

Pravidla chování pracovníka Pečovatelské služby

Vedoucí Pečovatelské služby vydává tento pokyn č. 5/00/2023

Ze čtyř základních principů naší služby (viz. Veřejný závazek) vycházejí pravidla chování pracovníka Pečovatelské služby, který se podrobně zabývá komunikací, postoji a chováním pracovníků k uživatelům Pečovatelské služby. Každý pracovník PS je při své práci povinen chovat se k uživatelům podle těchto etických norem.

Principy Pečovatelské služby:

- Respektování lidské důstojnosti, soukromí a přirozeného studu = respekt k lidské důstojnosti, soukromí a přirozenému studu je pro naši službu nejzákladnějším a nejdůležitějším principem při poskytování služeb
- Vzájemná dohoda založená na partnerství= každý uživatel je pro naši službu rovnocenný partner
- Osobnost jedince = naše služba plně respektuje jedinečnost každého uživatele
- Svobodné rozhodování našich uživatelů = svobodné rozhodování uživatelů je pro naši službu samozřejmostí a je v plné míře respektováno
- Podpora uživatele pouze do výše jeho postižení = neděláme za uživatele to, co by zvládl sám, nesnímáme z našich uživatelů odpovědnost za vlastní život, ale vedeme je k soběstačnosti
-

Pravidla chování pracovníka Pečovatelské služby:

- **Umožňujeme** uživateli, aby využíval schopností, které má, nebo aby činil rozhodnutí, kterých je schopen, dělal vše, co zvládne sám (i za cenu menšího rizika), neomezujeme ho v žádné jeho činnosti.
 - **Nezacházíme a nemluvíme** s uživatelem jako by byl dítě.
 - **Nedáváme uživateli nálepku**, např. „ten šílenec, blázen, dement, mentál, ležák “...tyto a podobné výrazy nepoužíváme **NIKDY**, ani v hovoru o něm (např. při předávání informací o uživatelích mezi zaměstnanci)
 - **Respektujeme** tempo uživatele, jsme trpěliví, naše sdělení jsou jasná přesná, mluvíme pomalu, zřetelně, čelem k uživateli. Neustále se ujišťujeme, že našemu sdělení rozumí. Nikdy uživatele nenutíme, aby si pospíšil, aby dělal věci rychleji, než může dokázat.
 - **Nezacházíme** s uživatelem, jako kdyby byl předmět, věc (neupravujeme

PEČOVATELSKÁ SLUŽBA VRCHLABÍ
ORGANIZAČNÍ SLOŽKA MĚSTA VRCHLABÍ

oblečení – např. špatně zapnutý svetr bez předešlého upozornění ...)

- **Nedopouštíme se znevažování** toho, co uživatel říká nebo dělá (uživatele vyslechneme, snažíme se ho pochopit, i když sdílíme na věc jiný názor). Uživatelům nepodsouváme své vlastní názory, nevyvracíme jim jejich, nekonfrontujeme je ani s názory jiných.

- **Nedopouštíme se ignorace** vůči uživatelům, které jsme např. v jednom dnu viděli již několikrát. Alespoň několika slovy o ně projevíme zájem.

- **Neodepíráme pozornost** - např. pokud uživatel volá pečovatelku opakovaně ani to negativně nekomentujeme jako: „to jste nemohl říct dříve, že ještě něco potřebujete, před chvílí jsem u vás byla “ atp. Octneme-li se v časové tísní, slušně se omluvíme a již předem stanovíme časový limit, jaký můžeme v tu chvíli poskytnout. Např. „moc se omlouvám, ale ve dvě hodiny na mě čeká paní ve městě, mám tak pět minut, co jste potřeboval“? Zásada: dala jsem limit pět minut - musím ho tedy splnit, tzn., že se po tu dobu nedívám nervózně na hodinky, nepobízím ke spěchu. Jiná varianta je, zeptat se jestli to spěchá a dát si schůzku později.

- **Nikdy uživatele neobviňujeme** a nekáráme - např. proč nepožádal dříve o některou z nabízených služeb, proč se včas neozval, nemuselo to dopadnout takhle...

- **Jsme taktní a ohleduplní**, pokud je uživatel zabrán do rozhovoru, přišla mu nečekaná návštěva, je u něho lékař atp., nerušíme slovy: „jdu k vám uklízet“! alternativa : „promiňte mi prosím, chtěla jste uklidit, ale vidím, že se dobře bavíte, nevadilo by Vám, kdybych přišla za 15 minut“?, nebo: „chcete se domluvit na jiném termínu“?

