



Středisko sociálních služeb města Frýdlant nad Ostravicí  
služba Domov pro seniory  
Padlých hrdinů 312, Frýdlant nad Ostravicí

**Standard č. 1 - poslání Domova pro seniory a pravidla pro poskytování služeb**

č. 31032023/Ř

Schválil: Ing. Jiří Hořínek, ředitel  
Frýdlant nad Ostravicí, březen 2023

Motto:

„ Místo, kde porozumění, pohoda a péče nejsou pouhá slova.“

## **1 a) Poslání Domova pro seniory ve Frýdlantu nad Ostravicí**

Posláním Domova pro seniory ve Frýdlantu nad Ostravicí je, s respektem k lidským právům a prostřednictvím individuální podpory či pomoci, poskytnout seniorům v nepříznivé sociální situaci sociální služby, které mu nemohou být zajištěny v domácím prostředí či jiném způsobem.

Smyslem služby je, umožnit klientům Domova prožít důstojný, a podle jejich přání i aktivní život, odstranit bariéry předsudků a společenských stigmat, a to vše při zachování přirozené vztahové sítě, respektování práv a lidské důstojnosti každého klienta, s režimem přizpůsobeným jeho specifickým potřebám.

### **Okruh osob pro přijetí – komu služby poskytujeme**

- senioři v obtížné životní situaci ve věku od 65 let, kteří jsou částečně nebo zcela nesoběstační z důvodu chronické nemoci nebo věku, kteří mají sníženou schopnost zajistit si základní životní potřeby, schopnost sebeobsluhy a vyžadují péči nebo pomoc jiné osoby,
- senioři, kteří jsou bez dostatečného sociálního zázemí nebo nemají zabezpečenou péči odpovídající jejich zdravotnímu a sociálnímu stavu a vlastními silami nemohou uplatňovat svá práva,
- seniorům, jejichž zdravotní stav je stabilizovaný a nevyžaduje nepřetržitou kvalifikovanou léčebnou péči či hospitalizaci v nemocnici.

### **Domov klientům poskytuje:**

- celoroční ubytování a stravování,
- zprostředkování lékařské péče pro klienty,
- zdravotní ošetřovatelskou a sociální péči dle zdravotních dispozic klienta,
- podporu či pomoc při zvládání běžných úkonů, které sám nezvládá, při osobní hygieně, při péči o svůj pokoj a v dalších činnostech (pomoc při stravování, hygieně, oblékání, u pohybových potíží s přemístováním atd.),
- základní sociální poradenství,
- procvičování k odstraňování či zmírňování motorických handicapů,
- organizování a zajištění kulturního vyžití, zájmové, volnočasové a aktivizační činnosti
- pomoc při zajišťování dalších služeb jinými organizacemi či fyzickými osobami (kadeřník, holič, pedikúra, banka, Městský úřad, restaurace atd.)
- pomoc s vyřizováním osobních záležitostí (úřady, instituce).

## **Komu nemůžeme služby poskytnout**

- Osobám, které trpí významnou poruchou osobnosti, která by narušovala klidné soužití s ostatními
- osobám, které trpí infekční či parazitní chorobou, tuberkulózou či pohlavní chorobou v akutním stádiu,
- v domově nemůžeme poskytnout služby osobám, které se léčí ze závislosti nebo jsou závislé na návykových látkách či trpí jiným druhem patologické závislosti (alkohol, drogy, gamblerství atd.),
- osobám, které trpí psychiatrickým onemocněním v akutní fázi, vyžadující péči ve zdravotnickém zařízení,
- osobám s těžkým a hlubokým mentálním postižením,
- osobám, které trpí specifickým onemocněním, vyžadující specifickou odbornou péči, kterou jím organizace není schopna poskytnout (např. podpůrnou přístrojovou léčbu nebo nepřetržitou lékařskou péčí),
- osobám s diagnostikovanou Alzheimerovou chorobou,
- osobám s onkologickým onemocněním v terminálním stádiu,
- pokud klient získá shora uvedené handicap až v průběhu pobytu, je mu navržena nebo sjednána jiná služba v případě, že ji není možno poskytnout v rámci naší služby.

