



CÍLE A ZPŮSOBY POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Veřejný závazek

Veřejný závazek Odlehčovací služby upravuje poslání, cíle, zásady poskytované služby a vymezuje okruh osob, kterým je služba určena. Zároveň má uživatelům 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 zvládání běžných denních úkonů, zachování soběstačnosti uživatele a pokud možno též na zlepšení jeho zbývajících schopností.

Pracovníci také pomáhají uživatelům nejen ve využívání běžných služeb – úřady, obchody, volnočasová a kulturní zařízení, zdravotnická zařízení, banky apod., ale také při kontaktech s přirozenou sociální sítí (sousedé), s rodinou nebo přáteli.

Poslání

Posláním odlehčovacích služeb je umožnit lidem z hlavního města Prahy, kteří pečují o své blízké, zasloužený odpočinek, regeneraci sil a seberealizaci s tím, že za ně na určenou dobu převzou péči profesionálně vyškolení pracovníci.

Cílová skupina

lidé pečující o seniory a o dospělé osoby s postižením či chronickým onemocněním žijící na území hlavního města Prahy

osoby s kombinovaným, mentálním, tělesným a zdravotním postižením

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

Služby nelze poskytnout v těchto případech:

- neposkytujeme-li službu, o kterou osoba žádá
- při nedostatečné kapacitě
- osobám trpícím duševním onemocněním v akutním stavu, osobám s chronickým duševním onemocněním bez snahy o dodržování léčebného režimu
- osobám s těžkými smyslovými (zrakovými a sluchovými) vadami
- osobám s těžkým mentálním postižením
- je nařízena karanténa pro podezření z nákazy přenosnou chorobou a při onemocnění touto chorobou – dle posudku odborného či registrujícího praktického lékaře
- osobám vyžadujícím celodenní zdravotní a lékařskou péči
- osobám dezorientovaným v místě, čase a prostoru
- při nezvladatelných agresivních projevech, při závislosti na alkoholu a jiných návykových látkách členů domácnosti, do které přicházíme
- cizincům nekomunikujícím českým jazykem
- v případě rozporu mezi požadavky uživatele a požadavky jeho rodinných pečovatelů

Projeví-li se některá z výše uvedených skutečností až v průběhu služby po uzavření smlouvy, je nutné s ohledem na možnosti zařízení a ostatní uživatele těmto osobám poskytování služby ukončit.

Principy poskytovaných služeb

- dodržování práv uživatelů (usilujeme o vytváření podmínek, v nichž uživatelé služby mohou svá práva naplňovat)
- respektování uživatelské svobodné volby a jeho potřeb (služba vytváří podmínky pro uživatele tak, aby byl zachován jejich pocit důstojnosti a při rozhodování jim byl jasný důsledek jejich rozhodnutí)
- zaměření na celek (na situaci uživatele je pohlíženo v širších souvislostech)
- flexibilita (pružná přizpůsobivost aktuálním potřebám uživatelů)
- pojmenovávání individuálních potřeb každého konkrétního uživatele (přizpůsobení individuálního plánu jeho potřebám, ne potřebám organizace)
- vytváření podmínek pro uplatnění vlastní vůle uživatelů (a to již od procesu jednání s potenciálním uživatelem, přes definování jeho individuálních cílů a tvorbu individuálního plánu až k jeho revizi)
- důstojnost, empatie (vcítění do pocitů a situace uživatele služby)

- mlčenlivost (se svěřenými informacemi zacházíme jako s důvěrnými)
- podpora a pomoc namísto péče (podpora a posilování uživatelské soběstačnosti místo pouhého „starání“ se o něj)
- každá osoba je rovnocenným partnerem profesního týmu (vzájemná spolupráce)
- podpora rozvoje samostatnosti a posilování sociálního začleňování
- snaha o omezování předsudků a negativního hodnocení uživatelů, a to nejen v obecní komunitě, ale na veřejnosti vůbec
- spolupráce s odborníky, lékaři, terapeuty, úřady, neziskovou i podnikatelskou sférou
- podpora smysluplných vztahů v rodině uživatele a jeho okolí

Uplatnění vlastní vůle uživatelů

Uživatelé odlehčovací služeb jsou v plné míře zahrnuti do procesu poskytování sociální služby – od jejího plánování, kdy se teprve s potenciálním uživatelem vyjednává možný vstup do služby, přes podpis smlouvy, tvorbu individuálního plánu, jeho plnění až po jeho revizi.

Během celého poskytování odlehčovací služby neustále vytváříme prostor pro to, aby uživatelé měli možnost volby, tj.:

- jsou to především uživatelé, kdo rozhodují o konkrétní náplni poskytovaných služeb
- všichni uživatelé mají zachované své soukromí během celého poskytování služeb
- uživatelé rozhodují sami o svých financích a majetku
- uživatelé se rozhodují sami, kterého lékaře, kadeřníka, úřady apod. a kde budou navštěvovat
- uživatelé se sami rozhodují o trávení svého volného času
- uživatelé mají právo i na přiměřené riziko (jsou seznámeni s riziky, dál však jednají podle své vůle)
- uživatelé se rozhodují sami, zda a jaký kontakt budou udržovat se svou rodinou, sousedy, apod.

Znemožnění svobodné volby:

- při výběru pracovníka přímé péče
- během chování, které by mohlo ohrozit pracovníka (infekční prostředí apod.)
- při vážném ohrožení zdraví nebo života uživatele či pracovníka

Ochrana osob před předsudky a negativním hodnocením

- Uživatelům je nabízena účast na všech akcích Komunitního centra, jež jsou přístupné široké veřejnosti.
- S uživateli se jedná jako se sobě rovnými, není přípustné ani jednostranné tykání, je dbáno na jejich důstojnost. Uživatelé jsou oslovováni jako kterýkoliv jiný dospělý člověk.
- Odlehčovací služby jdou za uživateli, ti zůstávají ve svém přirozeném prostředí. Jejich přirozené sociální vazby nejsou zpřetrhány, mohou využívat všech služeb ve svém okolí.
- Uživatelé jsou respektováni jako svébytné osoby v celém procesu poskytování sociální služby.
- Každý pracovník hledá nejen na „svých“ uživatelích 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 přispívá k osvětě, aktualizuje webové stránky, účastní se Dne sociálních služeb a podobných akcí, kde seznamuje s problematikou seniorů a osob s postižením.
- Organizace je prezentována v místním tisku, lidé z bezprostředního okolí ví o jejích aktivitách.
- V organizaci působí dobrovolníci, probíhají zde 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

Snazíme 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

Snazíme 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. Snazíme 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: 7/2015

Romana Hájková

ředitelka