



## **CÍLE A ZPŮSOBY POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB**

### **Veřejný závazek**

Veřejný závazek Odlehčovací služby upravuje poslání a cíle, vymezuje okruh osob, kterým je služba určena. Zároveň má uživateli usnadnit orientaci v tom, co jim služba může a nemůže poskytnout a jaké jsou její principy.

Každý uživatel je respektován jako jedinečná lidská bytost s právem na důstojnost, soukromí, osobní autonomii, vlastní volbu a rozhodování, zvyky, hodnoty a vyznání.

Poskytovaná služba se zaměřuje na podporu při zvládnutí běžných denních úkonů, zachování soběstačnosti uživatele a pokud možno též na zvýšení jeho stávajících schopností.

### **Poslání**

Posláním odlehčovacích služeb PONTE D22, z.ú. je umožnit jejich uživatelům co nejdéle žít ve svém přirozeném prostředí, mít vliv na svůj život s ohledem na svůj zdravotní stav a být součástí většinové společnosti. Jejich poskytováním pak také umožnit rodinným pečujícím zasloužený odpočinek, regeneraci sil a seberealizaci s tím, že za ně na určenou dobu převzou péči profesionálně vyškolení pracovníci.

### **Cíle**

Zajištění podmínek pro kvalitní poskytování základních činností služby, individualizovanou podporu uživatelů a jejich rodin.

### **Cílová skupina**

Osoby s kombinovaným, mentálním, tělesným a zdravotním postižením, chronickým onemocněním, senioři žijící v Praze.

Věk: mladí dospělí, dospělí, mladší i starší senioři (19 – 80 a více)

Služby nelze poskytnout v těchto případech:

- neposkytujeme službu, o kterou osoba žádá, tj. zájemce nespadá do cílové skupiny
- při nedostatečné kapacitě
- zájemci jsme vypověděli v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí téže sociální služby z důvodu porušení povinnosti vyplývající ze smlouvy

## Zásady poskytovaných služeb

- dodržování práv uživatelů (vytváření podmínek, v nichž uživatelé mohou svá práva naplňovat)
- respektování uživatelovy svobodné volby (zachování pocitu důstojnosti a jasné důsledky rozhodnutí)
- vytváření podmínek pro uplatnění vlastní vůle uživatelů (a to již od procesu jednání se zájemcem, přes definování jeho cílů a tvorbu individuálního plánu po jeho revizi)
- zaměření na celek (na situaci uživatele je pohlíženo v širších souvislostech)
- flexibilita (pružná přizpůsobivost aktuálním potřebám uživatelů)
- mlčenlivost (se svěřenými informacemi zacházíme jako s důvěrnými)
- podpora a pomoc namísto péče (podpora a posilování uživatelovy soběstačnosti místo pouhého „starání“ se o něj)
- spolupráce s odborníky, lékaři, terapeuti, úřady, neziskovou i podnikatelskou sférou
- při poskytování služby se pracovníci řídí Etickým kodexem a zveřejněnými Hodnotami organizace

## Uplatnění vlastní vůle uživatelů

Uživatelé odlehčovacích služeb jsou v plné míře zapojeni do procesu poskytování sociální služby:

- při jednání o službě: nemluvíme za uživatele (resp. zájemce), dáváme jim prostor, aby se sami vyjádřili, co konkrétně potřebují
- při uzavírání smlouvy: jsou to především uživatelé, kdo rozhodují o konkrétní náplni poskytovaných služeb, zájemci je smlouva podrobně a srozumitelně vysvětlena
- při tvorbě individuálního plánu a jeho realizaci: uživatelé rozhodují, jak bude konkrétní činnost prováděna, přičemž stále zdůrazňujeme nutnost vzájemné spolupráce při poskytování služby
- při řešení běžných denních situací: stravování, nákupy, péče o domácnost, péče o vlastní osobu, uživatelé sami rozhodují o svých financích a majetku
- při navazování nových sociálních kontaktů, udržování těch původních: uživatelé se rozhodují sami, zda a jaký kontakt budou udržovat se svou rodinou, sousedy, apod.
- při samostatném pohybu mimo byt: uživatelé se sami rozhodují o trávení svého volného času
- při hodnocení kvality služby: uživatelé jsou pravidelně žádáni o vyplnění dotazníku na kvalitu poskytovaných služeb, nejsou k tomu však nuceni

## Ochrana osob před předsudky a negativním hodnocením

- Prostřednictvím svých aktivit propaguje organizace dobrý vztah veřejnosti k seniorům a k osobám s postižením – a to pořádáním přednášek, workshopů, medializací svých činností, účastí na akcích, kde seznamuje veřejnost s problematikou seniorů a osob s postižením.

- Odlehčovací služby jdou za uživateli, ti zůstávají ve svém přirozeném prostředí. Jejich přirozené sociální vazby nejsou zprůhledněny, mohou využívat všech služeb ve svém okolí.
- Každý pracovník hledá na uživateli především ty pozitivní charakterové vlastnosti, v hovoru o nich nedochází ke stigmatizaci (používá se vždy spojení „osoba s postižením“, nejsou jim přisuzovány žádné „nálepky“)
- Organizace je prezentována v místním tisku, lidé z bezprostředního okolí ví o jejích aktivitách.
- V organizaci probíhají stáže studentů z vysokých a vyšších odborných škol.

## **Hodnoty PONTE D22, z.ú.**

Naše služby vytvářejí lidé - zaměstnanci, dobrovolníci a všichni, kteří jsou ochotni nám pomoci nebo přispět. Jimi sdílené hodnoty, na kterých se společně shodli, jsou následující:

### **Důvěra**

Důvěru budujeme každý den, zejména tím, že nabízíme pravdivé, dostupné a srozumitelné informace o našich službách, dostáváme svým závazkům, plníme vzájemné dohody.

### **Důstojnost**

Důstojnost pro nás znamená především respekt a úcta k člověku obecně – k uživatelům, zaměstnancům, dobrovolníkům, veřejnosti.

### **Odpovědnost**

Snažíme se přistupovat k práci odpovědně a s vědomím, že to jak pracujeme, působí nejen na uživatele, zaměstnance, ale i na naši pověst v blízkém okolí, oboru. Sdílení zkušeností přináší prospěch dalším lidem.

### **Kvalita**

Snažíme se být profesionály ve všem, co děláme. Je stále co zlepšovat, proto se neustále vzděláváme, přinášíme nové nápady, postupy a techniky, necháváme se inspirovat.

## **Hospodárnost**

Uvědomujeme si hodnotu práce své i ostatních. Vážíme si času, který kdokoliv věnuje někomu druhému. Snažíme se účelně vynakládat prostředky – finance, čas....

## **Začlenění do společnosti**

Život s postižením nebo stáří nejsou důvody pro to být sám a vzdát se radostí života.

Podporujeme uživatele v tom, aby se nevzdávali svých sociálních vazeb, plánů, koníčků...

Aktualizace: 10/2024

Romana Hájková, ředitelka

Mgr. Adéla Zabilanská, soc.pracovnice