

## Standard č. 1 - Cíle a způsoby poskytování sociální služby

**Označení dokumentu: STND SS DSR\_01**

**Nadřazený dokument:** Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v platném znění

**Související legislativa:** Vyhláška MPSV č. 505/2006 Sb.,

Rozhodnutí o registrované službě Č.j.: 1244145/2015,  
identifikátor 1405648

**Skartační znak podle spisového a skartačního řádu SR: V**

**Verze: 08**

**Datum vydání: 25. 2. 2022**

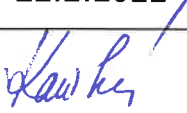
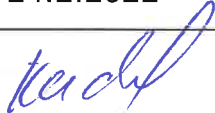

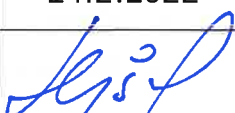
**Účinnost od: 25. 2. 2022**

**Závazné pro:** všechny zaměstnance DpS, dobrovolníky a externí spolupracovníky  
v oblasti poskytování sociální služby

**Aktualizace do:** v případě potřeby

**Osoba odpovědná za aktualizaci:** Vedoucí domova pro seniory

**Klíčová slova:** poslání, hodnoty, cíle péče, zásady péče, principy péče, cílová skupina, vůle klientů, veřejný závazek

|                 | Zpracoval   | Ověřil  |  | Schválil  |
|-----------------|---|---|--|---|
| Číslo střediska | 06/60   | 01/11   | 06/60  | 06/60   |
| Funkce          | Koordinátorka projektů  | Vedoucí domova pro seniory  | Výkonná ředitelka  | Ředitel   |
| Jméno           | Simona Kaňoková   | Kristýna Kadlecová  | Markéta Heřmanská  | Matěj Lejsal  |
| Datum           | 22.2.2022   | 24.2.2022   | 22.2.2022  | 24.2.2022   |
| Podpis          |  |  |  |  |

## Obsah

|  |   |
|--|---|
| 1. Cíl standardu .....   | 3 |
| 2. Znění SQSS č. 1 dle prováděcí vyhlášky č.505/2006 zákona č.108/2006 Sb..... | 3 |
| 3. Použité zkratky.....  | 3 |
| 4. Poslání a hodnoty organizace Domov Sue Ryder, z. ú.....                     | 3 |
| 5. Poslání a hodnoty domova pro seniory .....                                  | 4 |
| 6. Cíle domova pro seniory .....   | 4 |
| 6.1 Celostní péče na míru .....  | 4 |
| 6.2 Psychosociální podpora .....   | 5 |
| 6.3 Prostředí a kultura domova .....   | 5 |
| 6.4 Závěr života .....   | 5 |
| 7. Zásady a principy péče v domově pro seniory Sue Ryder .....                 | 5 |
| 7.1 Individuální přístup .....   | 5 |
| 7.2 Multidisciplinární přístup .....   | 6 |
| 7.3 Podpora vůle a sebevyjádření klientů.....                                  | 6 |
| 7.4 Podpora soukromí a důstojnosti .....                                       | 6 |
| 7.5 Důraz na podporu soběstačnosti klienta .....                               | 6 |
| 7.6 Zdravá motivace .....  | 6 |
| 7.7 Respektující prostředí a otevřenost.....                                   | 6 |
| 7.8 Flexibilita a čas pro každého.....   | 6 |
| 8. Cílová skupina klientů .....  | 7 |
| 9. Vlastní vůle klientů .....  | 7 |
| 9.1 Prostor pro volbu klienta k rozhodování .....                              | 7 |
| 9.2 Možnost klientů předat stížnosti a připomínky.....                         | 8 |
| 9.3 Nutnost omezení osobní volby klienta .....                                 | 8 |
| 10. Zveřejnění standardu jako veřejného závazku .....                          | 8 |
| 11. Základní dokumenty.....  | 8 |
| 12. Pravidla pro ochranu osob před předsudky a negativním hodnocením .....     | 9 |

## 1. Cíl standardu

Pobytová sociální služba Domov pro seniory (dále jen „DpS“) zveřejňuje tímto své poslání, cíle a zásady poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je určena. Definuje také vytváření podmínek pro uplatňování vlastní vůle klienta a jeho ochranu.

