Diecézní charita Brno | Oblastní charita Hodonín

Standard kvality č. 1

# Cíl a způsoby poskytování sociální služby

Tento dokument je zpracován
pro Charitní pečovatelskou službu Hodonínsko

Příloha SQ:

1) Metodické postupy práce
2) Kodex charity Česká republika

| | |
|---|---|
| Vypracovala:<br>Jitka Foltýnová<br><br>Konzultant:<br>Bc. Eva Pospíšilová, DiS., manažer kvality | Platnost od:<br>1.11.2026<br><br>Touto revizí se nahrazuje dokument ze dne:<br>31.5.2026 |

# 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 Hodonínsko, Květná 379, 696 11 Mutěnice

**Identifikátor:** 2859909

**Věková skupina:** bez omezení věku

**Poslání:**

Posláním Charitní pečovatelské služby Hodonínsko 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 ORP Hodonín, převážně v těchto obcích: Dolní Bojanovice, Josef, Lužice, Prušánky, Mikulčice, Starý Poddvorov, Nový Poddvorov, Čejkovice, Mutěnice, Dubňany, Ratíškovice a město Hodonín

**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 a integrity- 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, navrhujeme 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 náležité 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

**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 jednají vždy jako s partnerem, při komunikaci i při prováděných úkonech
- s uživatelem jednají s úctou, trpělivě a poskytují mu dostatek času, který je předem sjednán v individuálním plánu
- pracovník poskytuje uživateli prostor na vlastní rozhodnutí, nevnucuje 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 |
|---|---|
| ***Pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu*** | |
| **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 s užitím doplňku stravy nebo potraviny pro zvláštní lékařské účely podávaných ústy** | Podání doplňků stravy a potravin pro zvláštní lékařské účely podávaných ústy<br>Podání nutričních sippingů, laktobacilů, výživových pudinků |
| **Pomoc při oblékání, svlékání, obouvání a zouvání, popřípadě za použití speciální pomůcky** | Pomoc při obutí obouvací lžící.<br>Pomoc při oblékání pomocí navlékače, pomůcky na zapínání.<br>Pomoc s nasazením naslouchátka, zubní protézy. |
| **Pomoc s použitím neinvazivního zdravotnického prostředku sloužícího k podpoře pohybu nebo funkce končetiny** | Pomoc při nasazení, připevnění a hygienou protézy, ortézy, kompresních punčoch. |
| **Pomoc s použitím kompenzační pomůcky nezbytné pro běžné denní činnosti** | Praktická asistence v rámci uživatelského režimu s pomůckami podporující dechové funkce: inhalační nástavce, nebulizéry, dechové rehabilitační pomůcky typu PEP/OPEP |
| **Orientační sledování základních tělesných projevů a fyziologických funkcí běžně vnímatelných nebo zjistitelných neinvazivním způsobem** | Poskytnutí technické asistence při požití neinvazivních zařízení nebo zařízení umožňující neinvazivní asistenci při jejich použití, které klienti používají ke sledování svého zdravotního stavu, např. tlakoměry, tonometry, pulzní oxymetry pro neinvazivní měření saturace, chytré hodinky, mobilní aplikace nebo systémy kontinuálního monitorování glykemie, případně glukometry integrované do inzulínové pumpy při jejich neinvazivním využití<br>Poskytnutí technické asistence při jejich použití, např. nasazení manžety tlakoměru, přečtení hodnoty z displeje, pomoc s výměnou baterie nebo předání informace o naměřeném tlaku nevidomého klientovi či rodiči dítěte<br>Prevence, zvýšení bezpečí a udržení pocitu jistoty |

