

Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb Veřejný závazek Domova pro seniory Světlo

ÚVOD

Veřejný závazek je jedním ze základních dokumentů organizace, ve kterém se odráží její kultura a filozofie poskytování sociálních služeb. Je určen nejen stávajícím klientům a zaměstnancům, ale také široké veřejnosti. Slouží k jednodušší orientaci v poskytovaných službách v rámci organizace a odvíjí se od něj veškeré vnitřní předpisy domova a standardy kvality sociálních služeb.

Veřejný závazek zahrnuje poslání organizace, vymezení cílové skupiny, cíle poskytované služby, zásady poskytování sociální služby, pravidla pro ochranu osob před předsudky a vymezení základních činností, které služba poskytuje.

Dokument je zpracován v souladu s platným zněním zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, a prováděcími právními předpisy účinnými od 1.1.2026, zejména vyhláškou č. 505/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů.

POSLÁNÍ

Posláním Domova pro seniory Světlo je poskytování pobytové sociální služby seniorům, kteří jsou z důvodu věku nebo nepříznivého zdravotního stavu ohroženi sociálním vyloučením, mají sníženou soběstačnost a jsou závislí na pomoci jiné osoby, kterou nemohou získat ve svém přirozeném prostředí.

V rámci poskytované sociální služby podporujeme klienty v zachování sociálních kontaktů s rodinou a rozvíjení nových sociálních vztahů v domově. Aktivním působením na klienty podporujeme zachování jejich samostatnosti a snažíme se předcházet závislosti na službě. Podpora a pomoc vychází z individuálně určených potřeb a přání klienta. Snažíme se co nejvíce přiblížit způsob poskytování služby dosavadnímu běžnému způsobu života klientů, s důrazem na zachování kvality jejich života, lidských práv a lidské důstojnosti, včetně respektování autonomie rozhodování, práva na soukromí, informovaný souhlas, ochranu před nátlakem a zajištění rovného zacházení bez diskriminace.

CÍLOVÁ SKUPINA

Vymezení cílové skupiny vychází z aktuálního znění vyhlášky č. 505/2006 Sb. a souvisejících právních předpisů. Posouzení žádosti o přijetí je prováděno individuálně s ohledem na zdravotní stav zájemce, jeho potřeby a kapacity poskytovatele.

Cílovou skupinou jsou osoby starší 55 let, které jsou z důvodu věku nebo nepříznivého zdravotního stavu ohroženy sociálním vyloučením, mají sníženou schopnost zvládat základní životní potřeby a jsou tedy závislé na pomoci jiné osoby. Tuto pomoc nemohou získat ve svém přirozeném prostředí.

S ohledem na typ cílové skupiny domov neposkytuje služby osobám:

- Které jsou soběstačné a nejsou závislé na pomoci jiné fyzické osoby.
- Jejichž zdravotní stav vyžaduje péči v lůžkovém zdravotnickém zařízení.
- Které z důvodu závažného chronického duševního onemocnění potřebují specializovanou psychiatrickou péči, a jejich jednání narušuje soužití v kolektivu.
- Které trpí Alzheimerovou chorobou či jinou formou demence ve vyšším stádiu a jsou mobilní.
- Které potřebují osobní asistenci z důvodu těžkého nebo středně těžkého mentálního postižení nebo v souvislosti s těžkými smyslovými vadami.
- Které jsou závislé na alkoholu nebo tvrdých drogách a jejich jednání narušuje soužití v kolektivu.

CÍLE POSKYTOVANÉ SLUŽBY

Cíle poskytované sociální služby domova pro seniory jsou stanoveny na jeden rok a na společných poradách vedení nejdéle do konce března následujícího roku vyhodnocovány.

Plnění cílů služby je pravidelně vyhodnocováno také ve vztahu k zákonným požadavkům na kvalitu a bezpečnost poskytovaných sociálních služeb. Výsledky hodnocení jsou využívány při plánování rozvoje služby.

