

Příloha č. 1 – přehled opatření

Opatření č. 3

K tomuto vašemu doporučení jsme přistoupili následujícím způsobem:

- Řádně jsme vyhodnotili individuální plány všech našich klientů.
- Schopnost či neschopnost mít u sebe klíče od pokoje nebo vybraného nábytku jsme řádně zaznamenali do osobní dokumentace každého klienta. V případě, že jsme shledali takové důvody a okolnosti, které mohou bránit klientovi mít klíče u sebe, jsme řádně popsali.
- Zmapovali jsme veškeré jejich aktuální schopnosti, možnosti a dovednosti v dané oblasti, to znamená, že jsme individuálně posoudili přiměřená rizika u každého klienta mít u sebe k dispozici klíče od pokoje a jeho schopnost zamykat si některé skříně s osobními věcmi.
- V rámci multidisciplinárního týmu jsme se zabírali každým naším klientem, abychom dokázali nastavit poskytovanou sociální službu co možná nejvíce individuálně. Multidisciplinárního týmu se účastnily: ředitelka, sociální pracovnice, klíčová pracovnice, vrchní sestra. Od příštího roku se navíc bude MLD týmů účastnit odbornice na kvalitu péče o osoby s demencí a bude-li to možné také psychiatr.
- Na základě důkladného mapování každého našeho klienta jsme zajistili, aby někteří našich klienti měli k dispozici klíče od svých pokojů.
- Součástí individuálního mapování potřeb klientů navíc více pracujeme s riziky, obzvláště jiným způsobem pohlížíme na tak zvaná přiměřená rizika. S předešlých obav o naše klienty jsme některá opatření realizovali nesprávně, toto bylo jedno z nich.
- V plánu investic pro rok 2023 navíc počítáme s výměnou některých vložek za ty s knoflíkovou vložkou.
- Používání klíčů jsme navíc zapracovali do vnitřních pravidel domova se zvláštním režimem.
- Opětovně však upozorňujeme, že toto nelze zajistit u všech našich klientů, a to s ohledem na jejich kognitivní deficity a rozvinuté či terminální fáze demence. I nadále hrozí vysoké riziko, že zamknou na pokoji jiného klienta, že klíče často ztrácí nebo že jsou jejich schopnosti v oblasti jemné motoriky velmi omezené a zamykat pokoje nebo skříně pro ně znamená velké úsilí, potažmo může u nich vyvolávat neklid.
- Mít klíče takzvaně u sebe jsme také konzultovali s rodinnými příslušníky našich klientů, respektive s těmi, kteří s námi spolupracují a mají o své blízké zájem a chtějí se podílet na realizaci různých opatření vedoucích k vysoké kvalitě života jejich blízkých.

Opatření č. 6

K tomuto vašemu doporučení jsme přistoupili následujícím způsobem:

