

# **STANDARD Č. 1**

## **platné pro obě sociální služby**

### **Standart č. 1 Poslání, cíle, způsoby a zásady poskytování služeb, platné pro obě sociální služby**

#### **Kritérium 1.1**

**Zařízení sociálních služeb (dále jen zařízení) má písemně definováno poslání, cíle, cílovou skupinu uživatelů a principy poskytovaných služeb, které chápe jako VEŘEJNÝ ZÁVAZEK:**

- **POSLÁNÍ:**

**Posláním Domova pro seniory v Lázních Kynžvart je poskytnout svým klientům podporu, pomoc a laskavou péči, pokud jim již nelze zajistit podporu v domácím prostředí prostřednictvím veřejných služeb. Snažíme se našim klientům vytvořit prostředí, které se co nejvíce přibližuje původnímu domovu. Seniorům tato služba nabízí trvalý pobyt a zajištění stálé pečovatelské a ošetrovatelské pomoci, nabídku aktivního trávení volného času a duchovní podporu podle jejich individuálních potřeb.**

- **CÍLOVÁ SKUPINA SOCIÁLNÍ SLUŽBA DOMOV PRO SENORY**

**Zařízení poskytuje své služby těmto seniorům:**

Senioři (služba je určena dospělým osobám od 60 let a dále seniorům od 65 let věku. Jedná se o osoby, jejichž stav odpovídá těžké nebo úplné závislosti na pomoci jiné fyzické osoby při zajištění péče o vlastní osobu a při zajištění soběstačnosti, vymezené zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů).

- dospělí od 60 let
- mladší senioři (65 - 80 let, starší senioři (nad 80 let)

Služba je určena osobám, kteří vzhledem ke svému stáří a zdravotnímu stavu nemohou žít ve svém přirozeném prostředí a péče jim již nemůže být poskytována za pomoci terénních sociálních služeb nebo rodiny.

Služba je určena osobám z Karlovarského kraje nebo osobám se sociální vazbou na Karlovarský kraj (obvykle rodinné vazby).

**Naše služba není určena žadatelům:**

- osobám, jejichž zdravotní stav vyžaduje léčení a trvalé odborné ošetřování v lůžkovém zdravotnickém zařízení, osobám, které vyžadují celodenní asistenci
- osobám s aktivní formou tuberkulózy či jinými infekčními a parazitárními chorobami, při kterých nemocný může být zdrojem onemocnění
- chronickým alkoholikům, toxikomanům (pokud nedošlo k likvidaci návyku)
- osobám s psychiatrickým onemocněním vyžadující zvláštní režim, rovněž osobám s psychózou a psychickou poruchou, při níž mohou ohrozit sami sebe i druhé, respektive jejich chování znemožňuje klidné soužití
- osobám nepřizpůsobeným, kdy jejich sociální chování znemožňuje klidné soužití v kolektivu a odporuje dobrým mravům
- osobám, které potřebují podpůrnou přístrojovou léčbu např.: infuze, dialýzu, plicní ventilaci atd.

**Lůžko pro bezodkladnou péči v rámci sociální služby** je určeno pro osoby z okruhu osob, kterým je sociální služba určena (totožná cílová skupina). Lůžko je využíváno v případě, kdy je nutno zajistit bezodkladnou péči v krizové situaci (např. propuštění osoby ze zdravotnického zařízení bez zajištění další péče, zajištění péče v souvislosti s výkonem povinnosti obecního úřadu obce s rozšířenou působností dle ustanovení § 92 písm. a) a krajského úřadu dle ustanovení § 93 písm. a) zákona o sociálních službách; přechodné zhoršení zdravotního stavu pečující osoby, dlouhodobá hospitalizace pečující osoby, úmrtí pečující osoby, neschopnost pečující osoby nadále zvládat poskytování péče v domácím prostředí ohrožující zdravotní stav zájemce). Délka přechodného pobytu zpravidla nepřesahuje dobu 3 měsíců.