Obecným cílem je předcházet sociálnímu vyloučení klientů a prostřednictvím sociální služby, která vychází z individuálně určených potřeb a přání klientů, docílit jejich kvalitního života.

Konkrétní cíle:

- **Klient spokojený s poskytovanými službami**

Indikátor: vyhodnocení dotazníků spokojenosti pro klienty a personál, vyhodnocení stížností, podnětů a připomínek, vyhodnocení individuálního plánování

- **Zkvalitnění poskytovaných služeb**

Indikátor: spolupráce s ostatními organizacemi, prezentace organizace veřejnosti, vyhodnocení investičních činností v rámci domova, apod.

ZÁSADY POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Jedná se o zásady, které tvoří filozofii Domova pro seniory Světlo, na kterých je založeno poskytování sociální služby v domově. Patří sem:

Poskytovatel zajišťuje, aby všichni zaměstnanci splňovali kvalifikační předpoklady stanovené právními předpisy, včetně přechodných ustanovení novel účinných od 1.1.2026. O absolvování povinného vzdělávání a kurzů je vedena průkazná evidence.

- **Odbornost**

V rámci zákonem stanoveného vzdělávání pracovníků v přímé péči trvale získávat dovednosti a přijímat nové přístupy v péči o klienty. Poskytovatel klade důraz na kvalitu služeb, a proto je pravidelně vyhodnocuje.

- **Týmová práce**

Podpora týmové práce, předávání potřebných informací o způsobu pomoci, podpory, péče klientům mezi všemi úseky poskytovatele. Poskytovatel v zájmu klientů spolupracuje i s externími subjekty a profesemi.

- **Zásada důstojnosti**

Pracovníci domova přistupují ke klientům zdvořile a s úctou, snažíme se vytvořit příjemné prostředí vstřícné klientům.

- **Individuální přístup ke každému klientovi**

Při zajišťování péče přistupujeme ke každému klientovi individuálně, na základě jeho potřeb a s ohledem na jeho schopnosti a možnosti. Plány péče a stanovení osobních cílů je výsledkem vzájemné spolupráce mezi klíčovým pracovníkem a klientem.

- **Naplňování práv klienta**

Při poskytování sociálních služeb dbá poskytovatel na maximální podporu autonomie klientů, ochranu jejich práv a důstojnosti, včetně práva na odmítnutí služby, práva na informace srozumitelnou formou, práva na přístup ke stížnostním mechanismům bez rizika postihu a práva na podporu při rozhodování.

- **Podpora samostatnosti klienta**

Klient je podporován v tom, aby činnosti, které zvládne, prováděl samostatně. Míra podpory a pomoci ze strany personálu vychází z aktuální situace a zdravotního stavu klienta.

- **Vnímání klienta v širších souvislostech**

Poskytovatel se směrem ke klientovi snaží o naplnění biologických, psychologických, sociálních i spirituálních potřeb. Kroky k naplňování potřeb jsou plánovány individuálně, s ohledem na širší zázemí klienta a jeho vztahové sítě.

- **Předcházení sociálnímu vyloučení**

Charakter poskytování služby podporuje klienta k jeho zapojení do života ve společnosti a k využívání i vnějších dostupných služeb.

K dodržování stanovených zásad slouží následující postupy:

- Zodpovědný výběr nových zaměstnanců.
- Odborné zapracování nových zaměstnanců, seznámení s filozofií a vnitřními předpisy poskytovatele.
- Odborné vzdělávání zaměstnanců.
- Prokazatelné a pravidelné seznámení zaměstnanců s aktuálními vnitřními předpisy poskytovatele.
- Umístění základních dokumentů a vnitřních předpisů na místech přístupných zaměstnancům.
- Roční vyhodnocení rizikových situací - v rámci vyhodnocení veřejného závazku.