- Řádně jsme vyhodnotili individuální plány všech našich klientů.
- Schopnost či neschopnost mít u sebe osobní doklady jsme řádně zaznamenali do osobní dokumentace každého klienta. V případě, že jsme shledali takové důvody a okolnosti, které mohou bránit klientovi mít doklady u sebe, jsme řádně popsali.
- Zmapovali jsme veškeré jejich aktuální schopnosti, možnosti a dovednosti v dané oblasti, to znamená, že jsme individuálně posoudili přiměřená rizika u každého klienta mít u sebe k dispozici veškeré osobní doklady a jeho schopnost nakládat s nimi, respektive neztratit je, nenechat je zneužít druhou osobou a podobně.
- V rámci multidisciplinárního týmu jsme se zaobírali každým naším klientem, abychom dokázali nastavit poskytovanou sociální službu co možná nejvíce individuálně. Multidisciplinárního týmu se účastnily: ředitelka, sociální pracovnice, klíčová pracovnice, vrchní sestra. Od příštího roku se navíc bude MLD týmů účastnit odbornice na kvalitu péče o osoby s demencí a bude-li to možné také psychiatr.
- Na základě důkladného mapování každého našeho klienta jsme zajistili, aby někteří našich klienti měli k dispozici veškeré své osobní dokumenty. Klientům, jejichž aktuální schopnosti a dovednosti nebrání mít u sebe osobní doklady, jsme pořídili plastové, uzavíratelné, průhledné kapsy, ve kterých mají vloženy dokumenty. Tuto kapsu mají u sebe k dispozici na pokoji. Někteří ji mají uloženou v šuplíku nočního stolku jiní ve skříni. Mají možnost dokumenty uložit do uzamykatelného části nábytku.
- Součástí individuálního mapování potřeb klientů navíc více pracujeme s riziky, obzvláště jiným způsobem pohlížíme na tak zvaná přiměřená rizika. S předešlých obav o naše klienty jsme některá opatření realizovali nesprávně, toto bylo jedno z nich.
- Osobní doklady klientů, kteří je mají u sebe, máme okopírovány, a to především z toho důvodu, abychom byli schopni rychle reagovat a předat je například lékařské pohotovostní službě v případě, že by nebyly k dohledání v daný potřebný čas či danou situaci.
- Ukládání osobních dokumentů jsme navíc zapracovali do vnitřních pravidel domova se zvláštním režimem tak, abychom splnili podmínky GDPR.
- Opětovně však upozorňujeme, že toto nelze zajistit u všech našich klientů, a to s ohledem na jejich kognitivní deficity a rozvinuté či terminální fáze demence. I nadále hrozí vysoké riziko, že osobní dokumenty ztratí. Proto jsou osobní dokumenty některých klientů uloženy na bezpečném místě u personálu. V případě, že si je klient vyžádá nebo je na cokoliv potřebuje, jsou mu ihned k dispozici.

- Mít osobní doklady takzvaně u sebe jsme také konzultovali s rodinnými příslušníky našich klientů, respektive s těmi, kteří s námi spolupracují a mají o své blízké zájem a chtějí se podílet na realizaci různých opatření vedoucích k vysoké kvalitě života jejich blízkých.

Opatření č. 7

K tomuto vašemu doporučení jsme přistoupili následujícím způsobem:

- Dle vašeho doporučení i dle z výstupů vaší zprávy z návštěvy v našem zařízení jsme se spojila s odborníci na problematiku péče o osoby s demencí v pobytových formách sociálních služeb. Shodly jsme se na výrazných potřebách pravidelného proškolení týmu v oblasti péče o osoby s demencí. V roce 2022 jsme realizovali hned několik školení zaměřených na: Pozitivní a laskavý přístup ke klientovi s demencí, Etické postupy při práci s klienty s demencí a Komunikaci s klienty se syndromem demence.
- Při všech kurzech se lektorka velmi podrobně zabývala především kvalitou života osob s demencí, podpoře jejich autonomie a možnosti stále rozhodovat nebo se podílet na rozhodování o svém životě a být přímou součástí každodenních událostí. Důležitým tématem byla také osobní důstojnost našich klientů, a to nejen s ohledem na poskytování úkonů péče, ale také podpory jejich samostatnosti a soběstačnosti. Zdůraznila hranice podpory, pomoci a péče a poukázala na řadu momentů, při kterých klienta takzvaně přepečováváme a zmínila pochybení v tomto procesu, které mohou mít na klienty neblahé dopady především ve snižování jejich osobních schopností, dovedností, samostatnosti a soběstačnosti. Taktéž poukázala na některé prvky ústavnosti, ke kterým u nás může docházet. Vždy však v souvislosti s nedostatečným vyhodnocením individuálních potřeb každého klienta nebo v dobré výře pomoci mu a ulevit. Na některé naše postupy jsme tak získali jiný náhled.
- V podpoře celoživotního vzdělávání budeme pokračovat i v roce 2023, do vzdělávacího plánu jsme zařadili opětovně kurzy zaměřené především na komunikaci s osobami s demencí, mapování jejich potřeb a individuální plánování sjednané sociální služby.
- Součástí podpory celoživotního vzdělávání bude i stáž v jiném zařízení a specializované vzdělávání pro sociální pracovníci, které se zaměří na management potřeb klientů, problematika svéprávnosti klientů a nastavování individuálně zaměřené sociální služby.

