

Standard č. 1  
**CÍLE A ZPŮSOBY POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY  
DOMOV PRO SENIORY**

Centrum sociálních služeb Emausy s.r.o.

**Obsah:**

I. Význam standardu	1
II. Kritéria	1
III. Veřejný závazek	1
IV. Uplatnění vlastní vůle uživatele	4
V. Pracovní postupy	4
VI. Ochrana osob před předsudky a negativní hodnocením	4
VII. Seznam příloh	5

### I. Význam standardu

Standard kvality služby Domov pro seniory č. 1 popisuje poskytovanou sociální službu domov pro seniory, cílovou skupinu, tj. komu je služba určena a zásady, které jsou při poskytování sociální služby dodržovány.

Standard obsahuje pravidla pro ochranu osob před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo dojít v důsledku poskytování sociální služby.

Součástí standardu jsou pracovní postupy zaručující řádný průběh poskytování sociální služby.

### II. Kritéria

- 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.
- b) Poskytovatel vytváří podmínky, aby osoby, kterým poskytuje sociální službu, mohly uplatňovat vlastní vůli při řešení své nepříznivé sociální situace.
- c) Poskytovatel má písemně zpracovány pracovní postupy zaručující řádný průběh poskytování sociální služby a podle nich postupuje.
- 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.

### III. Veřejný závazek

Veřejný závazek je definován v poslání služby, v cíli, v cílové skupině uživatelů a v zásadách poskytované služby.

Veřejný závazek je vědomý akt Centra sociálních služeb Emausy s.r.o. (dále jen „CSSE“), kterým se veřejnosti zavazuje plnit jednotlivé body při poskytování sociální služby.

## **1. POSLÁNÍ**

CSSE zajišťuje pobytovou službu osobám nad 60 let, které mají sníženou soběstačnost zejména z důvodu věku, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby a k zajišťování jejich individuálních potřeb již nestačí terénní či ambulantní sociální služby ani pomoc a podpora rodiny.

CSSE poskytuje služby individuálně a na základě skutečných potřeb jednotlivých uživatelů tak, aby se neprohlubovala jejich závislost na službě, ale aby poskytování služby vedlo k sociálnímu začleňování uživatele a důstojnému a aktivnímu prožívání poslední etapy života.

CSSE poskytuje uživatelům v závěru života kvalifikované a odborné provázení se zachováním lidské důstojnosti a s respektem k jejich přání.

## **2. CÍLE SLUŽBY**

Cílem služby je zajistit pomoc a dopomoc osobám cílové skupiny tak, aby mohly vést v důstojných podmínkách plnohodnotný život.

**Naším cílem je uživatel, který:**

- má v maximální možné míře zachované své schopnosti, dovednosti a zvyklosti,
- s ohledem na svůj zdravotní stav a soběstačnost uplatňuje vlastní vůli,
- je respektovaný ve svých právech a je mu zachována lidská důstojnost,
- je spokojený prostřednictvím uspokojování svých individuálních potřeb a přání,
- má podmínky pro aktivní trávení volného času,
- má přizpůsobené prostředí ke svým možnostem a schopnostem.

## **3. ZÁKLADNÍ ČINNOSTI**

### **a) poskytnutí ubytování:**

1. ubytování,
2. úklid, praní a drobné opravy ložního a osobního prádla a ošacení, žehlení,

### **b) poskytnutí stravy:**

1. zajištění celodenní stravy odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování, minimálně v rozsahu 3 hlavních jídel,

### **c) pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu:**

1. pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek,
2. pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík,
3. pomoc při vstávání z lůžka, uléhání, změna poloh,
4. pomoc při podávání jídla a pití,
5. pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním i vnějším prostoru,

### **d) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu:**

1. pomoc při úkonech osobní hygieny,
2. pomoc při základní péči o vlasy a nehty,
3. pomoc při použití WC,

### **e) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:**

1. podpora a pomoc při využívání běžně dostupných služeb a informačních zdrojů,

2. pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob,

**f) sociálně terapeutické činnosti:**

1. socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob,

**g) aktivizační činnosti:**

1. volnočasové a zájmové aktivity,
2. pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s přirozeným sociálním prostředím,
3. nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností,

**h) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:**

1. pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů.

#### **4. CÍLOVÁ SKUPINA**

Služba je určena osobám starším 60 let, které mají sníženou soběstačnost zejména z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby.

Sociální služba **není určena:**

- osobám, které jsou mladší 60 let.
- osobám prokazatelně závislým na alkoholu či jiných návykových látkách.
- osobám, které žádají o službu, kterou domov neposkytuje.

Dle § 36 vyhlášky MPSV ČR 505/2006 Sb., může být poskytování pobytové sociální služby odmítnuto z těchto důvodů:

- a) zdravotní stav osoby vyžaduje poskytnutí ústavní péče ve zdravotnickém zařízení,
- b) osoba není schopna pobytu v zařízení sociálních služeb z důvodu akutní infekční nemoci,
- c) chování osoby by z důvodu duševní poruchy narušovalo závažným způsobem kolektivní soužití v domově pro seniory.

#### **5. ZÁSADY POSKYTOVANÉ SLUŽBY**

Za účelem dosažení stanovených cílů uplatňujeme při poskytování služeb následující zásady:

Za účelem dosažení stanovených cílů uplatňujeme při poskytování služeb následující zásady:

– **Úcta a slušnost**

Chováme se zdvořile ke všem uživatelům, přistupujeme ke každému s pochopením, empatií a bez předsudků.

