

Slovníček pojmů

Bezbariérovost	Stav objektů respektující platnou legislativu, především zákon č. 183/2006 Sb., o územním plánování a stavebním řádu (stavební zákon), ve znění pozdějších předpisů a vyhlášku č. 369/2001 Sb., o obecných technických požadavcích zabezpečujících užívání staveb osobami s omezenou schopností pohybu a orientace, ve znění pozdějších předpisů.
Cíle služby	Vytyčené milníky poskytovatele, které se plánuje dosahovat za účelem zvyšování kvality poskytované služby.
Demence	Úbytek kognitivních (poznávacích) schopností (procesů) v průběhu života, tedy v době, kdy již kognitivně schopnosti byly vytvořeny.
Dlouhodobý nepříznivý zdravotní stav	Stav, který omezuje duševní, smyslové nebo fyzické schopnosti a má vliv na péči o vlastní osobu a soběstačnost. Tento stav musí podle poznatků lékařské vědy trvat déle než 1 rok.
Domácnost	Soubor místností a prostor pod společným uzamčením, který svým stavebně technickým a funkčním uspořádáním splňuje požadavky pro trvalé bydlení, kde je poskytována sociální služby. Jedná se o personálně a provozně uzavřenou skupinu. Domácnost (bytová jednotka, dům) může být jak ve vlastnictví poskytovatele (zřizovatele), tak v nájmu, podnájmu nebo vlastnictví uživatele služby. V případě nájmu, podnájmu či vlastnictví uživatelem není dán požadavek na splnění technických kritérií vztahujících se ke stavbě a vybavení.
Individuální plán	Výsledek individuálního plánování. Je to písemný zápis toho, jakým konkrétním způsobem se bude péče a podpora u uživatele zajišťovat.
Individuální plánování	Proces, který zahrnuje zejména jednání se zájemcem o službu (standard č. 3), sepsání smlouvy o poskytování pečovatelské služby (standard č. 4) a vytvoření individuálního plánu a jeho přehodnocování (standard č. 5). Služby jsou plánovány individuálně s ohledem na vnitřní možnosti, schopnosti a přání uživatele a možnosti poskytovatele tak, aby byly podporou a aby směřovaly k maximální možné míře jeho samostatnosti a nezávislosti, případně k vytvoření důstojného prostředí pro další život uživatele. Cílem poskytování služeb je zachovávat v dohodnuté míře takový způsob života, na jaký byl uživatel zvyklý před začátkem využívání služby.
Klíčový pracovník	Klíčový pracovník je pečovatelka, případně jiný zaměstnanec organizace – např. sociální pracovníce, který je koordinátorem plánování péče a podpory u přiděleného uživatele. Tvoří spolu s uživatelem individuální plán.
Maslowova hierarchie potřeb	Označuje 5 základních lidských potřeb seřazených od nejnižších po nejvyšší. Pomyslně lze tyto potřeby zaznamenat do pyramidy.



