

Manuál *pri poskytovaní našej sociálnej služby*

Najdôležitejší faktor v sociálnych službách je ľudský postoj a prístup človeka ku človeku, zamestnanca ku klientovi, ale aj zamestnanca ku zamestnancovi,...

- ♥ **Ľudský postoj závisí od vnímania, pochopenia zmyslu života a hodnoty človeka.**
- ♥ **Život je príležitosť na rast v láske, múdrosti, spolupatričnosti.**
- ♥ **Človek je bio – psycho – spirituálna bytosť, ktorá má fyzické, duševné, duchovné potreby.**
- ♥ **Ľudia tvoria celok (spoločnosť), v ktorom všetko navzájom súvisí (ako organizmus).**
- ♥ **Zdravotné postihnutie a iné sociálne situácie = životná skúsenosť, ktorá sa môže dotknúť každého; je to výzva na osobnostný rast, na život plný hodnotných prežití, na prekonanie osobných hraníc.**

Pri poskytovaní sociálnych služieb v INKLUBe všetci zamestnanci:

→ uplatňujú **prístup zameraný na človeka, holistický prístup/celostný, individuálny, partnerský**. Základ prístupu zameraného na človeka je rešpektovanie hodnoty, významu, dôležitosti jednotlivca. Dôležité je uvedomiť si:

„ Ako sa na ostatných pozerám? “

„ Chápeš každého ako cenného a dôstojného pre to, že je človekom? “

„ Do akej miery je môj postoj viditeľný na úrovni správania? “

→ chápem, že **stredobodom pozornosti nie je problém, ale jednotlivec**; cieľom nie je riešenie určitého problému, ale napomáhanie v individuálnom raste.

→ uvedomujú si, že prístup zameraný na človeka súvisí s dodržiavaním 3 zásad:

- ☀ **Kongruencia** (ozajstnosť, autenticnosť)
- ☀ **Empatia** (vnímanie, cítenie toho, čo klient prežíva)
- ☀ **Akceptácia** (bezpodmienečné pozitívne prijatie klienta)

Uplatňovaním týchto zásad vo vzťahu pracovníka ku klientovi je spoluvytváraná pozitívna klíma, v ktorej sa klient môže rozvíjať ako jedinečná osobnosť, akou skutočne je. Schopnosť pracovníka vytvoriť takúto klímu vo vzťahu ku klientovi je v sociálnej práci schopnosťou kľúčovou. Zjednodušene možno povedať, že hlavným „nástrojom“ pri poskytovaní sociálnych služieb je samotný pracovník a jeho prístup ku klientovi.

V procese každodenného poskytovania sociálnych služieb platia nasledujúce zásady:

- ☘ Zamestnanec sa snaží dôkladne spoznať a pochopiť individuálne potreby klientov.
- ☘ Zamestnanec chápe, v čom spočíva plnohodnotný život človeka, to mu umožňuje klienta na ceste k plnohodnotnému životu sprevádzať (rozumie hierarchii potrieb človeka).
- ☘ Zamestnanec sprevádza klienta na ceste k samostatnému životu takým spôsobom, aby klient dokázal o sebe rozhodovať, držať život vo svojich rukách.
- ☘ Zamestnanec podporuje klienta, aby sa zapájal do života komunity, tým sa do nej postupne začlenil.

- ✿ Zamestnanec sa snaží poskytovať klientovi primeranú mieru podpory – ani málo, ani veľa.
- ✿ Pri manuálnych činnostiach, umeleckých aktivitách – zamestnanec nerobí za klienta, ale s ním. Dôležitý je proces, nie výsledok. Nejde o dokonalosť, ale o rozvoj klienta.
- ✿ Zamestnanec je oboznámený s *Domácom poriadkom*, rozumie, ako funguje zariadenie, aké sú pravidlá pri práci...
- ✿ Zamestnanec pozná smerovanie poskytovanej sociálnej služby, poslanie, ciele, vízie, stratégie. Vie vhodne používať nástroje, ktoré máme zvolené a stotožniť sa s nimi (prijatť za svoje).
- ✿ Zamestnanec má poznať potreby každého klienta (jeho prežívanie a ako vníma situácie, ktoré nastanú pri práci).
- ✿ Zamestnanec je oboznámený s *Individuálnym plánom* klienta a so stanovenými cieľmi, k splneniu ktorých klienta sprevádza.