Opatření č. 8

K tomuto vašemu doporučení jsme přistoupili následujícím způsobem:

- V oblasti svéprávnosti našich klientů jsme opravdu částečně tápali. Při realizaci výše zmiňovaných seminářů jsme na toto téma pravidelně naráželi. Protože jsme tuto oblast neměli v našem zařízení zcela zavedenou, rozhodli jsme se, že se v dané oblasti bude více vzdělávat

sociální pracovníce i já. Vyhledali jsme si hned několik seminářů, které budeme v příštím roce absolvovat.

- Taktéž jsme pochopili principy omezování svéprávnosti klientů, respektive neomezování klientů ve všech oblastech. Chápeme, že je pro nás na prvním místě potřeba klienta. Více jsme dávali důraz na názor rodiny, respektive blízkých osob našich klientů. Brali jsme v potaz jejich názory v omezování osobní svobody jejich blízkých, avšak v dobré víře, že je lépe znají, myslí to s nimi dobře a ví, jak na ně. Při seminářích jsme si vysvětlili, kdo je pro nás primární a kdo sekundární klient, jaká je důležitost a přínosnost spolupráce s rodinou a jak postupovat při komunikaci s rodinou v oblasti zajišťování práv klientů, ale také jejich potřeb a očekávání.
- Dále požadujeme od opatrovníků našich klientů rozhodnutí o míře omezení svéprávnosti, se kterými následně pracujeme při individuálním nastavování sjednané sociální služby.

Opatření č. 10

K tomuto vašemu doporučení jsme přistoupili následujícím způsobem:

- Naprosto chápeme a respektujeme důležitost ovládat jazyk klientů na adekvátní úrovni nutné pro kvalitu poskytované sociální služby. Personál má v našem zařízení možnost účastnit se pravidelných jazykových kurzů, respektive kurzu němčiny. Účast na těchto lekcích vyžadujeme, a to s ohledem na stávající dovednosti každého našeho zaměstnance v německém jazyku.
- V případě, že hledáme nového zaměstnance, požadujeme základy německého jazyka od zájemců o všechny námi vyhlášené pracovní pozice. I novým zaměstnancům umožňujeme účastnit se lekcí němčiny, a to s ohledem na jejich jazykovou vybavenost. Lektor německého jazyka pravidelně dojíždí do našeho zařízení, a to v intervalu jednou týdně.
- Dále hovoříme německy i mezi sebou navzájem, jeli u hovoru přítomen německý klient či skupina německých klientů, abychom v nich nepěstovali pocit, že takzvaně hovoříme o nich bez nich, a navíc v jazyku, kterému nerozumí. Respektujeme, že nám musí naši klienti rozumět v každé situaci a za všech okolností.
- V oblasti komunikace s osobami s demencí jsme podpořili naše zaměstnance prostřednictvím tří osmihodinových kurzů, při kterých byl vždy kladem významný důraz na komunikaci s lidmi s demencí. Paní lektorka kladla vysoký důraz na to, že je komunikace základ, a to jak ta verbální, tak i neverbální. Především neverbální komunikaci se budeme věnovat i v dalším procesu celoživotního vzdělávání v roce 2023.
- Dále nám doporučila další semináře a akreditované kurzy, které by bylo vhodné absolvovat, proto jsme si je zařadili do vzdělávacího plánu pro roky 2023 a 2024.
- Osvědčení a prezenční listiny z již realizovaných kurzů přikládáme k tomuto vyjádření.