	Obecně platí, že níže položené potřeby jsou významnější a jejich alespoň částečné uspokojení je podmínkou pro vznik méně naléhavých a vývojově vyšších potřeb. (fyziologické potřeby – potřeby bezpečí – potřeby sociální – potřeby autonomie – potřeba seberealizace)
Mentální retardace	Vážné narušení kognitivního (poznávacího) vývoje od jeho počátku.
Nepříznivá sociální situace	Oslabení nebo ztráta schopnosti (z důvodu věku, nepříznivého zdravotního stavu nebo zdravotního postižení) řešit vzniklou situaci tak, aby toto řešení podporovalo sociální začlenění a ochranu před sociálním vyloučením.
Nezávislý zástupce	Fyzická nebo právnická osoba, která nemá právní vztah k poskytovateli služby, zastupuje uživatele v procesu podání a vyřizování stížnosti.
Opatrovník	Soudem pověřená osoba, která jedná jménem uživatele, hájí jeho zájmy.
Osobní cíl	Cíl, na kterém se uživatel dohodnul s poskytovatelem, že jej budou společně naplňovat pomoci základních a fakultativních úkonů, která má poskytovatel ve své nabídce. Je vymezený potřebami uživatele, jeho možnostmi, schopnostmi a přáními na jedné straně a možnostmi poskytovatele na straně druhé.
Pečovatelská služba	Pečovatelská služba je sociální služba, která je jako terénní nebo ambulantní služba poskytována osobám se sníženou soběstačností z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení a rodinám s dětmi, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby. Pečovatelskou službou jsou zajišťovány jednotlivé úkony v předem dohodnutém časovém úseku, a to zejména v domácnostech osob. Pečovatelská služba poskytuje základní úkony dle §40 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. Kromě základních úkonů může pečovatelská služba poskytovat rovněž fakultativní úkony.
Podnět	Jakýkoliv návrh na změnu, který nevyjadřuje negativní emoce.
Poskytovatel	Právnická či fyzická osoba, která má oprávnění sociální služby poskytovat. Je vedená v Registru poskytovatelů sociálních služeb.
Potřeby	Potřeby znamenají nedostatek nebo nadbytek něčeho, co člověka nutí k takovým činnostem, které mu umožní uspokojení potřeby a obnovení stavu rovnováhy organismu. Jsou něčím, co člověk potřebuje ke svému životu a vývoji.
Připomínka	Upozornění na určitý nedostatek, vzniká na základě konkrétního podnětu, je drobnou kritikou a obsahuje jisté prvky negativních emocí.
Přirozené sociální prostředí	Prostředí člověka, které on sám považuje za sobě vlastní, kde se cítí bezpečně a současně jsou podmínky v tomto prostředí i společensky akceptovatelné např. rodina a sociální vazby k osobám blízkým, domácnost a sociální vazby k dalším osobám,



	se kterými sdílí domácnost a místa, kde osoby pracují, vzdělávají se a realizují běžné sociální aktivity.
Sociální služba	Činnost nebo soubor činností podle zákona o sociálních službách zajišťujících pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení.
Sociální vyloučení	Vyčleněné osoby mimo běžný život společnosti a nemožnost se do něj zapojit v důsledku nepříznivé sociální situace.
Sociální začleňování	Proces, který zajišťuje, že osoby sociálně vyloučené nebo sociálním vyloučením ohrožené dosáhnou příležitostí a možností, které jim napomáhají plně se zapojit do ekonomického, sociálního a kulturního života společnosti a žít způsobem, který je ve společnosti považován za běžný.
Standardy kvality sociálních služeb	Standardy popisují, jak má vypadat sociální služba, která podporuje zapojení uživatele do běžného života v jeho přirozeném prostředí, posiluje samostatnost a nezávislost a je zajišťována bezpečně a odborně. Jsou nástrojem k zajištění kvality při poskytování sociální služby. Jsou souborem měřitelných a ověřitelných kritérií. Příloha č. 2 k vyhlášce č. 505/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů, stanovuje kritéria, která musí jednotlivé standardy naplnit.
Stěžovatel	Je nespokojená fyzická osoba, která se ústní nebo písemnou formou domáhá svých oprávněných nároků v souvislosti s poskytovanou službou.
Stížnost	Vyjádření nespokojenosti na kvalitu, způsob nebo formu poskytování sociální služby v případě, že dojde ke skutečnosti, která nějakým způsobem uživatele služby poškodí a kterou nemůže sám vyřešit.
Uživatel (klient)	Osoba, která má již podepsanou smlouvu o poskytování pečovatelské služby, je tedy uživatelem služby.
Veřejný závazek	Soubor zveřejněných informací o službě, které se poskytovatel zavazuje plnit.
Vnitřní pravidla/metodiky služby	Soubor dokumentů, které obsahují principy a postupy při poskytování služby. Některé vyplývají přímo ze standardů kvality sociálních služeb, jiné si stanovuje poskytovatel.
Zájemce	Osoba, která dosud služby nevyužívá, nemá dosud podepsanou smlouvu o poskytování pečovatelské služby. Zájemcem je osoba, se kterou poskytovatel dosud o službách pouze vyjednává.
Zdravotní postižení	Tělesné, mentální, duševní, smyslové nebo kombinované postižení, jehož dopady činí nebo mohou činit osobu závislou na pomoci jiné osoby.