| | |
|---|---|
| **Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru** | Pomoc při pohybu ve vnitřním prostoru Např. doprovod do koupelny). |
| **Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík a pomoc při vstávání, uléhání, posazování, změně, úpravě a zajištění pohodlné a bezpečné polohy** | Pomoc se změnou polohy v rozsahu běžné podpory<br>Prevence důsledků dlouhodobé nehybnosti |
| ***Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu*** | |
| **Pomoc při úkonech osobní hygieny a péči o pokožku bez porušení integrity kůže** | Hygiena na lůžku, u umyvadla<br>Koupání<br>Sprchování<br>Holení<br>Promazání pokožky, základní ochrana kůže |
| **Pomoc při základní péči o vlasy a nehty** | Česání.<br>Stříhání nehtů<br>Umytí vlasů<br>Vysušení vlasů |
| **Pomoc při ošetření drobných porušení integrity kůže, která nejsou komplikovaná ani chronického charakteru** | Jednoduché ošetření drobných poranění, která nejsou komplikovaná ani chronického charakteru- oděrek, škrábnutí, drobných rankových defektů, přiložení náplasti, přiložení nebo zajištění jednoduchého krytí, či obvazu. Jedná se o situace, které nepotřebují odborné zdravotnické posouzení ani zásah. |
| **Pomoc a podpora při fyziologickém vyprazdňování a s tím související hygienou** | Pomoc při řešení inkontinence, podporu kontinence a s tím související hygienickou péčí |
| **Pomoc při vypuštění nebo výměně sběrného sáčku při zavedené cévce z močového měchýře** | Jedná se o běžně technickou a asistenční pomoc při manipulaci s pomůckou, která umožňuje odvod moči<br>Běžná manipulace se sběrným systémem, včetně odpojení a opětovného připojení potřebných součástí, pokud to konstrukce konkrétní pomůcky vyžaduje a to bez zásahu do zavedené cévky |

| |
|---|
| ***Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy*** |

| | |
|---|---|
| **Zajištění stravy odpovídajícího věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování** | Dovoz stravy, dle speciální diety.<br>Předání kontaktu na nutričního terapeuta. |
| **Dovoz nebo donáška jídla** | Dovoz stravy. |
| **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. |
| ***Pomoc při zajištění chodu domácnosti*** | |
| **Běžný úklid a údržba domácnosti** | Vysávání<br>Setření prachu z nábytku<br>Setření parapetů<br>Umytí koupelny a WC (vana, sprcha, umyvadlo,…)<br>Umytí nádobí<br>Umytí podlahy<br>Umytí pracovní části kuchyňské linky<br>Vynesení odpadu<br>Zalití květin v domě<br>Přestlání nebo převlečení postele<br>Naplnění a zapnutí automatické pračky, pověšení a žehlení prádla v domácnosti uživatele. |

| | |
|---|---|
| **Pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti, například sezónního úklidu, úklidu po malování** | Jedná se o zprostředkování velkého úklidu, nikoliv o jeho provedení. Jedná se o úklid např. po malířích, stavebních pracích apod. |
| **Donáška vody** | Donesení vody ze studny<br>Vytvoření zásob vody pro denní potřebu |
| **Topení v kamnech včetně donášky topiva, údržba topných zařízení** | Přinesení dřeva k topení ke krbu, kamnům.<br>Pomoc s rozděláním ohně v kamnech. |
| **Běžné nákupy a pochůzky** | Nakoupení a dovezení nákupu (zejména potraviny, drogerie apod.)<br>Odvoz prádla k vyprání na DPS a zpět |
| **Velký nákup, například týdenní nákup, nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti** | Například týdenní nákup, nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti |
| **Praní a žehlení ložního 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.<br>Drobné opravy osobního prádla (zašití, přišití knoflíku,..) |
| **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.<br>Drobné opravy osobního prádla (zašití, přišití knoflíku,..) |

| ***Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím*** | |
|---|---|
| **Doprovázení dětí do školy, školského zařízení, k lékaři a doprovázení zpět** | Doprovod dětí do školy, školky, školského zařízení, k lékaři. |

| | |
|---|---|
| **Doprovázení dospělých do školy, školského zařízení, zaměstnání, k lékaři, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a doprovázení zpět** | Doprovod k lékaři, na úřady, na poštu, na nákup, k ambulantnímu poskytnutí pečovatelské služby apod. |

| ***Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí*** | |
|---|---|
| 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, počítat, 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 |

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

Mapování potřeb probíhá dle regionálních karet JMK.

Poskytujeme základní sociální poradenství.

**Místo a doba poskytování služby**

Místo realizace služby v terénu

Službu zajišťujeme v ORP Hodonín.

Provozní doba: Po- Ne 7.00- 20.00

Ambulantní doba: Pondělí: 9:00 - 12:00 - pracoviště Ratíškovice

Kancelář- středisko CHPS Hodonínsko, Dubňanská 1301, Ratíškovice

Po- Pá: 8.00- 15.00

Tel.: 731 134 258

Okamžitá kapacita : 12

**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 hodnocení. 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.