

Zhodnocení dodržování stanovených principů pro poskytování pečovatelské služby za rok 2025

- 1. Respektování volby uživatele** – v roce 2025 nebyly podány stížnosti k poskytování pečovatelské služby (dále jen PS), které by se týkaly respektování svobodné volby uživatele. Respektování volby uživatele pečovatelské služby bylo rovněž zjišťováno dotazníkovým šetřením, které proběhlo v měsíci lednu 2026. Výsledek je možno nalézt ve „Vyhodnocení dotazníkového šetření spokojenosti uživatelů PS za rok 2025“¹ – viz oblast „ochrana práv osob“ a „individuální plánování poskytované služby“. Dále byla průběžně prováděna kontrola spisové dokumentace a záznamů o poskytování služby.

Poskytování pečovatelské služby je založeno na osobních cílech a individuálních potřebách uživatele, přičemž vychází z individuálních plánů, které jsou vytvořeny na základě dohody s uživatelem o cílech spolupráce a způsobu realizace poskytované podpory v souladu s vůlí uživatele. Klíčoví pracovníci a sociální pracovník společně s uživatelem pravidelně hodnotí individuální plány a naplňování osobních cílů uživatele.

Princip „Respektování volby uživatele“ je v rámci poskytování pečovatelské služby naplňován.

- 2. Dodržování práv uživatele** – v roce 2025 nebyly podány připomínky, náměty ani stížnosti k poskytování pečovatelské služby týkající se dodržování práv uživatele.

Dodržování práv uživatele služby bylo rovněž zjišťováno dotazníkovým šetřením, které proběhlo v měsíci lednu 2026. Výsledek je možno nalézt ve „Vyhodnocení dotazníkového šetření spokojenosti uživatelů PS za rok 2025“¹ – viz oblast „ochrana práv osob“ a „připomínky, náměty a stížnosti na sociální službu“. V tomto oddíle respondenti hodnotí ochranu práv ve všech případech kladně.

Pracovníci pečovatelské služby se zúčastňují pravidelných klientských a metodických porad za účasti vedoucí služby, kdy mají příležitost reflektovat také oblast ochrany práv uživatelů.

Dále je průběžně prováděna kontrola spisové dokumentace a záznamů o poskytování služby.

Princip „Dodržování práv uživatele“ je v rámci pečovatelské služby naplňován.

- 3. Naplňování cílů pečovatelské služby a cílů uživatelů** – do jaké míry dochází k naplňování stanovených cílů pečovatelské služby v souladu s cíli uživatelů je ověřováno 1 x ročně tzv. vyhodnocením cílů pečovatelské služby², kdy je vycházeno z kontroly spisové dokumentace, hodnocení naplňování individuálních plánů uživatelů, z kontroly záznamů PS v kontextu s veřejným závazkem pečovatelské služby a také z „Dotazníkového šetření spokojenosti uživatelů PS za rok 2025“, které proběhlo v měsíci lednu 2026 – viz oblast „individuální plánování služby“. Z výše uvedeného zjišťování vyplývá, že cíle pečovatelské služby jsou v souladu s cíli uživatelů a jsou prostřednictvím poskytování pečovatelské služby naplňovány.

Princip „Naplňování cílů pečovatelské služby a cílů uživatelů“ je v rámci pečovatelské služby naplňován.

¹ Vyhodnocení dotazníkového šetření spokojenosti uživatelů PS za rok 2025 je k dispozici na www.sssso.cz, k nahlédnutí je také v kanceláři sociální pracovnice či metodika kvality.

² Vyhodnocení obecných cílů pečovatelské služby za rok 2025 je k dispozici na www.sssso.cz, k nahlédnutí je také v kanceláři sociální pracovnice či metodika kvality.

4. **Individuální přístup** – zachovávání individuálního přístupu ke každému uživateli je ověřováno kontrolou spisové dokumentace a záznamů PS. Proces sjednávání průběhu poskytování služby i samotné poskytování pečovatelské služby vycházejí z individuálního přístupu ke každému uživateli – od prvního jednání se zájemcem o službu, přes plánování jejího průběhu až po individualizované poskytování péče pečovatelským personálem. Jak hodnotí individuální přístup pracovníků PS samotní uživatelé bylo zjišťováno prostřednictvím „Dotazníkového šetření spokojenosti uživatelů PS za rok 2025“, které proběhlo v měsíci lednu 2026 – viz oblast „informovanost o poskytované sociální službě“, „ochrana práv osob“ a „individuální plánování poskytované služby“. Vyhodnocení tohoto dotazníkového šetření viz ¹.
Princip „Individuálního přístupu“ je v rámci pečovatelské služby naplňován.