Opatření č. 11

K tomuto vašemu doporučení jsme přistoupili následujícím způsobem:

- Oslovování klientů, používání zdrobnělin a přezdívek bylo v našem zařízení vždy používáno v dobré víře, tak jak jsem uváděla ve svém předchozím vyjádření. Věřte, že jsme za zdrobnělým křestním jménem nikdy neměli potřebu jakkoli znehodnotit, znevážit naše klienty či snížit jejich důstojnost. I proto bylo téma oslovování, používání zdrobnělin a utváření partnerského vztahu s našimi klienty součástí realizovaných školení, obzvláště pak v oblasti etických principů.
- Řádné oslovování máme navíc jako součást individuálního plánu a mapování potřeb každého klienta. Respektujeme, jak si klient přeje, aby byl námi oslovován, jména či příjmení řádně používáme.
- Při kurzech nám lektorka navíc objasnila tenkou hranici mezi infantilizací, respektive zdětinšťování klientů nebo používání zdrobnělin, občasného familiárního chování zaměstnanců k našim klientům a takzvanému dobrému vkusu. Pochopili jsme, že ne vše, co je z naší strany považováno za milé a vstřícné jednání může být klientem i takto chápáno.
- Každý z nás si na takovéto komunikační zvyklosti dává pozor, poskytujeme si mezi sebou zpětnou vazbu, upozorňujeme se navzájem na špatné vzorce přístupu ke klientům, snažíme se dostat pod kůži jiné, správné a vůči klientovi vhodnější formy komunikace.
- Již bylo zmíněno, že i pro rok další dva roky plánujeme další školení v oblasti komunikace a přístupů k osobám s demencí, kde se ještě více zaměříme jednotlivé fáze demence a na různé nemoci způsobující syndrom demence. Dále se více zaměříme na ošetrovatelskou etiku.
- Sociální pracovníce se navíc bude účastnit doporučených akreditovaných kurzů, dále bude jeden akreditovaný kurz realizován i v našem zařízení v roce 2023.

Opatření č. 13

K tomuto vašemu doporučení jsme přistoupili následujícím způsobem:

- Opětovně jsme se vrátili ke standardu kvality č. 7, který řeší možnosti stěžovat si na kvalitu nebo způsob námi poskytované sociální služby. Provedli jsme jeho revizi a seznámili s ním veškerý personál.
- To dokládáme prezenční listinou, na které naši zaměstnanci svým podpisem ztvrzují, že se s dokumentem prokazatelně seznámili a že mají dostatečné povědomí o tom, že naši klienti, ale zaměstnanci či jiné osoby mají právo podávat stížnosti, podněty a připomínky, které se týkají kvality a způsobu námi poskytované sociální služby.
- Téma podávání stížnosti bylo také součástí již zmiňovaného kurzu Etické postupy při práci s klienty s demencí. Na případné stížnosti, podněty a připomínky pohlížíme zcela jiným

způsobem a víme, že mohou být pro nás důležitými podněty pro zvyšování kvality života našich klientů a také poskytované sociální služby.

- O možnosti podávat stížnosti, podněty a připomínky je každý klient informován vždy, kdy se setkáme s jeho nespokojeností, ne tedy jen v momentu, kdy přichází nově do naší služby.
- Možnost podávat stížnosti, podněty a připomínky máme navíc zpracováno i ve vnitřních pravidlech.
- Při semináři lektorka kladla důraz, že podání stížnosti, podnětu nebo připomínky je právo každého a není důvodem k jakékoliv diskriminaci a objasnila personálu, že všechny stížnosti, podněty a připomínky jsou pro nás důležitým zdrojem informací a že je máme chápat v jiném kontextu, respektive máme k nim přistupovat jako k podnětům ke zvýšení kvality poskytované služby. A to také činíme například při pravidelných poradách, kdy případné stížnosti, podněty a připomínky diskutujeme a realizujeme případnou nápravu vzniklého stavu, na který klient či jiná osoba poukáže.