Etický kódex

Zamestnanec dodržiava *Etický kódex zamestnanca sociálnych služieb v INKLUBE* a je stotožnený s poslaním, cieľmi, víziou poskytovaných sociálnych služieb. Aktívne sa podieľa na napĺňaní stanovených cieľov. Je stotožnený aj s hodnotovým systémom zariadenia. Etický kódex je súčasťou pracovnej zmluvy a jeho nedodržiavanie je dôvodom na ukončenie pracovného pomeru.

Etická zodpovednosť zamestnanca voči klientom

- ✓ Zamestnanec rešpektuje dôstojnosť klienta, pristupuje k nemu partnerským spôsobom.
- ✓ Zamestnanec sa ku klientom správa s rešpektom a pochopením, je trpezlivý, empatický a rešpektuje špecifické potreby prijímateľov sociálnych služieb.
- ✓ Zamestnanec má vynaložiť maximálne úsilie na podporu sebaurčenia klienta.
- ✓ Zamestnanec klientom sociálnych služieb poskytuje individuálnu podporu v rámci personálnych a prevádzkových možností v zariadení.
- ✓ Zamestnanec pristupuje ku klientovi s oddanosťou, lojalitou, maximálnym uplatňovaním profesionálnych schopností a zručností.
- ✓ Zamestnanec rešpektuje základné ľudské práva a slobody klientov sociálnych služieb.
- ✓ Zamestnanec je povinný zabezpečiť dôvernú informáciu o klientovi.
- ✓ Zamestnanec rozvíja a udržiava potrebné zručnosti a kompetentnosť pre vykonávanie svojej práce. Má ochotu pracovať na sebe, vzdelávať sa, učiť sa nové veci, snaží sa priniesť do kolektívu a do práce s klientmi niečo nové (jedinečné).
- ✓ Zamestnanec rešpektuje nedotknuteľnosť osoby klientov sociálnych služieb a ich súkromia.

Etická zodpovednosť zamestnanca voči kolegom

- ✓ Zamestnanec dodržiava slušnosť a zdvorilosť. Váži si svojich kolegov a pristupuje k nim s úctou a dôverou. Vyznáva čistotu, otvorenosť vzťahov a transparentnosť voči kolegom.
- ✓ Efektívne spolupracuje s kolegami na plnení pracovných úloh – pracuje tímovo. Oboznamuje kolegov so svojou činnosťou, rozhodnutiami, nápadi.
- ✓ Zamestnanec kritiku vyjadruje konštruktívne, konflikt/problém rieši efektívne – s cieľom vyriešiť ho, nie prehlbovať.
- ✓ Ak je svedkom neetického alebo neodborného správania svojich kolegov, považuje za povinnosť upozorniť vedenie zariadenia na porušenie etického kódexu.
- ✓ Ak si zamestnanec nie je niektorým postupom v práci s klientom istý, a je to v záujme klienta, požiada o radu kolegov.

Etické zásady správania sa na verejnosti

Zamestnanec INKLUBu vo vzťahu k verejnosti dodržiava tieto etické zásady správania sa:

- ✓ Svojím vystupovaním a konaním šíri dobré meno organizácie.
- ✓ Obhajuje práva osôb so zdravotným postihnutím aj na verejnosti.

