



Diecézní
charita
Brno

Oblastní
charita
Hodonín

Standard kvality č. 1

Cíl a způsoby poskytování sociální služby

Tento dokument je zpracován
pro Charitní pečovatelskou službu Ždánice

Příloha SQ:

- 1) Metodické postupy práce 1c)
- 2) Nákupní list
- 3) Kodex charity Česká republika
- 4) Etický kodex pracovníka Charitní pečovatelské služby Ždánice

Vypracovala:
Mgr. Veronika Rolencová

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

Platnost od:
1.7. 2024

Touto revizí se nahrazuje dokument ze dne:
21. 8. 2023

Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb

Druh poskytované služby: dle Zákona 108/ 2006 Sb. § 40 o pečovatelské službě

Název a místo zařízení: Charitní pečovatelská služba Ždánice, Zámecká č. p. 848, Ždánice 696 32

Identifikátor: 7599471

Poslání:

Posláním Charitní pečovatelské služby Ždánice je poskytování ambulantních, převážně terénních služeb osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, a rodinám s dětmi, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby a nacházejí se v nepříznivé sociální situaci, a to za účelem udržení a posílení schopností a možností k setrvání v domácím prostředí.

Cíle:

1. 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
2. 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
3. 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
4. Pomoci rodinám s dětmi řešit jejich nepříznivou sociální situaci prostřednictvím pečovatelských úkonů

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

Cílová skupina:

1. Senioři
2. Osoby se zdravotním postižením
3. Osoby s chronickým onemocněním
4. Rodiny s dětmi

Okruh osob:

Poskytujeme péči osobám, které potřebují pomoc druhé osoby viz výše, kterou nemůže samostatně zajistit osoba blízká a to v těchto obcích: Ždánice, Lovčice, Nechvalín, Ostrovánky, Věteřov, Dražůvky, Želetice, Nenkovice, Archlebov, Žarošice, Násedlovice, Uhřice, Dambořice a Mouchnice.

Službu neposkytujeme:

Dle Zákona č. 108/2006 Sb. § 91, odst. 3

1. Pokud neposkytujeme sociální službu, o kterou osoba žádá, a to i ohledem na vymezení okruhu osob v cílové skupině
2. Nemáme dostatečnou kapacitu k poskytnutí služby, o kterou osoba žádá
3. Osobě, které byla vypovězena smlouva pečovatelskou službou Ždánice v době kratší než 6 měsíců z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy

Zásady poskytované služby:

Zachování lidské důstojnosti- s uživatelem je jednáno tak, aby byla zachována v maximální míře jeho osobní důstojnost

Individuální přístup- jednání s uživatelem s poskytování služby se odvíjí od individuálních přání, potřeb, schopností a předpokladů uživatele služby, s přihlédnutím na jeho bytové a sociální možnosti i podmínky, rodinné vztahy a vazby. S uživateli se pracuje na základě dohodnutých smluv, individuálních plánů, jejich aktuálních potřeb a přání.

Respektování práva na samostatné rozhodování- služby nabízíme, navrhuje varianty řešení, ale rozhodnutí závisí na uživateli a je respektováno

Podpora samostatnosti uživatele, jeho nezávislosti na službě, rozvíjení a podpora motivace - snažíme se udržovat a rozvíjet schopnosti uživatele a snižovat tak jeho závislost na dalších osobách

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

Dodržování lidských práv a svobod- s klienty jednáme v souladu s Listinou Základních práv a svobod

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

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.

Poskytované služby:

Základní poskytované úkony	Činnosti
<i>Pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu</i>	
Pomoc a podpora při podávání jídla a pití	Poskytuje se v případě, kdy osoba není schopna zachovávat pravidelný jídelní a pitný režim či přijímat stravu a tekutiny, a to z důvodu své nemoci nebo zdravotního postižení (např. při Alzheimerově chorobě). Zahrnuje i přípravu jídla a pití.
Pomoc při oblékání a svlékání vč. speciálních pomůcek	Oblékání oděvu. Svlékání oděvu.

	Nasazování a sundávání ortéz, protéz, kompresivních punčoch.
Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu	Pomoc při pohybu ve vnitřním prostoru Např. doprovod do koupelny).
Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík	Při přesunu na lůžko nebo vozík pečovatelka pouze dopomáhá uživateli.
<i>Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu</i>	
Pomoc při úkonech osobní hygieny	Hygiena na lůžku, u umyvadla Koupání Sprchování Česání Holení Péče o zubní protézu Promazání pokožky Vynesení a umytí nádoby, používané k vyprazdňování Vynesení použitých inkontinenčních plen a vložek
Pomoc při použití WC	Dopomoc při použití WC
Pomoc při základní péči o vlasy a nehty	Stříhání nehtů Umytí vlasů Vysušení vlasů