Opatření č. 18

K tomuto vašemu doporučení jsme přistoupili následujícím způsobem:

- Pořídili jsme lednici, do které si mohou klienti nebo jejich blízké osoby ukládat potraviny. I nadále mají naši klienti možnost mít na pokojích různé suché a nekalící se potraviny a takzvané jídlo do ruky, tedy potravinu, kterou si mohou kdykoliv vzít.
- Jídlo do ruky má dále k dispozici i noční službu konající personál pro případ, že bude mít klient hlad nebo bude mít takzvaně na něco chuť. Jedná se o balené jídlo s delší trvanlivostí, které mohou mít zaměstnanci kdykoliv k dispozici.
- V našem případě se jedná především o různé mléčné výrobky: jogurty a balené sýry, ovocné či zeleninové přesnídávky, které lze konzumovat ve studeném i teplém stavu, balené uzeniny, toustové chleby a podobně. Dále jsou k dispozici také balené dezerty a dostatek čerstvého ovoce a zeleniny. Nemůže se tedy stát, že nedostane klient najíst, pokud má ve večerních či nočních hodinách hlad.
- Stejně tak i zařazujeme dostatek tekutin pro naše klienty, respektive dostatek druhů tekutin po celý den i noc. Kromě různých druhů čajů a káv mohou kdykoliv dostat studené či teplé mléko včetně jeho ochucení cukrem, kakaem, medem a podobně. Máme k dispozici také několik příchutí šťáv, alkoholické i nealkoholické pivo. Personál má navíc k dispozici odšťavovač pro případ, že klient nepozře z různých důvodů například citrusové plody, aby mu mohl dopřát alespoň čerstvě lisovanou šťávu.
- Personál má k dispozici mikrovlnnou troubu, zapékací toustovač a lednici.

- Klienti se tedy dostanou k jídlu po celý den i noc, personál se jich pravidelně mezi jednotlivými jídlami doptává, zda nemají hlad či chuť a pravidelně sledují dostatečný příjem tekutin.
- Podávání stravy, osobní preference a očekávání od námi podávaného jídla je také součástí mapování potřeb klienta a individuálního plánu sjednané sociální služby.
- Osobní spokojenost při stravování bylo také několikrát zmiňováno při realizovaných kurzech.

Opatření č. 18

K tomuto vašemu doporučení jsme přistoupili následujícím způsobem:

- V této oblasti navazují na výše sdělené. Při školeních bylo téma podávaného jídla velmi diskutováno. Jak jsem uvedla ve svých předchozích vyjádřeních, klademe důraz na kvalitu námi poskytovaného jídla. Vyhýbáme se polotovarům, dochucovadlům, vaříme podomácku, tak jak byli naši klienti zvyklí.
- Lektorka při semináři kladla důraz způsoby mechanicky upravované stravy a poučila nás, proč nelze hlavní jídlo mixovat dohromady. Chápeme, že každá složka jídla je pro klienta důležitá zvláště, obzvláště pak v oblasti smyslového vnímání, chuti a radosti a požitku z jídla.
- Jeli nutné klientovi zajistit mechanicky upravenou stravu, každou složku mícháme zvláště a na talíř servírujeme samostatně. Tím je například myšlena samostatná úprava přílohy, i masa i omáčky.
- Systém mechanické úpravy jídla bude také součástí stáže ve vybraném zařízení, kde se kvalitě podávaného jídla dostatečně věnují.

Opatření č. 31

K tomuto vašemu doporučení jsme přistoupili následujícím způsobem:

- Jak již bylo uvedeno výše, hodně jsme se zaměřili na edukaci personálu v oblasti demence. Z realizovaných seminářů vzešli další vzdělávací potřeby, kterým se budeme i nadále věnovat.
- K tomuto opatření bych ráda konstatovala, že nám lektorka představila několik testů, které se používají při posuzování kognitivních funkcí klienta a sledování fází demence. Poskytla nám základní POBAV test, se kterým lze pracovat i při volnočasových aktivitách a programech a pravidelně sledovat, jak si naši klienti stojí například v oblasti krátkodobé a střednědobé paměti.
- Také nás seznámila s řadou školení, které lze absolvovat a doporučila je především sociální pracovníci, která by měla znát a umět používat základní škálu testů, jako je například vámi zmiňovaný MMSE test. Po absolvování takového školení bude provádět pravidelné testování sociální pracovníci. Dále zvažujeme, že se vybraného školení bude účastnit i vybraná sestra.
- Taktéž více diskutujeme využívání testovací škály, že strany psychiatra, se kterým spolupracujeme.

