



Diecézní
charita
Brno

Oblastní
charita
Hodonín

Standard kvality č. 1

Cíl a způsoby poskytování sociální služby

Tento dokument je zpracován
pro Charitní pečovatelskou službu Bučovice a Slavkov u Brna

Příloha SQ:
Metodické postupy práce 1c)
Etický kodex

Vypracovala:
Mgr. Alena Švábková

Konzultant:
Bc. Eva Pospíšilová, DiS., manažer kvality

Platnost od:
1. 7. 2024

Touto revizí se nahrazuje dokument ze dne:
1. 1. 2023

Cíl a způsoby poskytování sociální služby

Název a místo zařízení:	Charitní pečovatelská služba Bučovice a Slavkov u Brna, Zahradní 886, 685 01 Bučovice
Druh poskytované služby:	Pečovatelská služba dle §40 zák. č. 108/2006 Sb., o sociálních službách
Identifikátor:	42 43 436

Forma poskytování sociální služby: ambulantní a terénní

Časový rozvrh poskytování sociální služby:

denně 6:30 – 20:00 hodin (ambulantní služby Po – Pá: 7:00 – 15:00 hod.)

Místo realizace sociální služby: CHPS Bučovice a Slavkov u Brna zajišťuje v obcích Bohaté Málkovice, Brankovice, Bučovice, Černčín, Dobročkovice, Dražovice, Chvalkovice, Kloboučky, Kojátky, Kožušice, Křižanovice, Letonice, Letošov, Malínky, Marefy, Milonice, Mouřínov, Nové Hvězdlice, Nemochovice, Nemotice, Nesovice, Nevojice, Rašovice, Snovídky, Šardičky, Uhřice, Vícemilice, Bošovice, Heršpice, Hodějice, Holubice, Hostěrádky-Rešov, Hrušky, Kobeřice u Brna, Křenovice, Lovčičky, Milešovice, Němčany, Nížkovice, Otnice, Slavkov u Brna, Šaratice, Vážany nad Litavou, Velešovice, Zbýšov

Poslání

Posláním Charitní pečovatelské služby Bučovice a Slavkov u Brna je poskytování terénních a ambulantních sociálních služeb osobám se sníženou soběstačností z důvodu věku, zdravotního postižení či chronického onemocnění, rodinám s dětmi, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné osoby a nacházejí se v nepříznivé sociální situaci s ohledem na jejich individuální potřeby a osobní cíle a zajištění pravidelné pomoci, podpory a péče ve spolupráci s rodinnými příslušníky a možností k setrvání v domácím prostředí.

Cíle

- Umožnit uživatelům, co nejdéle setrvat v domácím prostředí a zůstat tak součástí místního společenství a oddálit umístění do pobytového zařízení sociálních služeb.
 - Nastavit péči tak, aby uživatelé neodcházeli do pobytových služeb.
 - Pečovatelské služby poskytovat tak, aby uživatel s pomocí pečovatelské služby zvládal činnosti, které z důvodu věku, zdravotního omezení a znevýhodňujících okolností není schopen zvládat sám.
- Podporovat uživatele v kontaktu s rodinou a blízkou komunitou.
 - Snažíme se, aby se rodina a blízcí aktivně zapojovali do péče o uživatele, a aby uživatel tuto pomoc přijímal.

- Pomocí pečovatelské služby udržet co nejdéle dovednosti a schopnosti uživatele, které jsou v důsledku stáří, postižení, nemoci nebo znevýhodňujících okolností ohroženy.
 - Umožnit uživateli vykonávat úkony, které zvládne sám, i když potřebuje více času.
 - Podporovat uživatele v úkonech péče, u kterých bylo zjištěno, že jsou schopni je zvládat samostatně, případně s minimální podporou.
- Pomoci rodinám s dětmi řešit jejich nepříznivou sociální situaci prostřednictvím pečovatelských úkonů

Cílová skupina

- senioři, kteří mají sníženou soběstačnost a potřebují pomoc jiné osoby,
- osoby se zdravotním postižením,
- osoby s chronickým onemocněním,
- rodiny s dětmi v nepříznivé sociální situaci.

Nepříznivá sociální situace

Nepříznivou sociální situací se rozumí oslabení nebo ztráta schopností z důvodu věku, nepříznivého zdravotního stavu, pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí, ohrožení práv a zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby nebo z jiných závažných důvodů řešit vzniklou situaci tak, aby toto řešení podporovalo sociální začlenění a ochranu před sociálním vyloučením.

