zájemci o službu k podpisu.

Základní ujednání smlouvy, která jsou ve smlouvě obsaženy, jsou pak individuálně specifikovány podle požadavků klienta ve formuláři „Individuální plán klienta“, který je součástí osobní dokumentace klienta.

Kritérium č. 5.2

Poskytovatel má pro postup plánování a hodnocení osobních cílů a potřeb pro každou osobu určeného zaměstnance.

Poskytovatel má pro postup plánování a hodnocení osobních cílů a potřeb pro každého klienta určeného tzv. klíčového pracovníka. Klíčový pracovník je osobou, která je dlouhodobě v přímém kontaktu s klientem sociální služby, který jedná v zájmu klienta. Tým pracuje ve složení: klient, rodinný příslušník, klíčový pracovník, jiná pečovatelka, koordinátorka, sociální pracovníce. Dle aktuální potřeby klienta mohou být požádány o spolupráci další osoby (např. lékař, fyzioterapeut, hlavní koordinátorka/zástupkyně ředitelky, ředitelka střediska).

Klíčový pracovník je pracovník, jehož hlavním úkolem je koordinovat služby poskytované klientovi, iniciativně si všimnout jeho potřeb a spokojenosti. Pro případ své nepřítomnosti se klient samozřejmě s jakoukoli akutní potřebou může obrátit i na kohokoliv z ostatních zaměstnanců dle své úvahy. Pokud klientovi klíčový pracovník nevyhovuje, může požádat o jeho změnu.

Kritérium č. 5.3

Poskytovatel plánuje společně s osobou průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíle a možnosti osoby.

Za plánování služby pro klienty odpovídá koordinátorka PS. Proces plánování průběhu služby a formulování osobních cílů probíhá již při příjmu klienta. Proces plánování probíhá v programu Pečovatelka Deluxe.

Formulář „Osobní cíl a potřeby“ je se zájemcem o službu vyplněn při sepsání smlouvy koordinátorkou. V co nejkratší době po podepsání smlouvy je třeba zpracovat pro každého klienta individuální plán, který vychází z osobních cílů a potřeb klienta a obsahuje zformulované úkony PS, které mu budou poskytovány. Individuální plán je součástí komplexní dokumentace klienta. Individuální plán zpracovává koordinátorka a předává ho klíčové pečovatelce, která bude pokračovat v jeho záznamech.

Kritérium č. 5.4

Poskytovatel společně s osobou průběžně hodnotí, zda jsou naplňovány její osobní cíle.

Klíčový pracovník pravidelně v průběhu služby zjišťuje spokojenost klienta a vyhodnocuje ve společném rozhovoru jeho momentální potřeby. Podle charakteru potřeby a přání klienta mu klíčový pracovník situaci pomůže vyřešit sám, nebo se rozhodne obrátit se na přímého nadřízeného pracovníka, který situaci pomůže vyřešit. Klient má možnost svoje požadavky měnit formou ústní i písemnou. Klíčový pracovník přistupuje ke klientovi s taktem a pochopením a respektuje jeho soukromí.

Klíčový pracovník vede záznam o naplňování osobního cíle klienta v Individuálním plánu klienta. Koordinátor pravidelně kontroluje průběžné vedení dokumentace v „Individuálním plánu klienta“, vyhodnocuje případné další potřeby uživatele služby. Kontrola individuálních plánů je prováděna koordinátorkou 2x do roka.

Kritérium č. 5. 5

Poskytovatel vytváří a uplatňuje systém získávání a předávání potřebných informací mezi zaměstnanci o průběhu poskytování sociální služby jednotlivým osobám

V každém okrsku pečovatelské služby je uplatňován systém předávání potřebných informací, neboť klient často není schopen sám každého pracovníka, s nímž se setkal, pravdivě o sobě informovat. Platí, že pečovatelka předá své poznatky o klientovi koordinátorce PS. Každý důležitý poznatek o klientovi je zapsán do jeho dokumentace.

Zaměstnanci týmu si rovněž předávají potřebné informace o průběhu poskytnuté služby na pravidelných pracovních /provozních poradách pečovatelek a koordinátorek PS v DPS. Četnost porad si nastavuje příslušná koordinátorka DPS individuálně dle potřeby, minimálně ale 3 x týdně.

Jedenkrát za tři měsíce jsou o kvalitě poskytovaných služeb je svolána porada koordinátorek s vedením organizace/poskytovatelem sociálních služeb.

Dokumentace individuálního plánování:

Individuální plán klienta

Karta klienta

Záznamy o službě klientů za uplynulý rok (souhrn z elektronického programu Pečovatelka Deluxe)