- Dále jsem uvedla, že se budeme v příštím roce více věnovat jednotlivým fázím demence v rámci celoživotního vzdělávání. Od tohoto vzdělávání očekáváme, že personál více a lépe pochopí individuální potřeby našich klientů a vyvaruje se nejčastějších chyb, ke kterým může docházet především při základních úkonech péče.

Opatření č. 34

K tomuto vašemu doporučení jsme přistoupili následujícím způsobem:

- Základem všech opatření, které nám doporučujete je z naší strany především bedlivější a důkladnější mapování potřeb našich klientů, které nás vede k ještě většímu poznání jejich zvyklostí, rituálů, návyků a očekávání od námi poskytované sociální služby.
- I tato opatření byla důležitým tématem tří realizovaných školení. Více se zaměřujeme na individuální potřeby našich klientů a zajímáme se o to jaké mají zvyklosti a jak jsou pro ně důležité, jaké mají rituály a zdaje drží každý den. Učíme se pracovat s rozlišováním zvyklostí a zlovyků a posuzujeme je nesubjektivně. Tyto informace zapracováváme do individuální dokumentace.
- Denní harmonogram přizpůsobujeme našim klientům a chápeme, že je nemůže z mnoha důvodů omezovat nebo je vést k přizpůsobení se harmonogramu našeho zařízení, ale že musí naše zařízení přizpůsobovat své aktivity klientům, respektive každému klientovi, avšak v nějakých pravidlech pochopitelných pro každého z našich klientů.

Opatření č. 35

K tomuto vašemu doporučení jsme přistoupili následujícím způsobem:

- Provedli jsme revizi postupů pro zajištění sociálně terapeutických a aktivizačních činností v našem zařízení a zapracovali je do individuálních plánů klientů. Rozdělili jsme pravidelné aktivizační činnosti na skupinové a individuální, a to na základě mapování potřeb každého klienta. Povědomí o zájmech, koníčcích a preferenci trávení volného času je součástí mapování potřeb a snažíme se mít v tomto ohledu maximální znalosti.
- Činnosti více zaměřujeme na takové, které více vedou k udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování. To vše s ohledem na potřeby, přání, očekávání a aktuální zdravotní stav klient.
- Zprostředkování aktivizačních činností je zaměřeno na volnočasové a zájmové aktivity, na pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s přirozeným sociálním prostředím a na nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností. To vše s ohledem na potřeby, přání, očekávání a aktuální zdravotní stav klient.

- Na zajištění těchto činností se podílí především aktivizační pracovníce a pracovníce v sociálních službách, ale i další zaměstnanci, to je sociální pracovníce či zdravotní sestry.
- Věnujeme větší míru pozornosti také individuálním aktivizacím, které stavíme především na větším zájmu o životní příběh každého klienta a vychází z něj. Také jsme se prostřednictvím již několikrát zmiňovaného vzdělávání dozvěděli o principech, metodách a postupech při skupinové i individuální aktivizaci v různých fázích demence. Více se zaměřujeme na menší skupiny a používání různých pomůcek a věnujeme těmto aktivitám více času a prostoru.
- Vše řádně zapisujeme do individuálních plánů.

Opatření č. 36

K tomuto vašemu doporučení jsme přistoupili následujícím způsobem:

- I toto téma bylo velmi diskutováno při realizaci vzdělávání. Paní lektorka nás provedla pyramidou potřeb a uvedla důležitost sexuality a intimity do kontextu demence, respektive připomněla, jak je důležité se této oblasti péče věnovat při naplňování biologických potřeb. Zdůraznila, že součástí biologických potřeb je vedle sexuality a intimity také potřeba rodičovského, potažmo mateřského pudu. Ukázala nám různé metody a pomůcky, které lze využívat při skupinové nebo individuální aktivizaci. Dále nám navrhla případnou spolupráci se sexuologem nebo rozvinout toto téma při spolupráci s psychiatrem.
- Doporučila nám shlédnout některé filmy a navrhla vrátit se k tématu při vzdělávání v roce 2023 a 2024. Protože považujeme toto téma za velmi intimní, bude součástí vzdělávání i nácvik, jak zvládat rozhovory s klienty v této oblasti, stejně tak jako nácvik zvládnání různých situací, do kterých může být vystaven personál, především pak pečovatelky, které jsou s klienty v nejintimnějším kontaktu.
- Také nám doporučila absolvovat kurz na téma sexualita ve stáří nebo sexualita a intimita osob s demencí. Tématu se bude více věnovat sociální pracovníce, aby u našich klientů nedocházelo k frustraci z nenaplněných, odpíraných nebo bagatelizovaných potřeb.