## 2. Znění SQSS č.\_1 dle prováděcí vyhlášky č.505/2006 zákona č.108/2006 Sb.

Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb:

| Kritérium   | Zásadní | Kapitoly SQSS |
|---|---------|---------------|
| a) Poskytovatel má písemně definováno a zveřejněno poslání, cíle a zásady poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je určena, a to v souladu se zákonem stanovenými základními zásadami poskytování sociálních služeb, druhem sociální služby a individuálně určenými potřebami osob, kterým je sociální služba poskytována | ano     | 4. - 8.       |
| b) Poskytovatel vytváří podmínky, aby osoby, kterým poskytuje sociální službu, mohly uplatňovat vlastní vůli při řešení své nepříznivé sociální situace   | ano     | 9.            |
| c) Poskytovatel má písemně zpracovány pracovní postupy zaručující řádný průběh poskytování sociální služby a podle nich postupuje   | ano     | 11.           |
| d) Poskytovatel vytváří a uplatňuje vnitřní pravidla pro ochranu osob před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo dojít v důsledku poskytování sociální služby. Podle tohoto poslání, cílů a zásad poskytovatel postupuje.  | ne      | 12.           |

## 3. Použité zkratky

DpS / Domov..... registrovaná sociální pobytová služba Domov pro seniory, součást organizace Domov Sue Ryder  
 MDT ..... Multidisciplinární tým DpS  
 SQSS..... Standardy kvality sociálních služeb dle platné legislativy  
 SR..... Organizace Domov Sue Ryder, z. ú.

## 4. Poslání a hodnoty organizace Domov Sue Ryder, z. ú.

Domov Sue Ryder, z. ú., naplňuje svou činností dlouhodobé **poslání**, definované ve Strategickém plánu SR pro období 2020-2022:

*„Usilujeme o to, aby v České republice mohl každý důstojně zestárnout.“*

*„Jsme tu pro seniory a jejich rodiny. Dokážeme poradit a pomoci ve chvílích, kdy stáří začíná přinášet starosti.“*

**Hodnoty** Domova Sue Ryder, z. ú., jsou sdíleny napříč organizační strukturou a je na nich postavena autentická kultura organizace:

1. Víme, proč děláme to, co děláme
2. Přijímáme každého člověka takového, jaký je
3. Spolupracujeme a propojujeme
4. Nastavujeme vysokou laťku
5. Učíme se

Poslání a hodnoty organizace jsou zveřejněny na webových stránkách SR.

## 5. Poslání a hodnoty domova pro seniory

Z poslání organizace vychází poslání její pobytové sociální služby, domova pro seniory:

*„Posláním domova pro seniory Sue Ryder je poskytovat klientům kvalitní individualizovanou, multidisciplinární péči až do závěru života. Důraz je kladen na důstojnost, respekt k vůli klienta a podporu soběstačnosti.“*

DpS v každodenní praxi implementuje společné **hodnoty** organizace do své vnitřní kultury.

Poslání služby DpS je zveřejněno na webových stránkách SR.

## 6. Cíle domova pro seniory

Služba je poskytována 24 hodin denně, 7 dní v týdnu a je zajišťována mezioborovým týmem profesionálních pracovníků, tzv. multidisciplinárním týmem. Základem individualizované péče o seniory je poznání a znalost biografie každého klienta. Určuje způsob, jakým veškerý personál Domova přistupuje k péči.

**Cíle DpS jsou rozděleny do čtyř klíčových oblastí.** Na jednotlivé cíle navazují kritéria, jejichž hodnocení se věnuje standard č. 15 – Zvyšování kvality sociální služby.

### 6.1 Celostní péče na míru

Cíl: Pečující tým dle limitů organizace usiluje u každého klienta o kvalitní sociální, ošetrovatelskou, zdravotní, psychickou i spirituální péči.

Cíl: Pečující tým DpS aktivně a kontinuálně podporuje všechny klienty v jejich autonomii ve všech oblastech života. Součástí je prevence a ochrana před předsudky a negativním hodnocením při poskytování služby.

## 6.2 Psychosociální podpora

Cíl: Všichni klienti mají možnost využít psychickou i duchovní podporu dle svých potřeb a přání bez ohledu na zdravotní stav. Pečující tým DpS zná možnost podpory a ví, jak ji zprostředkovat.

Cíl: Všichni klienti mají možnost kontaktu s vnějším prostředím mimo DpS dle svých preferencí s ohledem na momentální zdravotní stav. Pečující tým DpS zná osobní priority každého klienta a spolupracuje při jejich realizaci v rámci možností organizace.