<i>Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy</i>	
Pomoc při přípravě jídla a pití	Pomoc při vaření (škrábání, krájení, strouhání,...) nebo ohřátí jídla.
Příprava a podání jídla a pití	Ohřátí jídla a podání jídla do úst. Nachystání jednoduchého pokrmu.
Dovoz nebo donáška jídla	

Pomoc při zajištění chodu domácnosti	
Pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti	Jedná se o zprostředkování velkého úklidu, nikoliv o jeho provedení. Jedná se o úklid např. po malířích, stavebních pracích apod.
Běžné nákupy a pochůzky	Nakoupení a dovezení nákupu (zejména potraviny, drogerie apod.) Odvoz prádla k vyprání na DPS a zpět Vyzvednutí léků v lékárně Vyzvednutí receptů u lékaře Vyzvednutí zboží ve zdravotních potřebách Zaplacení složenek, odeslání dopisů na poště apod.
Běžný úklid a údržba domácnosti	Vysávání Setření prachu z nábytku Setření parapetů Umytí koupelny a WC (vana, sprcha, umyvadlo,...) Umytí nádobí Umytí podlahy Umytí pracovní části kuchyňské linky Vynesení odpadu Zalití květin v domě Přestlání nebo převlečení postele Sezonní umytí oken v obývané části domu v rámci pravidelného běžného úklidu (ne mytí oken samostatně)
Donáška vody	Donesení vody ze studny Vytvoření zásob vody pro denní potřebu
Topení v kamnech včetně donášky topiva	
Velký nákup, nákup ošacení	Například týdenní nákup, nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti
Praní a žehlení ložního prádla	Naplnění a zapnutí automatické pračky, pověšení a žehlení či

	mandlování prádla. Provádí se v prádelně pečovatelské služby na jednotlivých střediscích nebo v domácnosti uživatele
Praní a žehlení osobního prádla, popřípadě jeho drobné opravy	Naplnění a zapnutí automatické pračky, pověšení a žehlení či mandlování prádla. Provádí se v prádelně pečovatelské služby na jednotlivých střediscích nebo v domácnosti uživatele. Drobné opravy osobního prádla (zašití, přišití knoflíku,..)

<i>Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím</i>	
Doprovod k lékaři, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby	Doprovod k lékaři, na úřady, na poštu, na nákup, k ambulantnímu poskytnutí pečovatelské služby apod.

<i>Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí</i>	
Pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů	Komunikace s úřady, institucemi a dalšími subjekty, zajištění informovanosti klientů, podpora při vyřizování jejich záležitostí, konkrétní pomoc při vyplňování formulářů, při přípravě písemných žádostí, dopisů, vyplňování tiskopisů, asistencí při telefonické nebo elektronické komunikaci s úřady a dalšími institucemi poskytujícími veřejné služby
Pomoc při vyřizování běžných záležitostí	Poskytování informací o dostupných službách, zdrojích, vysvětlení postupů a kroků při vyřizování běžných záležitostí, správa pošty, vyřizování osobní korespondence, pomoc s využíváním technologií (telefon, počítač, internet), podpora při orientaci ve veřejné dopravě, pomoc s vyplňováním jídelních lístků, objednávání a odhlašování obědů, asistence při objednávání služeb (lékař, kadeřnice/pedikérka apod., objednávání léků a dalšího zboží, nebo při osobní, telefonické nebo elektronické komunikaci s institucemi, komerčními službami, blízkými osobami

<i>Pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí: dohled, aby osoba závislá pomoci nezpůsobila ohrožení sobě ani svému okolí</i>	<i>Kontrola klienta a stavu domácnosti, orientace ve struktuře denních činností, řízení vykonávání aktivit a zálib, doprovod klienta při procházce</i>
--	---

Mapování potřeb probíhá dle regionálních karet JMK.

Poskytujeme základní sociální poradenství.

Místo a doba poskytování služby

Místo realizace služby v terénu

Službu zajišťujeme ve městě Ždánice a obcích Lovčice, Nechvalín, Ostrovánky, Věteřov, Dražůvky, Želetice, Nenkovice, Archlebov, Žarošice, Uhřice, Násedlovice, Dambořice a Mouchnice.

Provozní doba: Po- Ne 6:30- 20.00

Ambulantní doba: 7:00- 14:30

Kancelář- středisko CHPS Ždánice, Zámecká 848, 696 32

Po- Pá: 6.00- 14:30

Tel.: 737 234 096

Okamžitá kapacita : 6

Předsudky a negativní hodnocení

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 uživatel nabídne jinou formou oslovení, např. křestním jménem, může mu být vyhověno. 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 auto zaparkovalo např. za rohem, nebo přijeli v civilním oblečení a neoznačeném vozidle.