-

Opatření č. 37

K tomuto vašemu doporučení jsme přistoupili následujícím způsobem:

- Řádně jsme vyhodnotili individuální plány všech našich klientů.
- Schopnost či neschopnost samostatně opouštět zařízení jsme řádně vyhodnotili a zaznamenali do osobní dokumentace každého klienta. V případě, že jsme shledali takové důvody a okolnosti, které mohou bránit klientovi samostatně odcházet ze zařízení, jsme řádně popsali.
- Zmapovali jsme veškeré jejich aktuální schopnosti, možnosti a dovednosti v dané oblasti, to znamená, že jsme individuálně posoudili přiměřená rizika u každého klienta odcházet ze

zařízení, bezpečně se pohybovat v otevřeném prostoru a dokázat se vrátit zpět. V mapování potřeb vyhodnocujeme také míru orientace, respektive dezorientaci každého klienta ve všech hlavních oblastech: místo, aby věděl kde je, kam jde a kam se má vrátit; čas, kdy odchází a kdy se vrací; situace, za jakých odchází a zda nejsou podmíněny například bludem nebo halucinací; osoby, aby neodcházel z cizími lidmi a věci, aby byl například oblečen s ohledem na počasí nebo situaci.

- V rámci multidisciplinárního týmu jsme se zaobírali každým naším klientem, abychom dokázali nastavit poskytovanou sociální službu co možná nejvíce individuálně. Multidisciplinárního týmu se účastnily: ředitelka, sociální pracovníce, klíčová pracovníce, vrchní sestra. Od příštího roku se navíc bude MLD týmů účastnit odbornice na kvalitu péče o osoby s demencí a bude-li to možné také psychiatr.
- Na základě důkladného mapování každého našeho klienta víme, kdo chce a má aktuální schopnosti a dovednosti k tomu, aby samostatně odcházel ze zařízení a trávil volný čas mimo domov.
- Součástí individuálního mapování potřeb klientů navíc více pracujeme s riziky, obzvláště jiným způsobem pohlížíme na tak zvaná přiměřená rizika. S předešlých obav o naše klienty jsme některá opatření realizovali nesprávně, toto bylo jedno z nich.
- Opětovně však upozorňujeme, že ani samostatné odchody nelze zajistit u všech našich klientů, a to s ohledem na jejich kognitivní deficity a rozvinuté či terminální fáze demence. I nadále hrozí vysoké riziko, že upadnou, ztratí se nebo odejdou s cizími lidmi.
- Mít klíče takzvaně u sebe jsme také konzultovali s rodinnými příslušníky našich klientů, respektive s těmi, kteří s námi spolupracují a mají o své blízké zájem a chtějí se podílet na realizaci různých opatření vedoucích k vysoké kvalitě života jejich blízkých.
- Klienti, kteří jsou schopni odejít samostatně na procházku a jsou schopni nakládat s klíči, je mají k dispozici, mohou si tedy odemknout dveře od hlavního vchodu. V případě, že klient klíče nemůže najít, personál mu pomůže s hledáním a také mu odemkne hlavní dveře a umožní mu odejít na procházku.
- V zařízení je navíc 24 hodin denně personál, který klientovi bez klíčů odemkne vchodové dveře.
- Individuální schopnosti klientů v oblasti nakládání s klíči a samostatné vycházky jsou pravidelně přehodnocovány.