## **Principy poskytování sociálních služeb - jakými zásadami se řídíme**

**Přiměřená míra péče a podpory** – poskytované služby jsou pro klienty vyžádanou podporou v situacích, ve kterých si sám neporadí, úplná péče je poskytována pouze v situaci, kdy spoluúčast klienta není možná (nepřepečováváme, ale snažíme se o co největší samostatnost klienta).

**Možnost klientů spolurozhodovat** – klient má možnost se podílet na spolurozhodování o poskytovaných službách, o svém vlastním životě a poskytovatel mu k tomu aktivně tyto možnosti nabízí, přičemž je respektován názor klienta.

**Rovné příležitosti pro všechny klienty** – systém sociálních služeb v Domově dává všem stejně příležitosti a přistupuje spravedlivě ke všem skupinám klientů i k jednotlivým složkám služeb v duchu partnerství (nezaměňovat s intenzitou a potřebou péče u konkrétních klientů).

**Nahlížení na osobu klienta ve všech souvislostech** – služby jsou vždy plánovány a prováděny s ohledem na ostatní požadavky a odlišnosti jednotlivých klientů, jejich rodinou situaci, zájmy, vztahové sítě etc. (to vyžaduje dokonalou znalost klienta a jeho aktuální problémy).

**Zásada subsidiarity** – každý problém je řešen na daném místě a na nejnižší možné úrovni rozhodování a řízení, na které jej řešit lze (problém tedy řeší, pokud na něj stačí, pracovník v přímé péči, který se o něm jako první dozvídá).

**Spolupráce v pracovním týmu** – profesionalita poskytovaných služeb vychází z týmové spolupráce všech zainteresovaných zaměstnanců uvnitř, ale i vně poskytovatele, přičemž je kladen důraz na vzájemný dialog a dohodu s klientem (vzájemná informovanost o klientech a jejich problémech, využívání pracovních porad, případových studií etc.).

**Transparentnost při poskytování služeb** – veškerá činnost poskytovatele je průhledná, dohledatelná v dokumentaci, je o ní zajištěna dostatečná informovanost, která umožňuje jak odbornou diskuzi, tak veřejnou kontrolu.

## **Obecné cíle**

- Udržování kvality poskytování sociální služby v péči a podpoře klientů dle jejich individuálních potřeb.
- Zajištění společenského vyžití klientů dle jejich aktuálních oprávněných potřeb.
- V rámci možností Střediska vytvoření podmínek pro důstojné dožití klientů v jednom bytovém prostoru.
- Zajistit další vzdělávání svých zaměstnanců a následnou aplikaci vhodných metod práce v rozsahu kvalifikačních kompetencí pracovníků s klienty v sociální službě.
- Doplňovat a stabilizovat dobře fungující síť dobrovolníků.
- Zachování vazby klientů na přirozené prostředí (rodinu, přátele) – umožnění kvalitnějšího trávení volného času klientů s rodinnými příslušníky ve zrekonstruovaných prostorách.

## **Materiálně technické a stavební cíle**

- Usilovat u zřizovatele o vytvoření projektu a následné provedení rekonstrukce cest kolem Střediska.
- Iniciovat u zřizovatele jednání týkající činností pro zahájení rekonstrukce zbývající části budovy – pokoje s vlastním soc. zařízením, modernizace kuchyně, prádelny.

## **Konkrétní krátkodobé cíle**

Konkrétní krátkodobé cíle budou součástí Plánu práce jednotlivých vedoucích pracovníků na každý rok.

## **Metody poskytování služeb – jakými způsoby chceme cílů dosáhnout**

Domov využívá k dosahování stanovených cílů tyto způsoby práce:

**Koordinovaná organizace činností pracovního kolektivu Domova** (provázanost všech činností zaměřená na individualitu klienta v návaznosti na jeho potřeby).

**Uplatnění zkušeností a profesionality a týmové práce uvnitř organizace** (součinnost sociálních pracovníků s fyzioterapií, pracovníky aktivizačních činností, zdravotními pracovníky, klíčovými pracovníky zejména) vedoucích k rozvoji schopností a soběstačnosti klienta při zachování jeho individuality.