**Kapacita: 27 lůžek**

## • **CÍLOVÁ SKUPINA SOCIÁLNÍ SLUŽBA DOMOV SE ZVLÁŠTNÍM REŽIMEM**

### **Zařízení poskytuje své služby osobám s chronickým duševním onemocněním.**

Služba je určena osobám s chronickým duševním onemocněním (služba je určena osobám se stařeckou demencí a ostatními typy demencí včetně neurodegenerativního onemocnění, jejichž stav odpovídá zejména těžké nebo úplné závislosti na pomoci jiné fyzické osoby při zajištění péče o vlastní osobu a při zajištění soběstačnosti, vymezené zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v platném znění)

- od 55 let věku

Služba pečuje o klienty, kteří mají sníženou soběstačnost v důsledku chronického duševního onemocnění, psychiatrické diagnózy v kompenzovaném stavu, onemocnění stařeckou demencí, ostatními typy demence a Alzheimerovou chorobou. Tato péče již nemůže být poskytována v přirozeném prostředí za pomoci terénních sociálních služeb nebo rodiny.

Služba je určena osobám z Karlovarského kraje nebo osobám se sociální vazbou na Karlovarský kraj (obvykle rodinné vazby).

DZR poskytuje tuto službu klientům v kompenzovaném stavu, kdy klient není v zásadě sobě ani jiným nebezpečný a nepředstavuje ani stálé nebezpečí vůči majetku v areálu domova a pro ostatní klienty a personál Domova.

### **Naše služba není určena:**

- osobám, jejichž zdravotní stav vyžaduje léčení a trvalé odborné ošetřování v lůžkovém zdravotnickém zařízení, potřebují celodenní asistenci druhé osoby
- osobám s aktivní formou tuberkulózy či jinými infekčními a parazitárními chorobami, při kterých nemocný může být zdrojem onemocnění
- osobám, u kterých není diagnostikovaná demence
- alkoholikům (vč. osob, jejichž míra požívání alkoholu je obtěžující pro ostatní klienty a personál), toxikomanům
- osobám s mentálním postižením, schizofrenikům, psychotikům
- osobám aktuálně fyzicky a verbálně agresivním, jejichž zdravotní stav vyžaduje péči zdravotnického zařízení
- osobám, které potřebují podpůrnou přístrojovou léčbu např.: infuze, dialýzu, plicní ventilaci, žaludeční sondy, atd.

**Kapacita: 48 lůžek**

## • **STANOVENÉ CÍLE ZAŘÍZENÍ :**

- 1) **Kompetentní a profesně erudovaný personál**
- 2) **Spokojený klient**
- 3) **Spokojený zaměstnanec**
- 4) **Efektivita hospodaření zařízení**
- 5) **Pomocné ukazatele hodnocení kvality**

## • **PRINCIPY (ZÁSADY) POSKYTOVANÝCH SLUŽEB:**

### **Zařízení má tyto základní principy:**

1. **respektování práv klientů** (právo na volbu lékaře, pojišťovny, soukromí, důstojnost....)
2. **respektování volby (individuality), naplňování jejich potřeb**
3. **zamezování sociálnímu vyloučení, využívání veřejných služeb** (podpora společných aktivit klientů, veřejných služeb, duchovních služeb)
4. **princip informovanosti** – podávání ucelených, pravdivých a srozumitelných informací klientům naší služby, veřejnosti i zřizovateli prostřednictvím dostupných informačních zdrojů – webových stránek, Facebook, veřejná vývěska, informační materiály, písemné zdroje, inzerce apod., preference osobního jednání

### **Služba obsahuje tyto základní činnosti:**

- poskytnutí ubytování

- poskytnutí celodenní stravy, poskytnutí pouze oběda nebo pomoc při zajištění stravy
- pomoc při zvládnutí běžných úkonů **péče o vlastní osobu**
- pomoc při osobní hygieně **nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu**
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
- **sociálně terapeutické činnosti**
- výchovné, vzdělávací a **aktivizační činnosti**
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a **při obstarávání osobních záležitostí**

