

Městský ústav sociálních služeb Jirkov: Naší vizí je moderní péče, která dává lidem důstojnost a pocit domova

Rozhovor s ředitelkou ústavu
Mgr. Evou Šulcovou

Městský ústav sociálních služeb Jirkov patří mezi přední poskytovatele sociálních služeb v Ústeckém kraji. Pod vedením ředitelky Mgr. Evy Šulcové se dlouhodobě zaměřuje na komplexní podporu seniorů, osob se zdravotním postižením a lidí v náročných životních situacích. Spojuje profesionální odbornost s lidským přístupem a důrazem na kvalitu, což potvrzují nejen mnohá ocenění a certifikace, ale také důvěra samotných klientů a jejich rodin.

Rozhovor s jeho ředitelkou přináší pohled na poslání ústavu, širokou nabídku poskytovaných služeb i náročný proces získání prestižní značky kvality CZECH MADE. Dozvíme se, jaké jsou priority organizace v oblasti modernizace a rozvoje, jak funguje spolupráce s místní komunitou a jaké vize má vedení do budoucna.

Přibližte nám prosím práci a poslání vaší organizace...

Městský ústav sociálních služeb Jirkov, příspěvková organizace, poskytuje komplexní péči a podporu lidem, kteří se v důsledku věku, zdravotního stavu či sociální situace ocitli v nepříznivé životní situaci a potřebují pomoc druhé osoby.

Naším posláním je zajistit důstojné a bezpečné prostředí, podporovat soběstačnost a kvalitu života našich klientů a umožnit jim co největší míru aktivního zapojení do běžného života. Služby poskytujeme s důrazem na individuální přístup, respekt k potřebám a přáním klienta a v souladu s principy kvality a lidských práv.

Jak široký záběr služeb váš ústav nabízí? Které všechny to jsou?

Náš ústav poskytuje širokou škálu pobytových, terénních i ambulancních sociálních služeb určených seniorům, osobám se zdravotním postižením a lidem v nepříznivé sociální situaci.



Naše služby zahrnují zejména:

- **Domovy pro seniory** – dlouhodobá pobytová péče s důrazem na individuální potřeby klienta.
- **Domovy se zvláštním režimem** – specializovaná péče pro osoby s Alzheimerovou chorobou či jiným typem demence.
- **Odlehčovací služby** – krátkodobé pobyty pro klienty, jejichž pečující potřebují odpočinek nebo čas pro řešení osobních záležitostí.
- **Domovy pro osoby se zdravotním postižením** – dlouhodobá pobytová péče přizpůsobená specifickým potřebám lidí s různými druhy zdravotního postižení.
- **Pečovatelská služba** – pomoc v domácnosti, dovoz stravy, podpora při hygieně a dalších běžných denních činnostech.
- **Odborné sociální poradenství** – zahrnuje také akreditované dluhové poradenství (jsme součástí konsorcia dluhových poraden) a specializované poradenství pro osoby s demencí a jejich blízké. V této oblasti jsme členem sítě poraden podporujících myšlenku *dementia-friendly community* – komunit, obcí, regionů i států přátelských k lidem žijícím s demencí.

Díky takto širokému záběru služeb dokážeme reagovat na různé životní situace a nabídnout podporu od krátkodobé výpomoci až po trvalé zajištění péče v pobytovém zařízení.

Jak jsou tyto služby financovány? Pokryjí příspěvky od samosprávy reálné náklady na poskytované služby?

Financování našich služeb je vícezdrojové. Zahrnuje zejména:

- **příspěvky zřizovatele – města Jirkova,**
- **dotace z Ministerstva práce a sociálních věcí a z Ústeckého kraje,**
- **úhrady od klientů dle zákonem stanovených pravidel,**
- **příjmy z vlastní, a i doplňkové činnosti.**

Příspěvky od samosprávy jsou významnou a stabilní součástí rozpočtu, avšak samy o sobě nepokryjí veškeré náklady spojené s poskytováním služeb. Reálné výdaje na péči rostou vlivem inflace, zvyšování cen energií a mzdových nákladů. Proto je pro udržení kvality a rozsahu služeb nezbytné kombinovat více zdrojů financování a aktivně vyhledávat další dotační příležitosti.

