

**VNITŘNÍ PRAVIDLA**  
**Cíle a zásady poskytované sociální služby**  
**Pečovatelská služba**

1

Zpracovala: Mgr. Bc. Petra Pfeffrová	
Schválila: Mgr. Bc. Andrea Tajanovská, DiS., ředitelka	
Zodpovídá: Mgr. Bc. Andrea Tajanovská, DiS., ředitelka	
Směrnice číslo:	PS/SQSS č. 1/001/2021
Platné od: 01. 01. 2021	Aktualizace k: 01. 09. 2021
Počet stran:	6

Budějovická 159, 384 11 Netolice, [www.pohodanetolice.cz](http://www.pohodanetolice.cz), [pecovatelska.pohoda@netolice.cz](mailto:pecovatelska.pohoda@netolice.cz)

Domov pro seniory Pohoda (dále jen Domov) zřizuje Město Netolice jako svoji příspěvkovou organizaci se záměrem poskytovat terénní a pobytovou formu sociálních služeb podle Zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách (dále jen ZSS). Sociální služba je poskytována v souladu se standardy kvality sociálních služeb, etikou sociální práce v sociálních službách a ošetřovatelskou etikou. Na rozvoji sociální služby a zvyšování kvality Domov neustále pracuje. Přitom se řídí platnou legislativou České republiky, mezinárodními úmluvami, vnitřními nařízeními, předpisy, dokumentací v souladu s registrací poskytované sociální služby, ale také očekáváními klientů a možnostmi sociální služby pečovatelská služba. Sociální služba pečovatelská služba je poskytována v pracovní dny od 07.30 do 16.00 hodin odborným a kvalifikovaným personálem.

Domov poskytuje sociální péči podle §38 ZSS a základní činnosti podle ustanovení §35 ZSS v závislosti na druhu poskytované sociální služby, tj. pečovatelská služba podle ustanovení §40. Součástí sociální služby je základní sociální poradenství, které poskytuje sociální pracovníce těm osobám, které potřebují informace přispívající k řešení jejich nepříznivé sociální situace. Při poskytování sociální služby se personál hlásí k principům a hodnotám.

2

***Posláním pečovatelské služby je poskytovat sociální službu těm obyvatelům Netolicka, kteří mají omezené možnosti nebo snížené schopnosti zajistit si každodenní životní potřeby, protože jim v tom brání aktuální nebo dlouhodobá nepříznivá sociální situace. Zpravidla se jedná o seniory, osoby s tělesným postižením nebo zdravotním postižením a rodiny s dětmi, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby. Sociální službu jim poskytujeme proto, aby mohli co nejdéle žít ve svém přirozeném prostředí a mohli žít plnohodnotným a důstojným životem. Přitom respektujeme osobnost a jedinečnost každého člověka, o kterého pečujeme, soukromí jeho i jeho blízkých. Klienty pečovatelské služby považujeme za partnery, podle toho s nimi také spolupracujeme, jednáme a uplatňujeme individuální přístup.***

#### **KOMU POSKYTUJEME SOCIÁLNÍ SLUŽBU DOMOV PRO SENIORY**

- Osobám s tělesným postižením.
- Osobám se zdravotním postižením.
- Rodinám s dítětem či dětmi do 4 let věku.
- Seniorům.

Budějovická 159, 384 11 Netolice, [www.pohodanetolice.cz](http://www.pohodanetolice.cz), [pecovatelska.pohoda@netolice.cz](mailto:pecovatelska.pohoda@netolice.cz)

Věková kategorie klientů jsou děti do 4 let věku a dospělý od 18 let věku. V případě, že poskytujeme pečovatelskou službu rodinám s dětmi do 4 let, jedná se o ty rodiny, které pečují o dítě s postižením nebo se jim narodila trojčata (popřípadě čtyř a víceročata). Pečovatelskou službu poskytujeme v pracovních dnech od 07.30 do 16.00 hodin v Netolicích a městské části Petrův Dvůr (Kratochvíle, Slouně, Švarcenber a Grejnarov).

### OKRUH OSOB, KTERÝM SLUŽBA NENÍ URČENA

- Osobám, jejichž zdravotní stav vyžaduje péči 24 hodin denně.
- Osobám, které nejsou příjemci invalidního nebo starobního důchodu.
- Osobám, které nemají trvalou adresu v Netolicích nebo v městské části Petrův Dvůr.

