

Název dokumentu: <p style="text-align: center;">CÍLE A ZPŮSOBY POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB</p>	
Označení dokumentu: 001/2023	
Datum vydání: 29.5. 2023	Datum účinnosti: 1.6. 2023
Zpracoval: Bc. Vendulka Harapesová Připomínkovali: Bc. Filip Jakubík, DiS., MBA Jaroslava Bugová Lucie Vosecká	Schválil: Ing. Radek Linhart Podpis:
Tištěná verze: kancelář sociální pracovnice sesterna v I. patře	Elektronická verze: Chytrá organizace – dokumenty organizace
Nahrazuje dokument: Standard č. 1/2018	

Obsah

1. Poslání G-HELP z.ú.....	3
2. Cíle G-HELP z.ú.....	3
3. Poskytovaná služba.....	3
4. Zásady G-HELP z.ú.....	4
5. Uplatňování samostatné vůle.....	4
6. Ochrana lidí před předsudky a negativním hodnocením.....	5
7. Pracovní postupy.....	6
8. Přílohy.....	6
Popis služby- Domova se zvláštním režimem (příloha č.1)	
Zásady poskytování sociální služby (příloha č.2)	
Etický kodex (příloha č.3)	

Tato pravidla popisují, jaké má G-HELP z.ú. poslání a cíle, jakou sociální službu a komu ji poskytuje a s jakými zásadami se při poskytování služby řídí. Jmenuje situace, u kterých má zpracované pracovní postupy, které jsou předpokladem k řádnému průběhu poskytování sociální služby.

Dále popisují, co poskytovatel služby dělá pro to, aby osoby, kterým poskytuje sociální službu, mohly uplatňovat vlastní vůli při řešení své nepříznivé situace a jaká vnitřní pravidla jsou nastavená pro ochranu těchto osob před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo dojít v důsledku poskytování sociální služby.

Tato pravidla slouží jako metodická pomůcka pro domov se zvláštním režimem a jsou závazná pro všechny zaměstnance, pro praktikanty, stážisty, dobrovolníky. Všichni tyto jsou povinni pravidla znát, a respektovat a podle uvedených zásad se řídit.

1. POSLÁNÍ G-HELP z.ú.

Posláním naší sociální služby je poskytovat lidem prostor, ve kterém by našli důstojnou náhradu za svůj domov.

2. CÍLE G-HELP z.ú.

Pomáhat lidem vytvořit náhradní domov, tak aby se cítili v bezpečí.

Pomáhat lidem žít důstojně poslední část svého života.

Pomáhat lidem důstojně zakončit svůj život.

3. POSKYTOVANÁ SOCIÁLNÍ SLUŽBA

Domov se zvláštním režimem

Domov se zvláštním režimem (DZR) je pobytová sociální služba, která je poskytována lidem, kteří mají sníženou soběstačnost z důvodu chronického onemocnění nebo stařecké a jiné demence nebo Alzheimerovy choroby a jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc dalšího člověka. Poskytovaná služba a chod zařízení je přizpůsoben specifickým potřebám jednotlivých lidí. Zjišťujeme potřeby každého člověka a podle toho plánujeme a realizujeme poskytování podpory a pomoci.

Kapacita: počet lůžek **82**

Cílová skupina: osoby s chronickým duševním onemocněním senioři (zaměření na emence, zejména Alzheimerovu chorobu).

Věková struktura cílové skupiny:

- dospělí 27 – 64 let
- mladší senioři 65 – 80 let
- starší senioři nad 80 let

Podrobný popis služby je v příloze č.1

4. ZÁSADY G-HELP z.ú.

Zásady poskytování sociální služby byly zformulovány postupně a ve spolupráci se zaměstnanci. Jsou závazné pro všechny zaměstnance, pro praktikanty, stážisty a i dobrovolníky. Zásady poskytování sociální služby jsou přílohou č.2.

5. UPLATŇOVÁNÍ SAMOSTATNÉ VŮLE

G-HELP z.ú. poskytuje pobytovou službu, která už ve své podstatě nese problematiku toho, že zde narážejí různé požadavky, přání a preference z různých stran.

Jsme si vědomi, že nastávají situace, kdy lidé, kteří naši službu využívají, se mohou dostat do situace, kdy uplatnění jejich samostatné vůle narazí například na pravidla služby či bude tato vůle hraničit s bezpečím daného člověka či ostatních lidí. Snažíme se, aby lidé mohli v co největší míře uplatňovat svoji vlastní vůli.

Co děláme pro to, aby lidé mohli svoji vůli uplatňovat:

- Pravidelně mapujeme potřeby jednotlivých lidí
- Jídlo mohou jíst lidé v jídelně nebo u sebe v pokoji
- Lidé si volí, jakých aktivit se budou účastnit a jakých ne
- Lidé si volí, kdy budou vstávat, kdy a jak dlouho spí
- Dle možností a schopností mají u sebe svoje věci a doklady
- Lidé se rozhodují, za co a kde si utratí svoje peníze
- Lidé si mohou stěžovat, když se jim v sociální službě nelíbí

U výše uvedených bodů narážíme na to, že ne vždy člověk může svoji vůli plně uplatnit, např. aby si koupil to, co chce nebo nemůže jít vždy když chce, protože ne vždy je k dispozici personál, který by ho doprovodil (pokud doprovod daný člověk potřebuje). S těmito limity se snažíme dále pracovat a překážky odstraňovat.

