

## Slovníček pojmů

<b>Bezbariérovost</b>	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.
<b>Cíle služby</b>	Vytyčené milníky poskytovatele, které se plánuje dosahovat za účelem zvyšování kvality poskytované služby.
<b>Demence</b>	Úbytek kognitivních (poznávacích) schopností (procesů) v průběhu života, tedy v době, kdy již kognitivně schopnosti byly vytvořeny.
<b>Dlouhodobý nepříznivý zdravotní stav</b>	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.
<b>Domácnost</b>	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.
<b>Individuální plán</b>	Výsledek individuálního plánování. Je to písemný zápis toho, jakým konkrétním způsobem se bude péče a podpora u uživatele zajišťovat.
<b>Individuální plánování</b>	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.
<b>Klíčový pracovník</b>	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.
<b>Maslowova hierarchie potřeb</b>	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)
<b>Mentální retardace</b>	Vážné narušení kognitivního (poznávacího) vývoje od jeho počátku.
<b>Nepříznivá sociální situace</b>	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.
<b>Nezávislý zástupce</b>	Fyzická nebo právnická osoba, která nemá právní vztah k poskytovateli služby, zastupuje uživatele v procesu podání a vyřizování stížnosti.
<b>Opatrovník</b>	Soudem pověřená osoba, která jedná jménem uživatele, hájí jeho zájmy.
<b>Osobní cíl</b>	Cíl, na kterém se uživatel dohodnul s poskytovatelem, že jej budou společně naplňovat pomocí 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.
<b>Pečovatelská služba</b>	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.
<b>Podnět</b>	Jakýkoliv návrh na změnu, který nevyjadřuje negativní emoce.
<b>Poskytovatel</b>	Právnická či fyzická osoba, která má oprávnění sociální služby poskytovat. Je vedená v Registru poskytovatelů sociálních služeb.
<b>Potřeby</b>	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.
<b>Připomínka</b>	Upozornění na určitý nedostatek, vzniká na základě konkrétního podnětu, je drobnou kritikou a obsahuje jisté prvky negativních emocí.
<b>Přirozené sociální prostředí</b>	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.
<b>Sociální služba</b>	Činnost nebo soubor činností podle zákona o sociálních službách zajišťujících pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení.
<b>Sociální vyloučení</b>	Vyčleněné osoby mimo běžný život společnosti a nemožnost se do něj zapojit v důsledku nepříznivé sociální situace.
<b>Sociální začleňování</b>	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.
<b>Standardy kvality sociálních služeb</b>	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.
<b>Stěžovatel</b>	Je nespokojená fyzická osoba, která se ústní nebo písemnou formou domáhá svých oprávněných nároků v souvislosti s poskytovanou službou.
<b>Stížnost</b>	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.
<b>Uživatel (klient)</b>	Osoba, která má již podepsanou smlouvu o poskytování pečovatelské služby, je tedy uživatelem služby.
<b>Veřejný závazek</b>	Soubor zveřejněných informací o službě, které se poskytovatel zavazuje plnit.
<b>Vnitřní pravidla/metodiky služby</b>	Soubor dokumentů, které obsahují principy a postupy při poskytování služby. Některé vyplývají přímo ze standardů kvality sociálních služeb, jiné si stanovuje poskytovatel.
<b>Zájemce</b>	Osoba, která dosud služby nevyužívá, nemá dosud podepsanou smlouvu o poskytování pečovatelské služby. Zájemcem je osoba, se kterou poskytovatel dosud o službách pouze vyjednává.
<b>Zdravotní postižení</b>	Tělesné, mentální, duševní, smyslové nebo kombinované postižení, jehož dopady činí nebo mohou činit osobu závislou na pomoci jiné osoby.