**Využívání externích pracovníků** (odborní lektori, supervize, spolupracující organizace).

**Zavádění sítě dobrovolníků z řad veřejnosti, systémová práce na poli grantové politiky a fundraisingu, a PR metod.**

## **Nástroje k poskytování služeb – jakými prostředky chceme poslání naplnit**

- pracovní terapie (ruční práce, pletení, šití etc.),
- výtvarné práce (výroba mozaiek, vánoční a velikonoční ozdoby, upomínkové předměty etc.),
- používání běžného technického vybavení (audio a videotechnika, žehlička, automatická pračka, varné konvice etc.),
- péče o domácnost a hygienu (vedení k pořádku na pokojích a samostatnosti v péči o vlastní hygienu),
- účast na kulturních a sportovních akcích (zahradní slavnosti, sportovní odpoledne, Valentýn, Vítání jara, soutěže etc.),
- organizace kulturních vystoupení žáků škol z našeho regionu,
- pořádání poznávacích výletů,
- pořádání oslav narozenin klientů společně s ostatními klienty,
- využívání běžně dostupných služeb (obchody, restaurace, kadeřník, holič, pedikúra),
- pro zájemce, i imobilní, zajištění účasti na bohoslužbách v místní kapli,
- prostředky pro relaxaci (hudba, video, televize, cestopisné přednášky etc.).

## **Kapacita zařízení**

Celková kapacita Domova pro seniory je 67 lůžek, v jedno a dvou lůžkových pokojích. Kapacita zařízení se odvíjí od personálních a dispozičních možností Domova ve vztahu k zajištění kvalitní služby.

## **1 b) Pravidla pro možnosti uplatňování vlastní vůle klienta při řešení své nepříznivé sociální situace**

Poskytovatel vytváří podmínky, aby osoby, kterým poskytuje sociální službu, mohly uplatňovat vlastní vůli při řešení své nepříznivé sociální situace.

Uplatňovat vlastní vůli vzhledem k sociálním službám znamená nejen mít možnost zvolit si, kdo ji bude klientovi poskytovat (což umožňuje zákon 108/2006 Sb. v platném znění), ale také ovlivňovat její průběh.

V našem Domově jsme povinni systémově vytvářet podmínky, kdy klienti mohou uplatňovat vlastní vůli při řešení své nepříznivé sociální situace. Tyto podmínky jsou vytvářeny již v procesu jednání se zájemcem o poskytnutí sociální služby, kterýžto proces ovlivňuje vytváření podmínek pro uplatnění, respektive naplnění svobodné vůle klienta. Tato skutečnost je podstatná zejména v situaci, kdy hrozí podezření, že si klient službu nevybral, nýbrž mu byla vybrána.

Klient sociální služby by měl mít skutečnou svobodnou možnost učinit rozhodnutí, jestli chce či nechce určitou sociální službu využít. Poskytovatel má vytvářet takové podmínky, které klienta při rozhodování podpoří.