- **Nezasměšňujeme** např.: vyslechneme-li či vidíme směšnou situaci, nebavíme tím celý kolektiv, nebo ostatní uživatele.

- **Neponižujeme**, nedáváme najevo uživatelovu nemohoucnost, neschopnost, bezcennost, neužitečnost...

- **Neposíláme uživatele pryč** nebo neodmítáme mu pozornost, i když přijde nevhod.

- **Umožňujeme uživateli** neustálou možnost volby, nenutíme ho dělat, co sám nechce (ke komunikaci volíme vhodnou formu).

- **Neobviňujeme uživatele** z činu, který způsobil svými omezenými možnostmi nebo neporozuměním situace.

- **Nemluvíme nikdy s uživateli** o vnitřních problémech organizace (problémy s nadřízenými, podřízenými, s chodem organizace).

- **Respektujeme soukromí** uživatelů, jejich důstojnost, při příchodu

PEČOVATELSKÁ SLUŽBA VRCHLABÍ
ORGANIZAČNÍ SLOŽKA MĚSTA VRCHLABÍ

do bytu zaklepeme na dveře, vyčkáme, přítomné pozdravíme, oslovení volíme dle přání klientů – paní Nováková, pane inženýre, paní učitelko, paní Aničko, slečno atd....

- **K uživateli přistupujeme** pomalu a vlídně.
- **Jsme trpěliví, zdvořilí, laskaví, ohleduplní.**
- **Při komunikaci** dáváme pozor na zabarvení hlasu, jeho sílu, přízvuk a důraz na jednotlivá slova, melodii řeči, na gesta, mimiku, při rozhovoru se díváme na uživatele - oční kontakt.
- **Zachováváme klid** v penzionu i jednotlivých bytech bez zbytečně rušivých elementů (bouchání dveří, pobíhání, pokřikování atp).
- **Při své práci se řídíme** osobními plány uživatelů, které jsou pravidelně doplňovány a aktualizovány klíčovými pracovníky spolu s klientem či jeho rodinou. Všichni zaměstnanci se jimi řídí a respektují je. Při stanovování osobních cílů vycházíme z přání uživatelů, nikoliv personálu.
- **Uživateli nikdy nedáváme najevo**, že např. odsuzujeme jeho minulost – předsudky (špatný otec, manžel, náboženské přesvědčení...), snažíme se upevňovat jeho vztahy s rodinou, nenecháváme se vtáhnout do hádek s rodinou, známými, sousedy atp., zachováváme si nestrannost.
- **Respektujeme důvěrnost** všech informací získaných od uživatele, jeho rodiny..... (viz. pokyn ochrana osobních dat, zachovávání mlčenlivosti).
- **V případě** vlastních či rodinných problémů vlídně oznámíme uživateli, že právě dnes nám není např. dobře, do hovoru atp. a za viditelnou nenáladu se slušně omluvíme. Uživatel nesmí nabýt dojmu, že on je příčinou špatné nálady pečovatelky. Nikdy však uživatele do našich vlastních nesnází nevtahujeme.

Zásada: zachováváme si profesionální přístup.

- **Přistupujeme** kladně ke všem změnám, které zpříjemní nebo zlepší kvalitu života uživatelů, tzn., že jsme otevření dalšímu vzdělávání a získávání nových zkušeností a dovedností. Zabýváme také různými připomínkami nebo nápady ze strany uživatelů. Pořádáme a účastníme se kulturních a sportovních akcí v penzionu.
- **Ve své práci** uplatňujeme přirozené týmové vzdělávání, tzn., že se vzájemně dělíme o dobré i špatné zkušenosti, otevřeně mluvíme o vlastních pracovních nezdarech, ptáme se na věci, kterým nerozumíme, dělíme se o své nápady pro poučení, inspiraci i utužení celého pracovního týmu.
- **Nepřijímáme** peníze ani žádné pozornosti od uživatelů, rodinných příslušníků, (viz. pokyn o přijímání darů)
- **Nedoporučujeme** ani nenabízíme uživatelům žádné zboží.

PEČOVATELSKÁ SLUŽBA VRCHLABÍ
ORGANIZAČNÍ SLOŽKA MĚSTA VRCHLABÍ

Závěr: Při své práci myslíme na to, že výše popsané modely chování a přístupů k uživatelům sociálních služeb jsou nedílnou součástí naší práce a musí jít ruku v ruce s prováděním jednotlivých úkonů a služeb.
Tento pokyn je nedílnou součástí etického kodexu pracovníka PS.

Schválila: Lukášková Martina – vedoucí PS

Účinnost: od 1. 4. 2023