– **Respekt a pokora**

Vnímáme potřeby druhých a snažíme se nabízet pomoc, jak nejlépe umíme, vždy nezištně. Rovně přistupujeme ke všem uživatelům.

– **Zachování důstojnosti**

Poskytujeme bezpečné a odborné služby, které respektují důstojnost uživatelů. Respektujeme svobodnou volbu každého.

#### – **Profesionalita**

Zajišťujeme služby kvalifikovaným personálem, který zná teoretické postupy i jejich praktické využití k tomu, jak předcházet, zmírnit či odstranit nepříznivou sociální situaci, ve které se uživatel nachází nebo může nacházet.

### **IV. Uplatnění vlastní vůle uživatele**

CSSE vytváří podmínky a příležitosti k tomu, aby uživatelé služeb mohli uplatňovat vlastní vůli a jednat na základě vlastních rozhodnutí.

- Všichni pracovníci jsou povinni důstojně jednat s uživatelem služby a blízkými osobami uživatelů,
- pracovníci jsou povinni respektovat volbu uživatele a jeho práva,
- svobodná volba uživatele může být omezena pouze v situaci ohrožující bezpečnost a zdraví uživatele, či jiných osob,
- každý zájemce o sociální službu má svobodnou volbu, jakou službu si zvolí a v jakém rozsahu ji bude využívat,
- uživatel má možnost sjednat si poskytování fakultativních služeb,
- uživatel či jeho blízcí mají právo podat stížnost v souvislosti s poskytováním sociální služby,
- uživatel má právo ukončit poskytování sociální služby bez udání důvodu.

### **V. Pracovní postupy**

Pracovní postupy sociální služby, které se týkají jak péče samotné, tak i administrativních úkonů souvisejících s poskytováním služby, jsou sepsány v metodikách činností jednotlivých standardů kvality.

Metodiky podrobněji upravují postup pracovníků při řešení běžných každodenních situací (např. poskytování základních činností, jednání se zájemcem o službu, uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby, individuální plánování s uživatelem apod.), a také při řešení situací ne zcela běžných (např. nouzové a havarijní situace).

Pracovní postupy jsou průběžně revidovány a aktualizovány.

### **VI. Ochrana osob před předsudky a negativní hodnocením**

Poskytovatel sociálních služeb se svým posláním, cíli a zásadami vytváří prostředí, které ukazuje veřejnosti pozitivní obraz stáří založený na vzájemném respektu, lidské úctě a vyvrací předsudky vůči seniorům obecně a konkrétně vůči seniorům s demencí.

Z důvodu zamezení zneužití či porušení práv uživatelů, má služba nastavena pravidla, která mají zabránit zneužití či porušení práv osob a kterými se řídí všichni pracovníci této služby.

Tato pravidla jsou:

- oslovovat uživatele příjmením a vykat mu; pokud si uživatel přeje být oslovován jinak, je oslovován dle jeho přání a pracovník provede záznam do individuálního plánu konkrétního uživatele,
- nekomunikovat s uživateli nepřirozeným způsobem komunikace, který odporuje právu uživatele na důstojné zacházení (např. zesměšňování, ironie, zdrobňování výrazů, vyvolávání soucitu, direktivní jednání),

- prezentovat uživatele vždy pozitivně, zdůrazňovat především znalosti, schopnosti a dovednosti, které uživatel má a které zvládá,
- při plánování průběhu sociální služby respektovat uživatele jako rovnocenného partnera,
- zachovávat individuální přístup k uživatelům,
- používat správnou terminologii, které je uživatel schopen porozumět,
- napomáhat udržovat styk uživatele s jeho rodinou,
- uživatele služby hodnotit na veřejnosti kladně a snažit se ukázat, že případné problémy uživatelů jsou přirozeným jevem,
- usilovat o co nejpřirozenější život uživatelů (tj. pokoj si uživatelé mohou doplnit či vyzdobit svými věcmi),
- společně užívané prostory, ve kterých je služba poskytována nesnižují důstojnost uživatelů,
- aktivně působit proti uplatňování předsudků a stigmatizaci při práci s uživateli (pracovníci odmítají názor, že každý senior je nemocný; pomalý; náladový; že senior trpící demencí nic nezvládne apod.),
- empaticky přistupovat a jednat s uživateli a rodinnými příslušníky (pracovníci projevují schopnost vcítit se do situace uživatele, vstoupit do jeho vnitřního světa, citlivě vnímají jeho potřeby a přání apod.),
- programy všech terapií maximálně přizpůsobit přáním, možnostem a schopnostem uživatelů,
- eliminovat nepříznivé průvodní jevy spojené s nemocí (např. inkontinentní pomůcky nejsou vystaveny na viditelném místě),
- snažit se zmírnit stres spojený s přechodem uživatele z domácího prostředí do CSSE, věnovat uživateli zvýšenou pozornost v době adaptace.

Pracovníci CSSE jsou pravidelně proškolení v tématech stáří či problematice demence a s ní souvisejících jevů a pro zajištění správných postupů a jednání pracovníků dle těchto pravidel slouží pravidelně pracovní poradě.

Informování veřejnosti o nabízených službách je realizováno prostřednictvím webových stránek, informačních letáků, vlastního periodika či pořádání akcí s účastí rodinných příslušníků a veřejnosti.

## VII. Seznam příloh

Příloha č. 1 Metodiky činností sociální služby Domov pro seniory

	Jméno	Funkce	Datum	Podpis
<b>Zapsala</b>	Mgr. Kateřina Soukupová	Garant kvality	04. 04. 2019	
<b>Schválila</b>	Mgr. Martina Primaková	Ředitelka CSS Emausy	04. 04. 2019	