### **Příklady možností uplatňování vůle klientů (o čem mohou rozhodovat):**

- změnit, doplnit svůj Individuální plán o poskytování sociální služby – prostřednictvím svých důvěrníků, případně sociální pracovnice
- mít na adrese zařízení trvalý pobyt
- kdykoliv požádat o doplnění, příp. změnu Smlouvy o poskytování sociálních služeb.
- pokud se klient rozhodne změnit rozsah nasmlouvané péče je proveden dodatek ke smlouvě např. změny ubytování, rozsahu odebírané stravy, rozsahu prováděných úkonů péče
- přijímání návštěv v zařízení v denní dobu
- při kontaktu s rodinou, blízkými, přáteli opustit budovu v denní dobu, kdy chtějí – podrobně řešeno v Domácím rádu
- oblékat se na základě vlastní volby
- stanovení rozsahu odebírané stravy
- výběr oběda ze dvou jídel
- výběr místa ke stravování
- změnit ubytování – žádost do vnitřního pořadníku zařízení
- mít právo na přiměřené riziko – např. nedodržovat dietní, léčebný režim
- navštěvovat bohoslužby, náboženské programy přímo v zařízení nebo ve městě
- přijímat návštěvy duchovního na pokojích
- půjčovat si knihy z knihovny zařízení
- podle svého uvážení se zapojovat do volnočasových aktivit Domova
- na základě svého rozhodnutí se účastnit kulturních akcí a výletů
- rozhodovat o svém volném čase
- ponechat si své majetkové hodnoty u sebe
- rozhodovat o svém hospodaření s penězi
- rozhodnout si o způsobu výplaty důchodových dávek
- uschovat si finance a cennosti v depozitech zařízení
- využít služeb sociálního pracovníka např. při vyřízení soukromých záležitostí
- využívat služeb kadeřnice, holičky, pedikérky
- využívat další nabízené služby
- využívat společné prostory zařízení
- chodit sami na nákupy
- nechat si nakoupit
- možnost cestování dle vlastního uvážení a schopností (zastávka MHD v těsné blízkosti domova)
- využívat telefon domova nebo telefonní automat (umístěn v těsné blízkosti domova)
- vybavit si, po dohodě, pokoj domácím nábytkem

- vyzdobit si pokoj vlastními drobnými předměty či květinami
- využít doprovodu pracovníkem domova na vyšetření do nemocnice, k odbornému lékaři
- vybrat si svého ošetřujícího lékaře
- požádat o změnu klíčového pracovníka etc.

#### **Příklady, kdy ne vždy může klient ovlivnit situaci svojí vůlí:**

- výběr pečovatele – z personálních důvodů není vždy dána možnost vyhovět klientovi ve výběru pečovatelky, avšak je možnost časem vztah upravit či se dohodnout na možném řešení jiným způsobem,
- změna vnitřního řádu Domova – vnitřní řády by měly být kogentními normami, avšak je dána možnost klientům se podílet na jejich tvorbě či je připomínkovat,
- volba personálu – se skladbou personálu je klient seznámen již při nástupu a své připomínky by měl vyjádřit již v této fázi, pokud mu personál nevyhovuje, nemůžeme mu službu poskytnout,
- nakládání s penězi u klientů omezených ve způsobilosti k právním úkonům – nutno vždy řešit společně se zákonným zástupcem klienta,
- časové omezení návštěv – řešeno Domácím řádem, se kterým je klient seznámen při jednání jako zájemce o službu,
- nedostatečné množství jednolůžkových pokojů – rovněž s kapacitou a možnostmi ubytování je seznámen klient při jednání s tím, že může časem, pokud to ubytovací kapacita dovolí, být umístěn na jednolůžkovém pokoji,
- vlastnictví zvířat v Domově – je jasně vymezeno Domácím řádem a pokud by klient trval na vlastnictví nějakého zvířete, jež je v rozporu s tímto dokumentem, nemůžeme mu službu poskytnout,
- dodržování nočního klidu – s ohledem na pokojný stav ostatních klientů nelze tolerovat rušení nočního klidu a toto je ošetřeno v Domácím řádu, se kterým je klient seznámen před nástupem do Domova,
- nemožnost rozhodovat o medikaci – může však na základě informovaného souhlasu odmítnout medikaci,
- režim výkonu služby – je dán Provozním řádem, etc. ...

#### **Uplatňování vůle u obtížně či zcela nekomunikujících klientů**

V našem Domově, pokud je klient omezen ve schopnosti verbálně komunikovat, má potíže s interpretací a uplatňováním vlastní svobodné vůle, je samozřejmé, že se v daném případě používají ke komunikaci s klientem prostředky alternativní či augmentativní komunikace, vlastní pozorování, jednání s osobami, které klienti znají.