## **Kritérium 1.2**

**Veřejný závazek definovaný podle 1.1 směřuje k tomu, aby lidé v nepříznivé sociální situaci zůstali součástí přirozeného místního společenství, mohli žít běžným způsobem života, mohli využívat místní instituce, které poskytují služby veřejnosti, přirozené vztahové sítě a své vlastní možnosti.**

**Veřejný závazek** je dán Zřizovací listinou našeho zařízení ze dne 26. 6. 2003, v platném znění, kde je **hlavním účelem** zřízení organizace poskytování pomoci a podpory fyzickým osobám v nepříznivé sociální situaci prostřednictvím sociálních služeb – poskytujeme pobytové služby v domově pro seniory osobám, které mají sníženou soběstačnost zejména z důvodu věku, jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné osoby. Přednostně přijímáme klienty, kterým již s ohledem na jejich věk a zdravotní stav nelze zabezpečit odpovídající péči členy rodiny nebo terénními službami (uživatelé 3. a 4. stupně příspěvku na péči, u DZR 2. stupně)

## **Kritérium 1.3**

**Služby jsou poskytovány v souladu s metodikou, kterou má zařízení za účelem poskytování sociálních služeb písemně zpracovanou. Metodiky – pracovní postupy jsou běžně přístupné všem pracovníkům i klientům.**

### **Popis způsobu poskytování sociální služby**

Přístup do objektu je bezbariérový, i v celém objektu je možné se po podlažích pohybovat na invalidním vozíku (místo stupňovitých nerovností vytvořeny mírné rampy). Pohyb mezi podlažími je možný pomocí dvou osobních výtahů, které jsou bezbariérové a prostřednictvím bezbariérového evakuačního výtahu, kde lze přepravovat klienty na invalidním vozíku. Přístup do všech veřejných prostor (jidelny, knihovny, kino, tělocvična, kuřárna, odpočinkové kouty, zahrada je bezbariérový. Chodby jsou opatřeny madly, na každém patře se nachází kuchyňka se sporákem, troubou, mikrovlnnou troubou, chladničkou a varnou konvicí, stolkem se židlemi. Centrální bezbariérová koupelna se sprchovým koutem a vanou, hydraulickým zvedákem. V objektu se nachází i vybavená ošetřovna. V objektu jsou k dispozici bezbariérová veřejná WC u veřejně přístupných prostor. Objekt byl vybaven moderním požárně bezpečnostním řešením a požárními čidly v každé místnosti. V zařízení je k dispozici veřejně přístupná televize, počítač s internetem, telefon s pevnou linkou si klient může zřídit na své náklady přímo v pokoji, telefon přístupný za podpory personálu. V přízemí budovy se nachází bezbariérová kuřárna.

Objekt má schváleno užívání budovy pro cílovou skupinu – senioři.

Objekt je dostupný veřejnou dopravou (vzdálenost cca 5 minut, vlak 30 minut), auto služební

**Pokoje klientů** jsou jednolůžkové, bezbariérové, velikost pokoje 24 m<sup>2</sup>, objem místnosti 62 m<sup>3</sup>, světlá výška 2,6 jednolůžkové a s vlastním sociálním zařízením

Pokoj je vybaven elektrickým polohovatelným lůžkem – možný přístup ze třech stran, uzamykatelným nočním stolkem, antidekubitní matrace, přikrývky, polštář, lampičkou, šatní skříni, policovou skříni na prádlo, komodou se zásuvkami, jídelním stolem, židlemi, policí na nádobí a drobné předměty, věšákovou stěnou v předsíni, stropním lustrem a závěsnou lampičkou. Klient má k dispozici přenosné tlačítko tísňového systému. Klient si může svůj pokoj vybavit televizí, malou chladničkou, varnou konvicí, telefonem, rádiem, holicím strojkem, fénem apod.

Ústřední topení jsou vybavena termostatickými ventily, okna zastíněna žaluziemi.