Cíl: Všichni klienti mají možnost naplňovat přirozené sociální vazby dle svých potřeb bez ohledu na zdravotní stav a pečující tým SR zná a aktivně pracuje se sítí sociálních vazeb každého klienta.

## 6.3 Prostředí a kultura domova

Cíl: Pečující tým DpS dle možností organizace průběžně upravuje prostředí Domova s přihlédnutím na přání a potřeby klientů a s důrazem na jejich biografii.

Cíl: Vedení DpS a MDT dodržuje nastavené principy péče a dbá na profesionalitu, komunikaci, pravidla chování a rozvoj všech zainteresovaných zaměstnanců.

Cíl: DpS se neustále učí, spolupracuje, šíří dobrou praxi a je příkladnou sociální službou.

## 6.4 Závěr života

Cíl: Přirozenou i odbornou součástí péče je otevírání bezpečného prostoru pro komunikaci související se závěrem života směrem ke klientům, jejich blízkým a k zaměstnancům.

Cíl: Pro zachování co nejlepší kvality života poskytuje DpS včasnou paliativní péči dle rozhodnutí klienta a v rámci možností organizace.

# 7. Zásady a principy péče v domově pro seniory Sue Ryder

Principy péče jsou stanovené zásady způsobu poskytování péče. Představují žádoucí úroveň kvality poskytování péče, společnou pro všechny zaměstnance Domova. Na principy péče navazují personální požadavky a soustavné vzdělávání zaměstnanců.

Principy, které ovlivňují integritu domova, jeho klientů a zaměstnanců, v každodenní praxi střeží a podporuje multidisciplinární tým.

## 7.1 Individuální přístup

Služba Domova akcentuje kvalitu života a přizpůsobuje nabídku svých služeb měnícím se potřebám klientů. Základem individualizované péče je poznání historie uživatele služby a přístup zaměřený na člověka. Klientem schválená znalost biografie, jeho životního příběhu, rodokmenu a sociálních vazeb určuje způsob péče. Důkladné

poznání zvyků a rituálů umožňuje nastavit péči na míru dle potřeb každého člověka. Veškeré informace, sdělené klientem a rodinou, podléhají přísně důvěrnému režimu.

### 7.2 **Multidisciplinární přístup**

Péče je zajišťována multidisciplinárním týmem tj. víceoborovým odborným týmem zaměstnanců, poskytujícím 24 hodinovou péči. V MDT je kladen důraz na otevřenost a vzájemný respekt s vědomím, že spolupráci v péči obohacuje nejen odbornost, ale i zkušenosti. Cílem je důvěra v tým a v týmu. MDT má nastaveny procesy pro řízení, práci i komunikaci. Činnost MDT a definici jejich členů popisuje interní metodika.

### 7.3 **Podpora vůle a sebevyjádření klientů**

Klient je respektován a podporován v rozhodování, k projevům své vůle a, (je-li třeba), k uvědomění si svého jedinečného místa ve světě a vlastní důležitosti. Projev odmítnutí od klienta je impulzem k zájmu o příčinu, vlídné dotazování a jinou nabídku.

### 7.4 **Podpora soukromí a důstojnosti**

Domov aktivně poskytuje sociální bezpečí. Klientova osobnost je cíleně respektována způsobem péče, společenským chováním, zachováváním intimity. Je dodržována přísná etiketa s akcentem na pravidla komunikace s klientem a o klientovi.

### 7.5 **Důraz na podporu soběstačnosti klienta**

Domov dbá na to, aby rozsah a způsob péče odpovídal potřebám a požadavkům uživatele. Promyšleně a důsledně jsou dodržovány nastavené postupy. Pracovníci péče jsou zároveň edukováni k tomu, aby dokázali vyhodnotit okamžitou situaci a nabídnout adekvátní míru a formu péče. Důraz je kladen na zachování důstojnosti klienta v souladu s podporou soběstačnosti.

### 7.6 **Zdravá motivace**

Zaměstnanci péče citlivě motivují klienta k činnostem a aktivitám nabízeným v rámci poskytované služby. MDT i pečující dokáží klientovi srozumitelně vysvětlit přínos a pozitivní dopad nabízených aktivit. Pokud klient nějakou nabídku odmítne, není z aktivit vyčleněn, ale je na ně opakovaně zván.