Jakým způsobem spolupracujete s místními podnikateli a dalšími institucemi ve prospěch vašich klientů?

S místními podnikateli, firmami a dalšími institucemi spolupracujeme v řadě oblastí, vždy s cílem zlepšit kvalitu života našich klientů.

Spolupráce probíhá například formou

- **společenských a kulturních aktivit** – organizace besed, koncertů, přednášek a dalších akcí pro naše klienty;
- **dobrovolnické činnosti** – zapojení zaměstnanců firem i jednotlivců do aktivizačních a dobrovolných programů;
- **odborných partnerství** – spolupráce se zdravotnickými zařízeními, školami a neziskovými organizacemi na rozvoji péče a odborného zázemí;
- **sponzorských darů a materiální podpory** – finanční příspěvky, věcné dary, vybavení či pomůcky.

Tato spolupráce přináší klientům nejen hmatatelné zlepšení podmínek, ale také důležitý pocit propojení s komunitou, jejíž jsou součástí.

Co pro vás znamená skutečnost, že jste jako poskytovatel sociálních služeb získali značku CZECHMADE?

Získání značky kvality CZECH MADE je pro nás potvrzením, že poskytujeme sociální služby na vysoké odborné i etické úrovni. Nejde jen o formální ocenění – je to výsledek dlouhodobé práce celého týmu, který klade důraz na individuální přístup ke klientům, odbornou péči a neustálé zlepšování procesů.

Tato značka pro nás znamená

- **garanci kvality** – naši klienti i jejich rodiny mají jistotu, že se mohou spolehnout na standardy ověřené nezávislým hodnocením;
- **motivaci** – ocenění je závazkem, abychom i nadále udržovali a rozvíjeli vysokou úroveň našich služeb;
- **důvěru** – potvrzuje, že jsme spolehlivým a transparentním partnerem nejen pro klienty, ale i pro širokou veřejnost a zřizovatele.

Značka CZECH MADE je pro nás nejen oceněním, ale i výzvou – být každý den lepší pro ty, kterým pomáháme.

Jak náročné bylo pro organizaci vašeho typu projít hodnocením kvality v rámci udělení značky CZECHMADE?

Stručně řečeno, byl to velmi komplexní a náročný proces. Bylo nutné detailně prokázat splnění celé řady kritérií – od úrovně poskytované péče přes kvalifikaci personálu a bezpečnost prostředí až po procesní nastavení organizace a spokojenost klientů. Vyžadovalo to pečlivou přípravu, spolupráci všech úseků a otevřenost vůči nezávislému hodnocení.

Díky profesionalitě našich zaměstnanců, podpoře vedení a dlouhodobému zaměření na kvalitu jsme tento proces zvládli úspěšně, což pro nás bylo nejen oceněním, ale i cennou zpětnou vazbou pro další rozvoj služeb.



Vaše organizace má i další ocenění v kvalitě. Jaká to jsou?

Kromě značky CZECH MADE jsme držiteli také certifikátu kvality dle ISO 9001, který potvrzuje, že naše procesy a systém řízení splňují mezinárodně uznávané standardy.

Pravidelně obhajujeme certifikaci Vážka, což je ocenění pro domovy se zvláštním režimem, dále máme certifikát Značky kvality, ve které jsme získali nejvyšší možné hodnocení – 5 hvězdiček. V nejbližší době se chystáme na certifikaci paliativní péče.

Jednou za dva roky u nás probíhá audit podpory kontinence, jehož výsledky dlouhodobě potvrzují vysokou kvalitu péče.