### PRINCIPY PS POHODA SE SHODUJÍ S PRINCIPY ORGANIZACE

- **Zachování důstojnosti klientů:** respektujeme práva klientů v souladu s Listinou základních práv a svobod, ošetřovatelskou etikou a dobrými mravy. Chováme se ke klientům s respektem, úctou a dbáme na zachování jejich důstojnosti za každé situace.
- **Respekt k životním příběhům klientů:** respektujeme životní dráhu klientů v kontextu životní historie, ale i psychických projevů stárnutí, naučených vzorců chování a řešení složitých situací. Jejich životní příběh nehodnotíme, nebagatelizujeme jejich potřeby, naopak je podporujeme k pozitivnímu bilancování a přijetí vlastního života.
- **Podpora autonomie a svobody klientů:** respektujeme vlastní vůli a rozhodnutí klientů. Zajímáme se o jejich názory a vůli k samostatnosti i soběstačnosti s ohledem na jejich aktuální či dlouhodobý zdravotní stav a sociální situaci. Odborný personál poskytuje podporu, pomoc a péči pouze v úkonech, které klienti očekávají a potřebují, protože je nezvládají vlastními silami. Podporujeme je v udržení schopností a dovedností tak, abychom nepodporovali jejich závislost na sociální službě nebo konkrétním zaměstnanci. Jejich život v sociální službě přibližujeme běžnému způsobu života jejich vrstevníků.
- **Poskytování sociálních služeb kvalifikovaným personálem:** to nám pomáhá respektovat klienty jako celostní osoby s jejich potřebami, přáními a očekáváními. Spolupracujeme nejen s klienty, ale i jejich rodinami a blízkými, stejně tak i dalšími institucemi. Permanentně se vzděláváme, pracujeme na zvyšování kvality obou sociálních služeb, uplatňujeme vysoký stupeň profesionality a odborné znalosti.

- **Utváření bezpečného prostoru a bezpečné sociální služby:** poskytujeme klientům dostatek informací a srozumitelných pravidel, utváříme prostor pro transparentnost a adekvátní jednání. Jsou pro nás důležité pozitivní vztahy, pocit bezpečí a jistoty, smyslu života ve stáří a souznění s vlastní minulostí.

#### HODNOTY PS POHODA

- **ČESTNOST:** chováme se ohleduplně, empaticky a poctivě ke klientům i k sobě navzájem.
- **DŮVĚRA:** neustále pracujeme na tom, aby nám naši klienti důvěřovali, věřili nám a věděli, že se na nás mohou spolehnout. Je pro nás důležitá i vzájemná týmová důvěra.
- **MOUDROST:** snažíme se o poznání životního příběhu klientů, přistupujeme k nim s respektem i nadhledem, jejich nepříznivé sociální situace vnímáme z různých hledisek a v širších souvislostech. Respektujeme i životní příběh kolegyně a kolegů.
- **POKORA:** chováme se k sobě i ke klientům slušně, neprosazujeme sebe a své vlastní postoje a zájmy za každou cenu a na úkor postojů a zájmů ostatních.
- **SPRAVEDLNOST:** podporujeme rovnocenné chování, chováme se čestně a spravedlivě. Při jednání s klienty i mezi sebou navzájem se chováme podle zásad společenského chování, ctíme pravidla etikety a jsme zdvořilí.
- **ZODPOVĚDNOST:** za svá rozhodnutí a činy neseme zodpovědnost, nikoliv však za životní příběhy klientů a jejich rodin. Jsme spolehliví, dodržujeme smlouvy a dohody.
- **SPOLUPRÁCE:** spolupracujeme, jsme funkční tým a podporujeme se navzájem. Učíme se jeden od druhého, neznevažujeme své schopnosti a dovednosti.
- **POHODA:** díváme se na život s pohodou, optimismem a ceníme si smyslu pro humor.
- **RODINA:** respektujeme rodinné vztahy klientů i kolegů a nezasahujeme do nich.
- **ZDRAVÍ:** zdraví je důležitou hodnotou pro klienty i každého z nás. To plně respektujeme.