## **Vymezení některých rizikových oblastí, v nichž by mohlo dojít v souvislosti s poskytováním služeb k porušení práva na uplatnění vlastní vůle klientů**

Abychom tyto situace mohli řešit, musíme se řídit následujícími pravidly:

- 1) **znát vůli klienta** - personál je povinen vůli klienta aktivně zjišťovat a respektovat,
- 2) **nejednat proti vůli klienta**, pokud není jeho vůle v rozporu s obecně závaznými předpisy a smloúvou dohodnutými pravidly a její realizace je přiměřeně bezpečná,
- 3) **nabídka více variant pro řešení dané situace** – nabízíme více možností, jak naplnit klientovu vůli,
- 4) **vzájemná dohoda na řešení**, které je přijatelné pro obě strany.

### **Některé oblasti práva volby:**

**Stravování** - klientovi je jídlo nabídnuto, v případě že dá najevo, že o něj nestojí, je jeho rozhodnutí akceptováno a do jídla není nucen. Existuje-li možnost, je mu nabídnuta alternativa. Stravování probíhá v dobu stanovenou domácím řádem a provádí se buď na jídelně domova nebo je strava individuálně roznášena na pokoje. Klient se může rozhodnout o nedodržování dietní stravy (jeho rozhodnutí je zaznamenáno v záznamech zdravotní péče), denně má možnost vybrat si tekutiny (v nabídce jsou vždy 2 druhy nápojů – hořký a sladký čaj nebo černá káva); klienti se mohou rozhodnout o konzistenci stravy (zda chtejí celou, mletou nebo kašovitou), klienti mají možnost výběru obědů ze dvou jídel.

Málokdy dochází k odmítnutí jídla z důvodu jiného, než zdravotního (nevolnost, nemoc). Nikdo není nucen, aby stravu dojídal.

**Zařízení pokoje** - Klient sociálních služeb má možnost zařídit a vyzdobit si pokoj dle vlastního vkusu, např. vlastními kresbami, výrobky, fotografiemi, plakáty atd. pokud tato výzdoba neporušuje morální, nebo mravní principy. Klient má možnost, po dohodě, vybavit si pokoj vlastním nábytkem, elektronikou.

**Možnost volby činnosti** - Klient, po svobodném rozhodnutí, se dle svých možností a schopností účastní dopoledne aktivizačních činností či volnočasových aktivit (klienti mají možnost volby z dané nabídky, mohou si vyzkoušet podle vlastního zájmu činnost, která jim vyhovuje a kterou budou provozovat). Klienti mohou činnosti měnit, střídat. V žádném případě nesmí být klientovi činnost stanovena direktivně.

Pokud dá klient najevo, že se daný den nechce činnosti účastnit, je jeho konečné rozhodnutí po rozhovoru s pracovníkem aktivizačních činností respektováno. Klient není do činnosti nucen.

**Volba doby vstávání, volba doby uléhání a noční klid** - personál respektuje volbu vstávání klienta, poučí ho o odebrání stravy - snídaně v případě pozdějšího vstávání, o chování v zařízení v případě brzkého vstávání. Klienti si sami určí dobu uléhání, personál jejich volbu respektuje, ale poučí je o způsobu chování v zařízení v případě pozdního uléhání (upozornění na rušení nočního klidu).

Doba vstávání i ulehání je stanovena jako pružná. Klient nemůže být nucen k tomu, kdy má vstávat nebo uléhat. V souladu s Domácím řádem však musí být dodržován noční klid. Více Domácí řád.

**Volba kulturních, sportovních, společenských a rekreačních programů** - Klienti mají na výběr z různých kulturních, sportovních, společenských, rekreačních akcí. Jde o nabídku, ze

které si klient v případě zájmu vybírá jemu vyhovující akce. Pokud klient nemá zájem účastnit se, je jeho přání respektováno.

**Volba vycházek klientů** - Na základě existující metodiky rizikových situací jsou řešeny samostatné vycházky. Každý klient má právo volně se pohybovat mimo areál. Je respektována individualita klienta, v případě pochybnosti o vhodnosti vycházky jsou klienti poučeni o přiměřeném riziku, je jim nabídnut doprovod, či jiná alternativa. U imobilních klientů je poskytnuta nabídka vyvezení na invalidním vozítku apod.