Ako komunikujeme s osobami so zdravotným postihnutím

- ☀️ Pri stretnutí sa s človekom, ktorý má zdravotné postihnutie, treba hľadiť na neho v prvom rade ako na osobu. Nepoužívať výraz postihnutý pred výrazom osoba. Napríklad lepšie je povedať **osoba so zdravotným postihnutím** ako zdravotne postihnutá osoba.
- ☀️ Treba si uvedomiť, že aj keď je zdravotné postihnutie spôsobené chorobou alebo nehodou, samotné **postihnutie nie je chorobou**. Môže ísť napríklad o poruchu funkcie pohybu, zraku, sluchu...
- ☀️ Je nutné jednať **s dospelými ako s dospelými**. Tykanie dospelaj osobe so zdravotným postihnutím je prejavom nezdvorilého (nadradeného) správania, ktoré osobu s ŤZP ponižuje.
- ☀️ Osobu so zdravotným postihnutím je možné osloviť krstným menom, len keď je familiárnosť namieste, resp. v súlade so správaním sa k všetkým ostatným osobám v spoločnosti. Používanie titulu ako bežne u iných ľudí.

Rada Európy v roku 1993 vydala odporúčané formulácie v súvislosti so zdravotným postihnutím:

Nevhodné formulácie: „zdravotne postihnutí“, „invalidi“, „hendikepovaní“, „ľudia trpiaci zdravotným postihnutím“, „poškodené dieťa“, ...

Odporúčané formulácie: „osoby so zdravotným postihnutím“, „osoba s ťažkým zdravotným postihnutím“, „vzdelávanie osôb so špecifickými potrebami“, dieťa so špeciálnymi potrebami“

Usmernenie pre nových zamestnancov a dobrovoľníkov

Naša cieľová skupina je charakteristická:

- ♥ Prítomnosťou zdravotného postihnutia od narodenia naši klienti nemajú skúsenosti zdravého človeka. Majú svoje vlastné, špecifické skúsenosti a postoje. Preto je nevyhnutný empatický prístup – snažiť sa vcítiť do situácie klienta (snaha o precítenie, čo to znamená aobnášamať ťažké zdravotné postihnutie od narodenia).
- ♥ Zdravotné postihnutie našich klientov je typu telesného. Postihnutá je hybnosť rúk, nôh, celého tela, svalov potrebných pre reč,.... Duševné potrebymajú rovnaké ako zdraví ľudia.
- ♥ Naši klienti sú od narodenia odkázaní na pomoc iných osôb vo všetkom: pri premiestňovaní sa, pri obliekaní, pri hygiene, pri jedení,... . Na pomoc iných osôb museli vždy čakať do okamihu, kým sa druhá osoba rozhodla, že im pomôže, resp. kým sa jej nevytvoril na to priestor. Preto sa naučili trpezlivo čakať, a na nekonečné čakanie na pomoc druhých sa adaptovali aj svojou povahou. Zvykli si, že sami nemôžu nič urobiť a nemajú nič okrem obslužnej činnosti od druhých chcieť. Navyše majú skúsenosť, že už obslužné činnosti ich okolie vyčerpávajú, neodvažujú sa mať ešte ďalšie potreby, napr. chcieť študovať, venovať sa koníčkum, chodiť do spoločnosti, V dôsledku toho sa naučili extrémnej pasivite – nechcieť nič sám od seba. Nenaučili sa robiť si plány, rozhodovať o sebe, nenaučili sa stanoviť si cieľ a ísť za ním, nenaučili sa systematickému konaniu „niečo chcem, naplánujem si, čo je pre to potrebné a zrealizujem to“.
- ♥ Naši klienti sú znevýhodnení v bežnom spoločenskom prostredí z dôvodov jeho neprístupnosti. Problémom sú architektonické bariéry, ľudské bariéry, následkom menej informácií a skúseností.