Naše organizace se také aktivně zapojuje do odborných soutěží a projektů v oblasti sociálních služeb. Mezi naše úspěchy patří například ocenění v národní soutěži Pečovatel/pečovatelka roku.

Jak vy osobně vnímáte kvalitu v sociálních službách?

Kvalitu v sociálních službách vnímám jako soubor hodnot, postupů a přístupů, které mají jediný cíl – zajistit člověku důstojnou, bezpečnou a individuálně přizpůsobenou podporu.

Nejde jen o naplnění legislativních či metodických požadavků, ale především o skutečný zájem o potřeby a přání každého klienta.

Pro mě se kvalita odráží:

- v profesionalitě a lidském přístupu personálu,
- v otevřené komunikaci s rodinami,
- v prostředí, které poskytuje jistotu a pocit domova.

Kvalita je podle mě neustálý proces – vyžaduje sebe-reflexi, vzdělávání a ochotu hledat nové cesty, jak péči stále zlepšovat.

V čem je Městský ústav sociálních služeb Jirkov jedinečný?

Je to spojením profesionální odborné péče a rodinné atmosféry, ve které se naši klienti cítí bezpečně, respektovaně a přijímaně.

Naše síla spočívá v individuálním přístupu, schopnosti přizpůsobit služby konkrétním potřebám a v úzkém propojení s místní komunitou.

Jsmo moderní organizace s kvalifikovaným týmem, dlouholetými zkušenostmi a inovativním přístupem k péči. Dokladem toho je erudovaný personál, který poskytuje služby v souladu s platnou metodikou, vnímá potřeby klientů, podporuje jejich dovednosti a zachovává jejich důstojnost. O vysoké kvalitě péče svědčí také cílená a dlouhodobá podpora kontinence.

Základem našeho úspěchu je silná firemní kultura, která stojí na vzájemném respektu, týmové spolupráci a sdí-

lených hodnotách. Ta vytváří prostředí, ve kterém zaměstnanci mohou růst, rozvíjet své odborné kompetence a zároveň přinášet do péče lidskost a empatii. Díky tomu poskytujeme nejen běžné služby, ale i specializovanou podporu – například v oblasti péče o osoby s demencí nebo v paliativní péči.

Protože jsme pevně zakořeněni v regionu, dokážeme klientům nabídnout víc než jen službu – nabídneme jim místo, kde mohou žít důstojný a plnohodnotný život.

Na jaké konkrétní speciální služby, které nabízejíte klientům, jste nejvíce pyšní?

Jsmo hrdí na to, že našim klientům můžeme nabídnout širokou škálu specializovaných služeb, které výrazně zlepšují kvalitu jejich života a podporují jejich soběstačnost a důstojnost. Patří mezi ně zejména:

- Podpora sebeobsluhy a individuální plánování péče – zaměřujeme se na rehabilitaci, návčik soběstačnosti a podporu každodenních dovedností klientů.
- Paliativní péče – komplexní podpora klientů s vážným onemocněním se zaměřením na zmírnění bolesti, psychickou oporu a zachování důstojnosti v posledních fázích života.
- Odlehčovací služby – poskytujeme pečujícím osobám možnost odpočinku a regenerace, což je klíčové pro dlouhodobé udržení péče v domácím prostředí.
- Aktivizační programy a volnočasové aktivity – podporujeme psychickou i fyzickou kondici klientů, jejich sociální vazby a zapojení do komunitního života.

Silným základem těchto služeb je odborný a erudovaný tým, který se neustále vzdělává. Pořádáme odborné konference a dlouhodobě podporujeme vedoucí pracovníky na všech úrovních manažerskými super-vizemi, aby mohli vést své týmy s maximální profesionalitou a empatií.

Tyto služby jsou výsledkem dlouhodobé snahy o inovace a neustálé zlepšování péče, které přinášejí konkrétní přínos nejen klientům, ale i jejich rodinám.