Zásady

Individuální přístup – se projevuje ve způsobu jednání s uživatelem a odvíjí se od individuálních přání, potřeb, schopností a předpokladů uživatelů. Dále v poskytování služeb dle individuálního plánu, který vyjadřuje individuální potřeby uživatele.

Respektování práva na samostatné rozhodování – služby jsou nabízeny a jsou navrhovány varianty řešení, uživatelé jsou podporováni a toto je respektováno.

Podpora samostatnosti/ nezávislosti na službě – snahou pečovatelské služby je udržovat a rozvíjet schopnosti uživatele a zmírňovat tak jeho závislost na dalších osobách.

Zachování důstojnosti – respektování důstojnosti každého jedince tak, aby byla v maximální možné míře zachována jeho důstojnost.

Péče je poskytována v zájmu uživatelů a v náležitě kvalitě – poskytujeme péči v takovém rozsahu, jakou uživatel individuálně potřebuje, nečiníme úkony péče, které uživatel zvládá sám

Zásada tradičních hodnot – podporujeme, udržujeme a posilujeme tradiční funkce rodiny a komunity

Partnerský přístup – věříme, že uživatel je sám odborník na své životní situace, pracovník je spíše v roli průvodce, který uživatele doprovází v určité etapě jeho životní cesty, pomáhá

hledat řešení jeho problémů, ale nevnučuje mu své názory, vyjadřujeme respekt ke každému klientovi a jeho životním hodnotám.

Dodržování práv uživatelů – personál jedná s uživateli s respektem ke všem jeho lidským právům. Pracujeme v souladu s Listinou práv a svobod.

Službu nemůžeme poskytnout dle Zákona č. 108/2006 Sb. § 91, odst. 3

- pokud zájemce žádá sociální službu, kterou neposkytujeme, a to i s ohledem na vymezení okruhu osob v cílové skupině,
- z důvodu nedostatečné kapacity k poskytnutí sociální služby,
- osobě, které byla vypovězena smlouva CHPS Bučovice a Slavkov u Brna v době kratší než 6 měsíců z důvodu porušování povinností vyplívajících ze smlouvy.

Základní činnosti při poskytování pečovatelské služby

- A. Pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu:
 - 1. pomoc a podpora při podávání jídla a pití,
 - 2. pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek,
 - 3. pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru,
 - 4. pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík.
- B. Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu:
 - 1. pomoc při úkonech osobní hygieny,
 - 2. pomoc při základní péči o vlasy a nehty,
 - 3. pomoc při použití WC,
- C. Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy:
 - 2. dovoz nebo donáška jídla,
 - 3. pomoc při přípravě jídla a pití,
 - 4. příprava a podání jídla a pití; tato základní činnost může být zajišťována jen v rozsahu úkonů podle bodů 3 a 4.
- D. Pomoc při zajištění chodu domácnosti:
 - 1. běžný úklid a údržba domácnosti,
 - 2. pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti, například sezonního úklidu, úklidu po malování,
 - 3. donáška vody,
 - 4. topení v kamnech včetně donášky a přípravy topiva, údržba topných zařízení,
 - 5. běžné nákupy a pochůzky,
 - 6. velký nákup, například týdenní nákup, nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti,
 - 7. praní a žehlení ložního prádla, popřípadě jeho drobné opravy,
 - 8. praní a žehlení osobního prádla, popřípadě jeho drobné opravy.
- E. Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:
 - 1. doprovázení dětí do školy, školského zařízení, k lékaři a doprovázení zpět,

2. doprovázení dospělých do školy, školského zařízení, zaměstnání, k lékaři, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a doprovázení zpět.
- F. Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:
1. pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů,
 2. pomoc při vyřizování běžných záležitostí.
- G. Pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí: dohled, aby osoba závislá na pomoci nezpůsobila ohrožení sobě ani svému okolí.