- ♥ Spoločnosť pre nich dosiaľ nevytvorila dobré podmienky na vzdelávanie. Taktiež nerieši ich pracovné uplatnenie sa. Čo významne ovplyvňuje ich možnosti viesť v primeranej miere samostatný život.
- ♥ Naši klienti potrebujú v prvom rade podporu pre rozvoj schopnosti rozhodovať sa, niečo zmysluplné chcieť, motivovať sa pre činnosť – aktivizovať sa. Preto za nich nerozhodujeme. Pýtame sa na ich názor. Čakáme na ich pokyn pri všetkých činnostiach. Nikdy nepremiestňujeme klienta na vozíčku bez jeho súhlasu a pokynu. Všetko s ním prediskutujeme. Nabádame ho k vlastným rozhodnutiam.

Prístup ku klientom a smerovanie aktivít:

- ♥ Naše zariadenie je ambulantné, klienti majú zabezpečené bývanie v domácom prostredí. Do nášho zariadenia chodia z dôvodu potreby osobnostného rozvoja. V našom zariadení im čiastočne nahrádzame vzdelávacie príležitosti, pracovné uplatnenie sa a voľnočasové aktivity.
- ♥ Ku každému klientovi pristupujeme individuálne. Niektorí z nich už prešli časť cesty a sú motivovaní pre činnosť. Iní sú na začiatku cesty a bez motivujúcej podpory okolia sú bezradní.
- ♥ Je veľmi dôležité sa správať ku klientom ako k dospelým ľuďom, s úctou, rešpektovať ich dôstojnosť, pristupovať k nim ako ku partnerom, byť trpezlivý a empatický a rešpektovať ich špecifické potreby.
- ♥ Väčšina našich aktivít je vytvorená tak, aby podporovala klientov v schopnosti sebaobhajoby: vedieť vyjadriť svoje potreby, názory, chcenia, naučiť sa svoje potreby aj obhájiť argumentmi. Aktivitami súčasne podporujeme klienta v zapájaní sa do života komunity.
- ♥ Klientov podporujeme v sebamotivácii pre činnosť. Ak sa sám klient do žiadnej činnosti nezapája, nejaví o nič záujem, hľadáme spôsoby ako ho zaujať. Výnimkou je situácia, kedy klient sa aktívne rozhodol, že v danú chvíľu nechce nič robiť – jeho rozhodnutie rešpektujeme.
- ♥ Našich klientov s telesným zdravotným znevýhodnením dopĺňajú aj klienti s mentálnym zdravotným znevýhodnením. S nimi pracujeme podobne, snažíme sa ich motivovať k činnosti, učíme ich zvládnuť sebaobslužné činnosti, učíme ich pomáhať klientom s telesným postihnutím pri sebaobslužke, učíme ich samostatnosti, schopnosti byť aktívni, rozhodovať alebo sa spolupodieľať na rozhodovaní o svojom živote. Zapájame ich aj do rôznych manuálnych činností, od úpravy prostredia, v ktorom sa stretávame, starostlivosti o záhradu, o okolie nášho zariadenia a prostredie našej mestskej časti.

Dobrovoľníci a ich začlenenie do kolektívu zamestnancov:

- ♥ Dobrovoľník pri nástupe je oboznámený s *Domácim poriadkom* a s pravidlami fungovania zariadenia.
- ♥ Dobrovoľník je podľa možnosti podrobne informovaný, kam je smerované poskytovanie sociálnej služby.
- ♥ Dobrovoľník má prideleného sociálneho pracovníka, ktorý sa mu venuje, zaškoľuje ho do práce a začleňuje do pracovného procesu a kolektívu. Vysvetlí mu systém práce, aktivity a dôvody prečo sa dané aktivity realizujú.
- ♥ Dobrovoľník je oboznámený so systémom práce s konkrétnym klientom a detailne inštruovaný aký má byť jeho výkon vo vzťahu k výkonu kvalitnej práce. Je mu vysvetlené, čo konkrétne aktivity majú klientovi priniesť, čo u nehopodporujú, rozvíjajú....
- ♥ Dobrovoľník sa má vedieť úprimne ohodnotiť - v čom môže byť práve on prínosom pre konkrétneho klienta, napríklad podľa toho, aký je povahovo, čo ho baví a napĺňa, čo ovláda najlepšie a pod.