|  |  |
| --- | --- |
| Oblastní charita Hodonín Wilsonova 7, 695 05 Hodonín tel.: +420 534 001 250 e-mail: hodonin@hodonin.charita.cz www.hodonin.charita.cz        Vnitřní pravidlo č. 1  **VEŘEJNÝ ZÁVAZEK**  Charitní pečovatelská služba Hodonínsko | |
| Vypracovala:  Eva Frýdková, DiS., Bc. Lenka Juráčková | Platnost od:  7.3.2024  Účinnost od:  5.4.2024 |
| Schválil:  Jitka Foltýnová | Termín předpokládané další revize:  1.3.2025  Za otevření revize odpovídá Jitka Foltýnová |
| Pravidlo je závazné pro:  Vedoucí pracovník, sociální pracovníci, pracovníci v sociálních službách | Účinností tohoto pravidla se ruší platnost a účinnost pravidla předchozího ze dne 7.3.2023 |

### 

### Charitní pečovatelská služba HODONÍNSKO

CÍLE A ZPŮSOBY POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

#### **POSLÁNÍ**

Posláním Charitní pečovatelské služby je poskytování ambulantní a terénní služby seniorům, rodinám s dětmi, osobám se zdravotním postižením a chronickým onemocněním, které se nacházejí v nepříznivé sociální situaci, s ohledem na jejich individuální potřeby a osobní cíle. V případě seniorů, osob se zdravotním postižením a chronicky nemocných zajišťujeme pravidelnou pomoc, podporu a péči ve spolupráci s rodinou, aby uživatelé mohli co nejdéle zůstat ve svém domácím prostředí. V případě rodin s dětmi zajišťujeme rodičům podporu a pravidelnou pomoc, zejména s obstaráváním chodu domácnosti, aby tak zvládli potřebnou péči o děti.

#### **CÍLE**

1. Uživatel, který se s pomocí pečovatelské služby zvládá postarat o svoji osobu tak, jak byl zvyklý.
2. Uživatel, který si s pomocí pečovatelské služby udrží či zlepší svoje dovednosti a schopnosti.
3. Uživatel, který s pomocí pečovatelské služby udržuje osobní hygienu tak, jak byl zvyklý.
4. Uživatel, který má s pomocí pečovatelské služby zajištěnou stravu.
5. Uživatel, který má s pomocí pečovatelské služby čistou a uklizenou domácnost.
6. Uživatel, který má s pomocí pečovatelské služby zachovaný kontakt se společenským prostředím.

**CÍLOVÁ SKUPINA**

Službu poskytujeme seniorům, osobám se zdravotním postižením a chronicky nemocným, kterým nemůže zajistit potřebnou pomoc rodina či jiná osoba blízká a kteří by bez naší pomoci nemohli setrvat ve svém domácím prostředí.

Službu poskytujeme rodinám s dětmi v případě, že se rodina ocitne v nepříznivé sociální situaci z důvodu, že sama či za přispění blízkých nezvládne obstarávat chod domácnosti tak, aby zajistila potřebnou péči o děti.

Služba je poskytována osobám bez omezení věku.

Služba je poskytována v obcích Mutěnice, Dolní Bojanovice, Čejkovice, Ratíškovice, Dubňany, Lužice, Josefov, Mikulčice, Starý Poddvorov, Nový Poddvorov, Prušánky a Hodonín.

**KAPACITA SLUŽBY – OKAMŽITÁ**

Okamžitá kapacita služby je počet uživatelů, kterým můžeme v jednom okamžiku poskytnout sociální službu.

* Ambulantní: 1
* Terénní: 12

**Provozní doba**

Pondělí–neděle 7.00 – 20.00 hodin

**Dostupnost vedoucí služby a sociálních pracovníků** je na telefonu **pondělí–pátek** v době od 7.00 – 15.30 hodin.

**Kontakty:**

* Vedoucí služby – **731 134 258**
* Sociální pracovník pro obce: Mutěnice, Dubňany, Čejkovice, Starý Poddvorov, Nový Poddvorov – **734 785 950**
* Sociální pracovník pro obce: Dolní Bojanovice, Lužice, Josefov, Mikulčice, Prušánky, Ratíškovice – **737 234 090**
* Sociální pracovník pro město Hodonín – **730 570 087**