### 7.7 **Respektující prostředí a otevřenost**

V MDT je prosazována otevřenost, transparentní komunikace a vzájemný respekt vůči klientovi, jeho rodině, kolegům i dobrovolníkům. MDT dbá na to, aby klient a rodina byli seznámeni s riziky, pokud si přeje/jí něco, co klientovi neprospívá.

### 7.8 **Flexibilita a čas pro každého**

Čas pro péči je vyváženě rozvrhován mezi klienty. Zásadou domova je kontinuální individuální přístup ke klientovi. MDT je schopný relevantně reagovat na provozní a personální změny a prioritizovat práci ve prospěch co nejvyšší kvality života klientů, i když to znamená širší zapojení týmu. Situace kritického výpadku pracovníků je řešena nástroji v podobě nastaveného systému zastupování a výzvy na výpomoc v oslabeném týmu.

## 8. Cílová skupina klientů

Služba domov pro seniory poskytuje dle zákona č. 108/2006 Sb. pobytové služby osobám, které mají sníženou soběstačnost zejména z důvodu věku, a jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby.

DpS poskytuje pobytové služby seniorům starším 65 let, 24 hodin denně, 7 dní v týdnu,.

Kontraindikace k přijetí žadatele do služby jsou popsány ve Standardu č. 3 - Jednání se zájemcem.

## 9. Vlastní vůle klientů

Výchozím dokumentem pro soužití obyvatel Domova, práva a povinnosti klientů, rozsah péče a povinnosti pro zaměstnance je Domovní řád.

Vlastní vůle klienta je rozhodujícím faktorem pro sestavování harmonogramu péče.

### 9.1 Prostor pro volbu klienta k rozhodování

Dle hodnot DpS je klient součástí péče a nikoliv objektem péče.

Cíleně je vytvářen prostor pro to, aby klient DpS měl možnost volby v rozhodování souvisejícím s pobytem v zařízení, rozhodování o osobních věcech, financích a majetku, o výběru doplňujících služeb jako je např. pedikérka, kadeřník či prádelna včetně akcí aktivizace a rehabilitace v jejich individuální či skupinové formě.

Klient má prostor pro svoji spiritualitu. Každému klientovi je nabídnuta možnost psychologické či duchovní podpory.

Klient rozhoduje sám o svém soukromí, o rytmu spánku a jídla, o volném čase, o rodinných, přátelských, společenských sociálních kontaktech a v rámci možností Domova i o návštěvách dobrovolníků, jako osobních společníků.

Klient má právo na přiměřené riziko (např. klient s dg. diabetes mellitus – je upozorněn na rizika spojená s nedodržením diety tak, aby o dietě mohl rozhodnout samostatně a dle svého uvážení.)

Klient se rozhoduje, kterého lékaře bude navštěvovat.

Klient rozhoduje sám o svém bydlišti.

### 9.2 Možnost klientů předat stížnosti a připomínky

Klienti mohou vznést stížnosti, připomínky a podněty dle svého uvážení. Způsob podání i dalšího jednání upravuje Standard č. 7 - Řešení stížností.

### 9.3 Nutnost omezení osobní volby klienta

Osobní volba klienta je omezena v případě výjimečných krizových situací, jakými mohou být mimořádná hygienicko-epidemiologické opatření vyhlášená vedením domova nebo státními orgány. Podrobněji se tímto tématem zabývá interní dokument Standard č. 2 - Ochrana práv klientů v Domově pro seniory.

## 10. Zveřejnění standardu jako veřejného závazku

Obsah standardu je jako veřejný závazek Domova zveřejněn na webových stránkách [www.sue-ryder.cz](http://www.sue-ryder.cz), (v sekci určené Domovu pro seniory), na nástěnce v prostorách Domova a v Domácím řádu Domova.

## 11. Základní dokumenty

Interní dokumenty jsou přehledně zpracovány ve vnitřně provázaném systému tzv. Řízené dokumentace. Směrnice Řízená dokumentace Domova Sue Ryder, z.ú., stanovuje pravidla pro řízení dokumentace v organizaci. Dokumenty jsou obecně rozděleny na Řády, Nařízení ředitele, standardy, metodiky, směrnice, formuláře a další. S těmito dokumenty jsou seznamováni zaměstnanci dle daných kompetencí a zodpovědností.