6. OCHRANA LIDÍ PŘED PŘEDSUDEKY A NEGATIVNÍM HODNOCENÍM

Naší povinností je postupovat tak, aby lidé, kteří využívají naši sociální službu, byli chráněni před předsudky a negativním hodnocením, a to jak z naší strany, tak se strany veřejnosti.

Předsudek – pevně fixovaný postoj, založený na určitých tradicích, názorech a zkušenostech. V našem případě se setkáváme s předsudky, že tito lidé jsou prakticky „zpět“ dětmi, nemohou už nikomu prospět a jsou společností na obtíž.

Negativní hodnocení – hodnocení na základě vlastní zkušenosti nebo převzaté informace, přisuzování vlastností (většinou negativních) lidem dopředu, aniž by je znali. Zde se můžeme setkat například s negativním hodnocením, že jsou tito lidé nesamostatní, nebezpeční....

Negativní hodnocení a předsudky jsou také často spojeny s množstvím mýtů, které ve společnosti panují. Například, že lidé s demencí by měli mít omezenou svéprávnost.

Chováním nás zaměstnanců a naší komunikací můžeme vnímání veřejnosti ovlivnit a napomoci tak rovnocennějšímu přijímání těchto lidí společností. Můžeme tak podstatně snížit negativní vnímání veřejnosti.

Co pomáhá snižovat předsudky a negativní hodnocení lidí, kteří využívají naši sociální službu:

- S lidmi hovoříme s respektem a vnímáme je jako rovnocenné partnery.
- Před lidmi nerozebíráme jejich zdravotní stav, situaci atd. ve smyslu „o nás bez nás“.
- Dodržujeme Etický kodex naší organizace a také zásady slušného chování.
- Při komunikaci s lidmi respektujeme jejich věk a podle toho je oslovujeme. Všichni lidé, kteří naši službu využívají jsou dospělí, proto jim vykáme a podle domluvy oslovujeme „pane Nováku“ či „pane Josefe“. Nepoužíváme výrazy „babička, dědeček, šikovný kluk a další“ . Tykání je povoleno pouze v případech, že se lidé znají například z běžného života a běžně si tykali či se jedná o rodinné příslušníky nebo na výslovné přání klienta (zápis o tykání musí být zaznamenán v IS Chytrá organizace).
- Nevyjadřujeme v komunikaci s lidmi o nich lítost a milosrdenství. V případě potřeby vyjadřujeme účast a pochopení. Pomáháme hledat řešení jejich situace.
- Podporujeme lidi ve využívání běžně dostupných služeb a aktivit.
- Podporujeme lidi ve vlastním rozhodování, i když bychom se sami rozhodli jinak (například nepřemlouváme člověka, aby se ostříhal, když se nám líbí vlasy nakrátko)..

- Uvědomujeme si, že tu nejsme proto, abychom lidi vychovávali, to není naše role. Jsme placený personál, který lidi v naší službě podporuje v tom, kde potřebují pomoc.
- Dbáme na to, abychom eliminovali ústavní prvky, například nechodíme do společnosti ve velkých skupinách, ale poskytujeme asistenci danému člověku či pár lidem. Jsme běžně oblečení a bez označení, my zaměstnanci i lidé, které doprovázíme.
- Nejednáme za člověka, ale pomáháme mu v jednání. Například když doprovázíme člověka na poštu, do obchodu, nevyřizujeme věci za něj, ale pomáháme jen s tím, co člověk nezvládne. Veřejnost také podporujeme v tom, aby nejednali s námi, ale s danými lidmi.
- O lidech na veřejnosti hovoříme jako o lidech, kterým poskytujeme sociální službu. Nepoužíváme pejorativní označování, např. „ležáci“, „chodáci“ apod.
- Dodržujeme princip mlčenlivosti. Když hovoříme o lidech na veřejnosti či například na školení, tak vždy s respektem a anonymně.
- Hovoříme o lidech tak, jak bychom chtěli, aby druzí hovořili o nás.

7. PRACOVNÍ POSTUPY

Pracovní postupy říkají, jak mají zaměstnanci při dané činnosti postupovat. Jde o činnosti, ve kterých je třeba postupovat jednotně a profesionálně. Jsou založeny na dobré praxi, zákonných normách a reflektují stávající situaci v organizaci. Zaměstnanec vykonávající dané činnosti musí tyto postupy znát. Je s nimi seznámen při nástupu do zaměstnání či při vzniku nového postupu.

Pracovní postupy se průběžně aktualizují, vedoucí pracovníci zjišťují, zda jsou stávající postupy pro zaměstnance dostatečné, srozumitelné a zda pro nějakou činnost zaměstnancům postup nechybí.

Pracovní postupy kvůli své obsáhlosti nejsou součástí této metodiky, ale jsou zpracovány zvlášť.

8. PŘÍLOHY

Příloha č. 1 Popis služby DZR

Příloha č. 2 Zásady G-HELP z.ú.

Příloha č. 3 Etický kodex