**ZÁSADY POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY**

* Respekt k uživateli – pracovník respektuje všechny uživatele bez ohledu na jejich náboženské vyznání, rasu, pohlaví, sociální zázemí. Ve všech činnostech poskytované služby pracovník jedná na základě domluvy s uživatelem, respektuje přání a rozhodnutí uživatele, respektuje právo uživatele na přirozená rizika.
* Úcta – pracovníci jednají s uživatelem zdvořile a ohleduplně k jeho citům, zevním i vnitřním okolnostem, jeho potřebám i nedostatkům (nesoudí, nehodnotí uživatele).
* Trpělivost – pracovník poskytne uživateli dostatek času, aby provedl úkon nebo jeho část, kterou zvládne sám.
* Mlčenlivost – pracovníci nepředávají osobní nebo citlivé informace o uživateli třetí osobě. Informace o uživateli podávají jen s jeho souhlasem.
* Individuální přístup – pracovníci přistupují ke každému uživateli individuálně, s přihlédnutím na jeho sociální potřeby a zdravotní i psychický stav.

**UPLATŇOVÁNÍ VLASTNÍ VŮLE UŽIVATELE SLUŽBY**

Pracovníci služby se při práci řídí zásadami poskytování sociální služby, aby nedocházelo k omezování uplatňování vlastní vůle uživatele. Vlastní vůli uživatel uplatňuje při jednání se zájemcem, při uzavírání smlouvy a jejich dodatků, při prvotním a průběžném individuálním plánování, při průběžných přehodnoceních individuálních plánů a při poskytování sociální služby.

Při poskytování pečovatelské služby pečovatelka uživatele podporuje v uplatňování vlastní vůle v těchto oblastech: stravování, oblékání, pohyb a přesun, hygiena, obstarávání chodu domácnosti, kontakt se společenským prostředím. Konkrétní způsoby uplatňování vůle jsou popsány v jednotlivých pracovních postupech.

**OCHRANA UŽIVATELŮ PROTI PŘEDSUDKŮM A NEGATIVNÍM HODNOCENÍM**

Pracovníci pečovatelské služby dbají na to, aby nebyly vytvářeny předsudky vůči uživatelům služby, uživatele služby respektují v jeho přáních, očekávání, zvyklostech a hájí vždy zájmy uživatele, aby byla zachována jeho důstojnost.

**K vytváření předsudků může docházet:**

* 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 pracovním oblečení. V tomto případě se může s pracovníkem domluvit, aby vystupoval v civilním oblečení.
* V blízkém okolí – uživatel se může před rodinou, sousedy a známými stydět za to, že již nezvládá své věci sám, bez pomoci a jezdí k němu pracovníci Charity. Může se proto domluvit s pracovníky, aby například auto zaparkovali za rohem anebo přijeli v civilním oblečení.

**Pravidla pro předcházení předsudků a negativního hodnocení uživatelů:**

* Dodržování mlčenlivosti o uživateli

Pracovník zachová mlčenlivost o skutečnostech, které se dozví při výkonu své práce u jednotlivých uživatelů (např. zdravotní stav, finanční poměry, hygienická situace, poměry a vztahy v rodině uživatele apod.) Tato povinnost trvá i po skončení pracovního poměru. Pracovník nemluví na veřejnosti negativně o službě.

* Vhodné oslovování uživatele

Pracovník uživateli vyká a oslovuje ho příjmením. Jiný způsob oslovování je možný pouze na základě přání uživatele a domluvy s uživatelem, tato domluva je zaznamenána v individuálním plánu uživatele. Pracovníci mezi sebou používají souhrnné oslovení „uživatelé“, „klienti“. Nepoužívají hanlivé výrazy.

* Propagace fotografií, na kterých je uživatel

V případě, že pracovníci chtějí uživatele vyfotografovat a fotografie následně použít ke zveřejnění, musí mít předchozí písemný souhlas se zveřejněním konkrétních fotografií. Pracovník nevytváří fotografie zachycující uživatele, který je v jakékoliv nedůstojné pozici.

* Propagace služby v rámci dnu otevřených dveří, na veletrhu sociálních služeb, při psaní a propagaci článků

Pracovníci při propagaci služby poukazují především na silné stránky uživatelů a dbají na to, aby zveřejňované informace nevybízely veřejnost k pocitům soucitu a dojmu závislosti uživatele na službě.