Opatření č. 38

K tomuto vašemu doporučení jsme přistoupili následujícím způsobem:

- Jak je uvedeno výše, v oblasti pohybu klientů mimo domov více aktivně pracujeme s přiměřenými riziky, vyhodnocujeme je a dáváme důraz na potřeby klientů, nikoliv jejich rodin a blízkých osob.
- Zpracovali jsme metodický postup pro použití opatření omezující pohyb osob, ve kterém definujeme kdy lze používat opatření omezujících pohyb klientů.
- K takovým opatřením dochází jen s výjimkou případů přímého ohrožení zdraví klienta a života nebo zdraví a života jiných osob, a to pouze na dobu nezbytně nutnou.
- Zaměstnanci jsou seznámeni s tímto metodickým postupem a jsou povinni předcházet situacím, ve kterých je nezbytné použít opatření omezující pohyb klientů.
- Sociální pracovníce navíc hovoří s rodinami a blízkými osami o každé individuální situaci a vysvětluje jim, že nelze bránit klientům v pohybu mimo zařízení, že je to naopak žádoucí pro zvyšování osobní spokojenosti a kvality života.

Opatření č. 40

K tomuto vašemu doporučení jsme přistoupili následujícím způsobem:

- Zdvížení postranic, použití zajišťovacího břišního pásu, zajišťovacího pánevního pásu chápeme jako prevenci pádu. Využíváme je pouze na doporučení lékaře, a to na dobu nezbytně nutnou, v souladu se zákonem a etickými pravidly. Tuto skutečnost zapisujeme do individuální dokumentace klienta.
- Postranice nebo jiné pomůcky jako jsou například zajišťovací břišní pásy, zajišťovací pánevní pásy nevnímáme jako prostředek pro omezení pohybu u osoby, která není schopna pohybu a jejímž omezením je její zdravotní stav, nebo u osoby, která je schopna si postranice zvednout a také spustit.
- O používání prostředku omezujícího pohyb z důvodů bezpečnostního opatření při péči o klienta může v akutních situacích rozhodnout sestra, nemůže-li situaci konzultovat s lékařem, a to na základě zhodnocení aktuálního zdravotního a duševního zdraví klienta, vyhodnocení rizikových faktorů pro vznik pádů, vyhodnocení rizikových faktorů pro vznik dekubitů a vyhodnocení jiných rizikových faktorů, při kterých by mohlo dojít k ohrožení zdraví.
- Vytvořili jsme metodický postup pro používání postranic a prostředků zabraňujících poškození zdraví, se kterým jsou zaměstnanci obeznámeni a jsou povinni dle něj postupovat.

Opatření č. 45

K tomuto vašemu doporučení jsme přistoupili následujícím způsobem:

- Kompetence jednotlivých pracovníků jsou zpracovány ve Standardu č. 9 - Personální a organizační zajištění sociální služby.
- Ve standardu jsou uvedeny pracovní profily, kvalifikační požadavky a osobnostní předpoklady zaměstnanců, podřízenost a nadřízenost
- Struktura a počet pracovních míst jsou přiměřené ubytovací kapacitě a potřebám klientů. Mění se podle potřeby a rozsahu poskytované sociální služby a ošetrovatelské péče.

Opatření č. 46

K tomuto vašemu doporučení jsme přistoupili následujícím způsobem:

- Zpracovali jsme Metodický postup pro předávání informací v týmu, který popisuje veškeré postupy. Zaměstnance jsme s metodickým postupem seznámily a musí podle něj postupovat.
- Tento metodický postup vymezuje základní informace, jakým způsobem a kým jsou předávány informace mezi zaměstnanci zařízení.
- Při jakémkoli předávání informací v týmu je důležitá především srozumitelnost, která by měla vycházet z několika pomyslných pilířů, a to od kvalifikovaného personálu, přes adekvátní a kvalitní spisový materiál až po dobře nastavenou komunikaci v týmu.
- Každý ze zaměstnanců se podílí na společné komunikaci a předávání informací pro kvalitní poskytování služby.
- Vedoucí pracovníci jsou odpovědní za předávání informací do svých týmů, a to pravdivě, relevantně, srozumitelně a včas.