PRAVIDLA PRO OCHRANU OSOB PŘED PŘEDSUDKY

V domovech pro seniory je nutné přistupovat ke každému klientovi s respektem, bez ohledu na jeho zdravotní stav, původ, názor, víru, pohlaví či životní příběh, a nepřipouštět žádné znevýhodňování nebo stereotypní hodnocení. Zaměstnanci mají povinnost podporovat důstojnost, samostatnost a individuální potřeby každého seniory a aktivně zasahovat při projevech diskriminace či nevhodného chování. Ochrana před předsudky musí být součástí každodenní praxe služby, komunikace s klienty i spolupráce s rodinami, aby bylo zajištěno bezpečné a podporující prostředí pro všechny.

- Zaměstnanci přistupují ke klientům s respektem a úctou. Klientům vždy vykájí, oslovují je dle jejich přání, ctí jejich soukromí a podporují jejich právo vyjadřovat názory, preference a podílet se na rozhodování o poskytované péči.
- Veřejnost je seznamována s děním v domově např. prostřednictvím webových stránek, letáků, článků a fotografií v novinách, pouze se souhlasem klienta nebo jeho zákonného zástupce.
- Výsledky práce v rámci volnočasových aktivit našich klientů jsou prezentovány na společenských akcích konaných v domově i mimo něj.
- Klienti mají své osobní oblečení označené na místě, které není na první pohled viditelné.
- Není užíváno erární (společné) oblečení.
- Rodinní příslušníci a veřejnost je zapojována do dění v domově.
- Pravidelně jsou v domově pořádány dny otevřených dveří.
- Návštěvy rodinných příslušníků a přátel jsou v domově v maximální míře podporovány, lze využít možnosti ubytování v apartmánu.
- Při doprovodu na výlety a na společenské akce není personál oblečen v pracovním oděvu.

Základními dokumenty, které slouží k ochraně práv klientů je **Etický kodex Domova pro seniory Světlo a Standard kvality č. 2.** a dále vnitřní postupy k ochraně osob před špatným zacházením, zanedbáním péče a zneužíváním (Směrnice č. 23 – Prevence a řešení rizikového chování vůči klientům). Znalost a respektování zásad stanovených v těchto dokumentech je základní předpoklad pro výkon zaměstnání v Domově pro seniory Světlo.

K dodržování etických zásad slouží následující postupy:

- Umístění Etického kodexu poskytovatelem na přístupných místech v domově – nástěnka na sesterách.
- Prokazatelné seznámení nového zaměstnance s Etickým kodexem poskytovatele.
- Prokazatelné seznámení všech zaměstnanců s Etickým kodexem poskytovatele.

ZÁKLADNÍ ČINNOSTI

Rozsah jednotlivých činností, podmínky jejich poskytování a výše úhrad se řídí vyhláškou č. 505/2006 Sb., v platném znění k 1.1.2026. Úhrady za ubytování a stravu nepřekračují zákonné maximální částky a jsou sjednány ve smlouvě o poskytování sociální služby.

Domov pro seniory Světlo poskytuje pobytové sociální služby v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a zahrnuje následující činnosti:

- a) Poskytnutí ubytování
- b) Poskytnutí stravy
- c) Pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu
- d) Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu
- e) Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
- f) Sociálně terapeutické činnosti
- g) Aktivizační činnosti
- h) Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí včetně podpory při komunikaci s úřady, při uplatňování stížností a při ochraně před zneužíváním nebo diskriminací.

Rozsah poskytovaných činností je blíže specifikován v metodice Základní činnosti Domova pro seniory.

PhDr. Šárka Nováčková
ředitelka DS Světlo

Poznámka: k tomuto standardu se váže:

- Zřizovací listina DS
- Etický kodex Domova pro seniory Světlo
- Domácí řád DS
- Základní činnosti Domova pro seniory Světlo
- SQSS č. 2
- Směrnice č. 23 Prevence a řešení rizikového chování vůči klientům