Prostory Městského ústavu sociálních služeb Jirkov jsou velmi moderní včetně krásně upravené zahrady v jeho okolí. Jak se vám daří investovat do modernizace prostorů a jaké největší projekty máte v uplynulých letech úspěšně za sebou?

Investice do modernizace prostor ústavu považujeme za jednu z priorit, protože prostředí výrazně ovlivňuje komfort a spokojenost našich klientů i zaměstnanců. Díky podpoře zřizovatele, dotačním programům a vlastnímu hospodaření se nám daří pravidelně obnovovat a zlepšovat vybavení a infrastrukturu.

Mezi největší a nejúspěšnější projekty v uplynulých letech patří:

- kompletní rekonstrukce pokojů a společných prostor s důrazem na bezbariérovost a moderní design;

- vybudování a úprava zahrady tak, aby sloužila jako příjemné a bezpečné místo pro odpočinek a terapie v přírodě;
- modernizace hygienických zařízení a zavedení nových technologií pro zvýšení bezpečnosti a úspory energií.

Tyto kroky jsou výsledkem naší dlouhodobé strategie zaměřené na vytváření prostředí, které klientům poskytuje pocit domova a zaměstnancům podporuje efektivní a kvalitní práci.



Jaká je vaše vize budoucnosti ústavu a jak se chcete dále rozvíjet? Chystáte nějaké novinky?

Naši vizi je i nadále být moderním a spolehlivým poskytovatelem sociálních služeb, který reaguje na aktuální potřeby klientů a trendy v péči. Chceme rozvíjet služby s důrazem na individualizaci, kvalitu a inovace, aby naši klienti měli možnost žít co nejvíce samostatně a důstojně.

Mezi klíčové směry dalšího rozvoje patří:

- rozšíření specializované péče, zejména v oblasti demence a paliativní péče;
- zavádění moderních technologií pro zlepšení komfortu klientů i efektivitu práce personálu;
- posilování terénních služeb, aby pomoc byla dostupná i lidem v jejich domácím prostředí;
- aktivní podpora komunitních a dobrovolnických programů, které propojují klienty s širší společností.

V současné době pracujeme na přípravě nových projektů, které přinesou inovativní přístupy a rozšíří nabídku služeb. Jsme přesvědčeni, že tímto směrem zajistíme dlouhodobou udržitelnost a kvalitu péče, na kterou jsou naši klienti zvyklí.

Na vaší pravidelné letošní odborné konferenci vám byla slavnostně předána značka CZECH MADE. Na jaká témata se letos konference zaměřila?

Letošní konference se zaměřila především na kvalitu poskytovaných sociálních služeb, moderní přístupy v péči o klienty a sdílení příkladů dobré praxe mezi organizacemi. Velký prostor jsme věnovali tématu bezpečí, a to jak pro klienty, tak pro personál.

Hlavním letošním tématem byla stoupající agresivita ve společnosti. Tomu se věnovala doc. PhDr. Barbora Vegrachtová, Ph.D., MBA, pedagogická a akademická pracovnice Fakulty biomedicínského inženýrství Českého vysokého učení technického v Praze, bezpečnostní konzultantka a členka České kriminologické společnosti. Jejím cílem je zvyšovat povědomí pracovníků relevantních organizací o problematice terorismu, radikalizace a kriminality gangů a tím přispívat k efektivnějšímu boji se zločinem a souvisejícími sociálně patologickými jevy, které se nevyhýbají ani seniorům a lidem s handicapem.

Dalšími neméně zajímavými přednášejícími byli MUDr. Kateřina Cajthamlová, PhDr. Mgr. Jakub Jestřáb, MBA, MUDr. Jiří Kalvach, CSc., a paní Alena Zborníková.

Nechybělo ani dobré jídlo formou rautu a další benefity, které účastníkům zpříjemnily celý den.

Co dodat závěrem – ať se vám nadále daří. A děkují za rozhovor pro náš časopis Perspektivy kvality.

Autor: David Kubla