1b)

Podpora důstojnosti a uplatňování vlastní vůle uživatel služby

CHPS umožňuje uživatelům svých služeb uplatňovat vlastní vůli zejména tím, že:

- předkládá zájemci o službu i uživatelům podrobnou nabídku svých služeb, ze které si zájemce sám vybírá,
- po vzájemné dohodě je individuálně dohodnut způsob, rozsah a četnost úkonů,
- pracovníci CHPS jednájí s uživateli služeb vždy s partnerským respektem a úctou,
- pracovníci CHPS pracují s uživateli na základě dohodnutých smluv a individuálních plánů,
- pracovníci CHPS užívají individuální přístup k uživatelům a respektují jejich souhlas či nesouhlas, uživatel má právo na přiměřené riziko a odpovědnost za své jednání a rozhodnutí,
- v rámci dopomoci uplatnění vlastní vůle uživatelů pracovníci znají a uživatelům nabízí další a v místě dostupné služby (např. jiní poskytovatelé sociálních služeb, služby kadeřníka, instalatéra, elektrikáře apod.),
- k uplatňování vlastní vůle uživatel napomáhá i možnost podávání stížností, které řeší konkrétní situace a také napomáhají k celkovému zkvalitnění poskytovaných služeb,
- pracovníci jednájí s uživatelem s respektem ke všem jeho lidským právům. Pracují tak, aby zachovali lidskou důstojnost za všech situací.

Pojmem přiměřené riziko rozumíme volbu způsobu života uživatele, volbu oblečení, volbu pohybu, odmítání jídla a pití, neužívání léků apod., které nevede k bezprostřednímu ohrožení na životě a zdraví.

Uplatňování vlastní vůle při řešení nepříznivé sociální situace:

Uživatel uplatňuje vlastní vůli při řešení jeho nepříznivé sociální situace, kterou respektujeme. Ta může být omezena jen na základě rozhodnutí soudu (omezení ve svéprávnosti). V tomto případě jednáme i s opatrovníkem uživatele.

Služby se při práci řídí zásadami poskytování sociální služby, aby nedocházelo k omezování uplatňování vlastní vůle uživatele. Zejména dbají na:

- s uživatelem jednájí vždy jako s partnerem, při komunikaci i při prováděných úkonech
- s uživatelem jednájí s úctou, trpělivě a poskytují mu dostatek času, který je předem sjednán v individuálním plánu
- pracovník poskytuje uživateli prostor na vlastní rozhodnutí, nevnučuje mu další úkony, i když je přesvědčen o jejich potřebnosti. Může je pouze navrhnout a připomenout nebezpečí, které by vyplývaly z jejich odmítnutí. Uživatel má právo na přiměřené riziko.
- Při zaznamenávání průběhu služby u jednotlivých uživatelů pracovník uživatele nesoudí, nehodnotí, pouze zaznamenává, jak proběhla péče, zejména jakých si všiml změn, jaké uživatel vyslovil připomínky, přání apod.

1d)

Vnitřní pravidla pro ochranu osob před předsudky a negativním hodnocením

Co je předsudek: Vytváření si úsudku o někom na základě zprostředkované informace.

Pracovníci pečovatelské služby dbají na to, aby nebyly vytvářeny předsudky vůči uživatelům, pracovníci ochraňují práva uživatelů před předsudky a negativním hodnocením. Pracovníci se snaží případné předsudky a negativní hodnocení specifických cílových skupin nepodporovat. Pečovatelská služba pracuje na pozitivním přijetí uživatelů veřejností.

Pravidla pro předcházení předsudků:

- Dodržování mlčenlivosti o uživateli
- Vhodné oslovování uživatele (pracovník uživateli vyká a oslovuje ho příjmením, jiný způsob oslovování je možný pouze na výslovné přání uživatele, který je zaznamenán v individuálním plánu uživatele)
- Respektování přání a vůle uživatele
- Zachování důstojnosti uživatele

Možné situace, kdy může dojít k předsudkům:

- Oslovování uživatele:
 - Mezi zaměstnanci a uživatelem vždy používáme vykání, uživatele oslovujeme příjmením. Pokud si uživatel přeje jinou formou oslovení, např. křestním jménem, může mu být vyhověno (toto je vždy zaznamenáno v individuálním plánu uživatele). Nikdy nepoužíváme familiární výrazy: babičko, strýčku, dědečku

- Při styku s institucemi a veřejností: Uživateli může vadit, že ho na instituce a veřejná místa doprovází pracovník, který očividně vystupuje jako charitní pracovník v označeném oblečení. Pro tento případ se lze s pracovníkem domluvit, aby vystupoval v civilu.
- V blízkém okolí: Uživatel se může před sousedy a známými stydět, že již nezvládá péči o sebe sám a jezdí k němu pracovníci Charity. Může se proto domluvit s pracovníky, aby přijeli v civilním oblečení a neoznačeném vozidle.

V Bučovicích, dne 1. 7. 2024

Mgr. Alena Švábková, vedoucí