**Volba stěhování klienta v rámci Domova** - Každý klient si může zažádat o přestěhování na jiný pokoj. Personál se snaží v maximální možné míře požadavkům vyhovět, a to po individuálním pohovoru s klientem, a pokud je volná kapacita, pokud není momentálně možnost, bude klient zařazen do pořadníku pro zájemce o přestěhování.

Pokud se jedná o stěhování klienta z provozních důvodů, je situace konzultována s klientem (vysvětlena dle možností klienta).

Ve všech případech je o stěhování informován zákonný zástupce nebo opatrovník klienta. Pokud se klient trvale stěhuje na více či méně lůžkový pokoj, je daná skutečnost ošetřena ve smlouvě o poskytování sociální služby.

**Nespokojenosť s úrovní poskytované služby** - Snahou zařízení je vytvořit klientům prostředí co nejvíce se blížící domácímu, respektovat jejich přání a snažit se jim v maximální možné míře vyhovět. Přesto může dojít k nespokojenosnosti s poskytovanou službou. Klienti mají možnost vznášet náměty, připomínky, stížnosti (více vnitřní směrnice Stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb).

Každý klient má také právo volby místa pobytu, má právo zvolit si jinou, jemu vyhovující službu (např. jiné zařízení), poskytovatel je mu schopen učinit nabídku a zprostředkovat kontakt.

**Kouření a alkohol** - Kouření ani konzumace alkoholu se klientům nezakazuje. V budovách platí zákaz kouření (nebezpečí založení požáru apod.) Možnost kouření je klientům dána mimo budovu na zvlášť k tomu určených místech.

V areálu se nezakazuje požívání alkoholu, avšak nedoporučuje se, zejména ze zdravotních důvodů. V případě požití alkoholu, které vede ke konfliktu, ve kterém jsou dotčena práva ostatních osob, postupuje personál tak, aby hájil tato práva.

**Nesouhlas s medikamentózní léčbou** - V případě, kdy je vyžadován informovaný souhlas se zákrokem, je nutné získat souhlas (podpis) opatrovníka, protože se jedná o právní úkon. I v tomto případě musí být však klient patřičně, pro něj srozumitelným způsobem, informován.

Pokud není třeba informovaného souhlasu (běžná léčba), má klient právo léčbu odmítnout. Musí být však patřičně informován (pro něj srozumitelným způsobem). O situaci se vyrozumí lékař, rozhodnutí klienta je zaznamenáno v záznamech zdravotní péče.

**Volba způsobu hospodaření s finančními prostředky** - Klienti se mohou rozhodnout, zda si budou hospodařit s financemi sami nebo zda si je uloží na hotovostní účet, za co je utratí, rozhodují se, zda si zaplatí regulační poplatek a doplatky za léky (pokud nechtějí platit doplatky, léky se jim neobjednávají a jejich rozhodnutí je zapsáno do dokumentace a je jimi podepsáno).

**Volba doby úklidu** - Klienti se mohou sami rozhodnout, kdy se bude na jejich pokoji uklízet, všechny činnosti zaměstnanců musí probíhat na pokojích se souhlasem ubytovaných a je na jejich přání, zda chtějí být při těchto činnostech přítomni či ne.

**Volba týdenního koupání a denní očisty** - Klienti mají možnost dohodnout si s personálem termín a čas vykoupání a denní hygiény (na pokoji nebo na koupelnách); mají možnost určit si pohlaví toho, kdo jim bude při hygiéně pomáhat, pokud jsou toho schopni.

**Volba způsobu oblekání** - Klienti si sami vybírají oblečení, které chtějí mít na sobě, personál vyhovuje jejich přání, popř. nabízí více variant.

Možnosti volby klientů je samozřejmě mnohem více, avšak shora uvedeným výčtem chceme demonstrovat, jak je na projevy vůle našich klientů reagováno.

#### **Předcházení rizikovým situacím vzniklým z důvodů nenaplňování osobní vůle klienta**

Při komunikaci s klienty našeho Domova, kteří mají určité omezení rozumových schopností, musíme vycházet z předpokladu, že podivné či obtížné chování má nějaký skrytý význam. Základem pochopení tohoto chování je proto nehodnotící, respektující postoj pracovníka a hledání odpovědi, nikoliv na otázku proč se klient podivně chová, ale na otázku, co se klient svým chováním a jednáním snaží vyjádřit a co asi cítí.