4

#### K NAPLNĚNÍ POSLÁNÍ PS POSKYTUJEME TYTO ZÁKLADNÍ ČINNOSTI

- Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu
- Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu
- Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy
- Pomoc při zajištění chodu domácnosti
- Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

### **STRATEGICKÉ CÍLE POSKYTOVANÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBY PEČOVATELSKÁ SLUŽBA**

- Zachovávat důstojnost klientů a podporovat je v naplňování životních potřeb.
- Respektovat životní příběh klientů a jejich očekávání od poskytované sociální služby.
- Podporovat autonomii a svobodu klientů.
- Podporovat klienty v jejich kontaktech s rodinami, blízkými osobami, vrstevníky a veřejností.
- Poskytovat sociální službu kvalifikovaným personálem.
- Podporovat rodiny klientů ve společné péči s pečovatelskou službou, aby nemuseli nepříznivou sociální situaci řešit odchodem do domova pro seniory nebo jiného zařízení.
- Zapojovat klienty do společenského dění a podporovat je v udržování původních vztahů.
- Zajistit větší informovanost o pečovatelské službě na webových stránkách, Facebooku, prostřednictvím tiskových zpráv a propagačních materiálů.

### **ROZVOJOVÉ CÍLE POSKYTOVANÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBY PEČOVATELSKÁ SLUŽBA**

#### **1. Zkvalitňování pomoci při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu**

5

- Rozšiřovat dostupnost pečovatelské služby i do odpoledních hodin a do dní pracovního volna v závislosti na zájmu klientů s ohledem na efektivitu poskytování pečovatelské služby.
- Rozšiřovat dostupnost pečovatelské služby do oblasti mimo Netolice a městské části Petrův Dvůr, zejména do okolních vesnic v závislosti na zájmu klientů a efektivitu poskytování pečovatelské služby.
- Podle potřeby a zvyšování kvality pečovatelské služby pořídit potřebné pomůcky pro pečovatelky.

#### **2. Zkvalitňování pomoci při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu**

- Rozšiřovat dostupnost pečovatelské služby i do odpoledních hodin a do dní pracovního volna v závislosti na zájmu klientů s ohledem na efektivitu poskytování pečovatelské služby.
- Rozšiřovat dostupnost pečovatelské služby do oblasti mimo Netolice a městské části Petrův Dvůr, zejména do okolních vesnic v závislosti na zájmu klientů a efektivitu poskytování pečovatelské služby.
- Podle potřeby a zvyšování kvality pečovatelské služby pořídit potřebné pomůcky pro pečovatelky.

**3. Zkvalitňování stravy, pomoci při poskytování stravy nebo pomoc při zajištění stravy**

- Nastavení jídelního lístku na 13 týdnů. Pravidelná prezentace jídelního lístku na [www.pohodanetolice.cz](http://www.pohodanetolice.cz).
- Aktualizace jídelního lístku dle ročních období, sezónních potravin, tradic, svátků a výročí.
- Sestavení jídelního lístku v režimu 5 druhů mas týdně v hlavním jídle.
- Podle potřeby a zvyšování kvality pečovatelské služby pořídit potřebné pomůcky pro pečovatelky.
- Zajistit nový automobil pro potřeby pečovatelské služby.

**4. Zkvalitňování pomoci při zajištění chodu domácnosti**

- Zrealizovat rozhovory se všemi klienty s cílem zmapování jejich potřeb a s aktualizací individuálních plánů.
- Zajistit nový automobil pro potřeby pečovatelské služby.
- Podle potřeby a zvyšování kvality pečovatelské služby pořídit potřebné pomůcky pro pečovatelky.

6

**5. Zkvalitňování zprostředkování kontaktu se společenským prostředím**

- Přestěhovat kancelář pečovatelské služby do vhodnějších prostorů, aby byla lépe dostupná společnosti a bezbariérová. Dále zmodernizovat kancelář pečovatelské služby pomocí nákupu počítače a příslušenství.
- Zrealizovat dotazník pro všechny klienty s cílem zjistit jejich spokojenost s rozsahem a kvalitou poskytované pečovatelské služby.
- Zrealizovat rozhovory se všemi klienty s cílem zmapování jejich potřeb a s aktualizací individuálních plánů.