5. **Individuální plánování služby** – dodržování principu individuálního plánování služby je ověřováno kontrolou spisové dokumentace a záznamů PS. Poskytování pečovatelské služby vychází z osobních cílů a individuálních potřeb uživatele, na základě zpracovaných individuálních plánů vycházejících z dohody s uživatelem o cíli spolupráce a způsobu realizace poskytované podpory. Klíčoví pracovníci a sociální pracovník provádí pravidelné hodnocení individuálních plánů a naplňování osobních cílů uživatelů. Probíhá pravidelná kontrola individuálního plánování. V rámci pravidelných klientských porad klíčoví pracovníci spolu s vedoucí a sociálním pracovníkem řeší průběh poskytování PS u jednotlivých uživatelů. Jak hodnotí individuální plánování samotní uživatelé bylo zjišťováno prostřednictvím „Dotazníkového šetření spokojenosti uživatelů PS za rok 2025“, které proběhlo v měsíci lednu 2026 – viz oblast „individuální plánování poskytované služby“. Vyhodnocení tohoto dotazníkového šetření viz ¹.
Princip „Individuálního plánování služby“ je v rámci pečovatelské služby naplňován.

6. **Zaměření na všechny stránky osobnosti** – dodržování tohoto principu je zajišťováno zohledňováním osobních specifikací uživatelů (psychických, fyzických, sociálních), vyhodnocováním potřeb uživatelů a možných rizik při poskytování služby, podporou dovedností, schopností a zdrojů uživatelů během poskytování služby. Dodržování tohoto principu je ověřováno kontrolou spisové dokumentace (Záznam ze sociálního šetření + popis nepříznivé sociální situace, individuální plány a jejich hodnocení), a také zhodnocením „Dotazníkového šetření spokojenosti uživatelů PS za rok 2025“, které proběhlo v měsíci lednu 2026 – viz oblasti „ochrana práv osob“, „individuální plánování průběhu služby“, „náměty, připomínky a stížnosti na kvalitu poskytované služby“. **Princip „Zaměření na všechny stránky osobnosti“ je v rámci pečovatelské služby naplňován.**

7. **Spolupráce s institucemi, organizacemi a ostatními osobami** – je ověřována zhodnocením „Dotazníkového šetření spokojenosti uživatelů PS za rok 2025“, které proběhlo v měsíci lednu 2026 – viz oblast „individuální plánování služby“ a také kontrolou spisové dokumentace (viz Smlouva o poskytování PS – úkon „doprovod dospělých k lékaři, na orgány veřejné moci a instituce poskytující služby“ a fakultativní služba „doprava uživatele služby v rámci zajištění kontaktu se společenským prostředím“) – blíže ve Zhodnocení obecných cílů PS za rok 2025.² V rámci individuálního plánování jsou vyhodnocovány možnosti využití jiných veřejných služeb a institucí a je stanovována míra spolupráce s jinými organizacemi a ostatními osobami, nejčastěji s rodinou a blízkými uživatele. **Princip „Spolupráce s institucemi, organizacemi a ostatními osobami“ je v rámci pečovatelské služby naplňován.**

- 8. Jasná pravidla** – jsou stanovena jasná pravidla poskytování pečovatelské služby pro uživatele a poskytovatele, o kterých jsou uživatelé informováni (během jednání se zájemcem o službu i v průběhu poskytování služby) a jimiž se poskytování pečovatelské služby řídí.

Průběžně dochází k revidování metodiky pro naplňování standardů kvality a metodických pokynů pro poskytování PS. Revize metodiky vyplývají z novelizací zákona o sociálních službách a souvisejících právních norem a z praktických zkušeností a poznatků pracovníků při poskytování PS. Revize metodiky provádí a na její dodržování v praxi dohlíží metodik kvality. Podklady se připravují ke schválení ředitelce příspěvkové organizace Sociální služby Slezská Ostrava.

Princip „Jasných pravidel“ je v rámci pečovatelské služby naplňován.

- 9. Diskrétnost** – zaměstnanci jsou povinni zachovávat mlčenlivost ohledně zjištěných informací o uživateli, dbají na ochranu osobních údajů a dalších získaných informací o uživateli služby. Při práci s osobními a citlivými údaji se řídí zákonem č. 110/2019 Sb. o zpracování osobních údajů, Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti

se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a vnitřním předpisem „Rozhodnutí ředitelky příspěvkové organizace Sociální služby Slezská Ostrava č.2/2022 – O zpracování a ochraně osobních údajů“. Dodržování těchto norem je kontrolováno.

Při práci s výpočetní technikou a v evidenčních systémech (James Edition, Pohoda, E-spis Lite) pracovníci dodržují výše uvedené předpisy a další ustanovení vyplývající z vnitřních předpisů příspěvkové organizace Sociální služby Slezská Ostrava. Spisové dokumentace jsou vedeny v nezbytně nutném rozsahu a jsou stanoveny jasné kompetence, kdo má k dané dokumentaci přístup (vedoucí oddělení, sociální pracovnice, metodik kvality, pečovatelský personál) viz Katalog osobních údajů oddělení odlehčovací pobytové služby a pečovatelské služby. Je vypracována a dodržována metodika pro poskytování pečovatelské služby.

Princip „Diskrétnosti“ je v rámci pečovatelské služby naplňován.

Zpracovala: Milada Knězek Pustková DiS. (metodik kvality)

Datum: 23. 2. 2026