### **1 d) Ochrana klientů služeb před předsudky a stigmatizací**

Všichni zaměstnanci jsou povinni zachovávat mlčenlivost o svých klientech. Jakékoliv zmínky o konkrétních klientech nebo dokonce zveřejňování se může dít jen s jejich výslovným souhlasem: stačí ústní souhlas, pokud nejde o důvěrné údaje, je třeba písemný souhlas, pokud jde o údaje podléhající ochraně dat.

Zaměstnanci hovoří s klienty i o klientech s úctou a korektním jazykem,

Snahou Domova pro seniory ve Frýdlantu nad Ostravicí je odstranění jakýchkoliv projevů předsudků a stigmatizace klientů ze strany veřejnosti. V tomto úsilí se budeme řídit následujícími zásadami:

- Zvyšovat informovanost veřejnosti o činnosti Domova v zájmu posílení pozitivního přístupu ke klientům (internetové stránky, propagační materiály atd.).
- Profesionální vystupování pracovníků v sociálních službách i na veřejnosti, chování vystupování, volba slova a způsob jednání.
- Vytvářet podmínky pro klienty, aby se mohli začleňovat do společenského života i mimo Domov.
- Respektování odlišnosti klienta a zaujetí postoje k němu jako k jiným lidem.
- Vytvářet pozitivní náhled na klienta služby, hledání jeho silných stránek, nestigmatizovat klienta psychiatrickou či zdravotní diagnózou, prevence vytváření pocitu soucitu a představy závislosti klienta na poskytované službě.

#### **Z daných zásad v praxi vyplývá:**

- otevřenosť zařízení pro obyvatele i mimo Domov – sportovní akce, zábavy, bohoslužby, kulturní akce,
- zavedení jiných termínů pro pojmenování zaměstnanců,

- odstranit stigmatizující označení oděvů, stigmatizace je právě v tom, že poskytovatele okolnosti nutí, aby byl viditelně označen a nosil zdravotnický oděv,
- doprovod klientů k lékaři pracovníky oblečenými v civilním oděvu,
- vzájemné oslovovalní mezi klienty a zaměstnancem,
- nepoužívání hanlivých označení klientů (dement, ležák atd.),
- udržování čistoty a upravenosti ošacení u klientů,
- udržování sociálních kontaktů,
- umožnění návštěvy obchodů, restaurace či kulturního podniku,
- pořádání jarmarků, dnů otevřených dveří,
- používání hlavní jídelny i pro veřejnost etc.,
- veřejné schůze klientů se zaměstnanci,
- vytvořit maximální prostor pro návštěvy,
- pozvání k vystoupení uměleckých, dětských či dospělých souborů,
- prezentace zařízení v tisku, na internetu (nástěnka ve městě, vydávání vlastního časopisu, prezentace v regionálních i celostátních masmédiích, pravidelná aktualizace na webových stránkách),
- vytvoření sítě dobrovolníků,
- vzdělávání pracovníků v oblasti prevence předsudků.

## Závěrečná ustanovení

S těmito pravidly musí být průkazně seznámeni všichni pracovníci a vedoucí provozních úseků Domova pro seniory ve Frýdlantu nad Ostravicí v souladu s organizačním řádem.

Za aktualizaci pravidel a její aplikaci je odpovědný ředitel.

Tato pravidla nabývají účinnosti dnem 31.3.2023. Zároveň k tomuto datu pozbývá platnost předcházející verze Standardu č. 1 č. 150909/Ř a Standardu č. 1b) č. 150909/Ř.

Termín příští aktualizace: do 31.12.2025

Pravidla zpracovala: Bc, Lenka Šimíková, vedoucí sociálního úseku a kolektiv zaměstnanců Střediska.

Aktualizace provedena dne:	Aktualizaci provedl:	Aktualizaci schválil/jméno/podpis	Datum následující aktualizace