Základními dokumenty jsou především:

- Etický kodex
- Řády
  - o Mzdový řád
  - o Pracovní řád
  - o Domácí řád
- Organizační struktura SR
- Profily pozic a náplně práce jednotlivých profesí
- Standardy kvality sociálních služeb a jejich související dokumenty
  - o Standard č. 1 – Cíle a způsoby poskytování sociální služby
  - o Standard č. 2 – Ochrana práv klientů
  - o Standard č. 3 – Jednání se zájemcem
  - o Standard č. 4 – Smlouva o poskytování sociální služby
  - o Standard č. 5 – Individuální plánování
  - o Standard č. 6 – Dokumentace o poskytování sociální služby
  - o Standard č. 7 – Řešení stížností



- Standard č. 8 – Návaznost poskytované sociální služby
- Standard č. 9 – Personální a organizační zajištění sociální služby
- Standard č. 10 – Profesní rozvoj zaměstnanců
- Standard č. 11 – Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby
- Standard č. 12 – Informovanost o poskytované sociální službě
- Standard č. 13 – Prostředí a podmínky
- Standard č. 14 – Nouzové a havarijní situace
- Standard č. 15 – Zvyšování kvality sociální služby
- Metodiky a směrnice
  - Hygienická směrnice
  - Multidisciplinární tým v pobytové sociální službě DpS
  - Postupy paliativního přístupu a paliativní péče v DpS
  - Bohoslužby v Sue Ryder
  - Výlety pro klienty DpS
  - Postup při oslavě narozenin
  - Postup při úmrtí klienta ve službě
- Pracovní postupy a harmonogramy jednotlivých týmů a profesí

## **12. Pravidla pro ochranu osob před předsudky a negativním hodnocením**

Předsudkem je pevně ustálený neuvědomělý postoj nebo úsudek jednotlivce či skupiny osob vůči jiným lidem, skupinám, kulturám a institucím apod., založený na převzatých negativních stereotypch, názorech a zkušenostech.

Negativním hodnocením je nesprávné hodnocení jiné osoby na základě vlastní zkušenosti, stereotypu nebo převzaté informace. Může se jednat i o přisuzování vlastností (převážně negativních) lidem či skupinám předem, aniž by je hodnotící znal nebo o nich měl dostatek informací, které utváří vyvážený osobní názor.

**Prevenčí** proti předsudkům a negativnímu hodnocení je obecná pozornost k rozmanitým postojům klientů, k probíhajícím změnám jejich životních situací a jejich pochopení. Informace musí být předávány a vysvětlovány v týmu s následnou společnou reakcí MDT.

DpS předcházením předsudků a negativního hodnocení chrání klienty souborem zásad v těchto okruzích:

Společenské předsudky, projevy ageismu či negativní hodnocení vůči cílové skupině klientů DpS

- Znalost hlavních předsudků vůči cílové skupině našich klientů a jejich uvádění na pravou míru.
- Komunikace a veřejné poradenství v oblasti péče o seniory.

- Veřejné prezentování zásad a hodnot poskytování péče DpS.
- Zveřejňování zpráv osvětového charakteru o životě klientů v DpS.

Individuální předsudky či negativní hodnocení ze strany zaměstnanců vůči klientům

- Zaměstnanci jsou na interním školení seznámeni s etickým kodexem, který je v DpS principem poskytované služby.
- Je zdůrazňována zásada rovného přístupu ke všem klientům.
- Je zdůrazňována zásada, že klient je partnerem. V péči nemá místo jakýkoliv projev nadřazenosti.
- Zaměstnanci dodržují nastavenou etiketu včetně zásad hovoru s fyzicky či duševně oslabeným klientem nebo pravidla komunikace v klientově přítomnosti i nepřítomnosti.
- Zaměstnanci dodržují zásady mlčenlivosti (více *Standard č. 2 - Ochrana práv klientů v Domově pro seniory*)
- Zaměstnanci v souladu s hodnotami SR přijímají klienta takového, jaký je a vytváří bezpečné domovské prostředí.
- DpS dbá na profesionalizaci a další vzdělávání zaměstnanců dle konceptu učící se organizace. (více *Standard č. 10 - Profesionální rozvoj zaměstnanců*)

Individuální předsudky či negativní hodnocení klientů a jejich rodin vůči dalším klientům či zaměstnancům:

- Klientům je vysvětlována zásada rovného přístupu ke všem.
- MDT v případě potřeby citlivě edukuje klienta a jeho rodinu.
- MDT mapuje, řeší a předává zkušenosti např. o zkrslých postojích týkajících se menšin, víry, fyzického postižení, sexuality, životního stylu apod.