Vstupní dveře mají šíři 90 cm.

**Sociální zařízení**, posuvné dveře s madlem, 90 cm šíře, uzamykatelné zevnitř, možnost nouzového otevření zvenku, teplota vody do 50°C, bezbariérová sprcha 90x90 cm se sedátkem a madly, bezbariérové umývadlo a WC s madly, zrcadlo, polička, protiskluzná dlažba). Přístup ke studené a teplé vodě bez omezení.

Klientům služby je dle jejich zdravotního stavu individuálně poskytována pečovatelská a **ošetřovatelská péče**, a to školenými pečovatelkami a sestrami pracující bez odborného dohledu.

Klientům je poskytována **pomoc při osobní hygieně** v rozsahu dle zdravotního stavu a individuálních potřeb.

Základem **pomoci při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu** je podpora soběstačnosti a pohybové aktivity klienta.

Disponujeme třemi propojenými pokoji pro poskytování sociálních služeb **manželům a partnerským párům**.

V zařízení je jedno lůžko vyčleněno pro poskytování bezodkladné pomoci.

**Zdravotnickou odbornou péčí** poskytuje našim klientům praktický lékař, který ordinuje 1x v týdnu, v případě potřeby kdykoliv, pravidelně dochází psychiatr, lékaři specialisté jsou zajišťováni individuálně.

**Podpora a pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí** je zajištěna sociální pracovníci, klíčovým pracovníkem, dále ve spolupráci s rodinou.

**Aktivizační činnost** rozvíjíme na základě individuálních plánů pomocí motivace s respektováním možností i přání každého uživatele.

Celodenní **strava** je zajištěna dodavatelsky. Klienti mají k dispozici výběr ze 3 jídel, dále podle požadované diety Zajišťujeme celodenní pitný režim.

**Praní a žehlení osobního a ložního prádla** je zajištěno vlastní prádelnou, **úklid, údržba** vlastními zaměstnanci.

Zařízení má zpracovány základní metodiky poskytování služeb (pracovní postupy).

## **Kriterium 1.4**

**Zařízení vytváří příležitosti k tomu, aby uživatelé služeb mohli svobodně uplatňovat svoji vůli, jednat na základě vlastních rozhodnutí, aby mohli být sami sebou.**

### **Příležitosti k uplatňování vůle klientů**

- Klienti mohou nabízenou službu kdykoli odmítnout nebo přerušit. Pokud o ní znovu požádají, bude poskytnuta ve stejné kvalitě. Odmítnutí služby je zaznamenáno do programu Cygnus
- Klienti mají možnost kdykoli opustit budovu, chodit nakupovat, rozhodují o svém volném čase. Na základě vlastního rozhodnutí se účastní pořádaných akcí. Podporujeme spolupráci s rodinou a přáteli klientů. Klienti mohou dle svého rozhodnutí a zájmu navštěvovat společenské akce v místě Domova i okolí.
- Zařízení zaručuje v jednolůžkových pokojích klientům soukromí. Na přání si může klient vybavit svůj pokoj vlastním drobným nábytkem, bytovými doplňky, obrázky a podobně. Klient má možnost označit si pokoj dle vlastního výběru nebo si zvolit neoznačené pokoje. Personál před vstupem do pokoje klepe.
- Zařízení respektuje svobodnou volbu klientů, co se týká řešení jejich sociální a zdravotní situace. Zařízení prostřednictvím svých pracovníků seznámí klienta s možnými variantami řešení a jejich důsledky. Důraz je kladen na to, aby klient důsledkům svého rozhodnutí rozuměl. Rozhodnutí klienta ošetřující personál zaznamená do zdravotnických materiálů klienta, případně individuálních plánů.
- Návštěvy nejsou omezovány časem, ale požadujeme respektování nočního klidu.
- Uživatelům nabízíme služby praktického lékaře docházejícího do zařízení (praktického lékaře v místě předchozího pobytu mohou navštěvovat za pomoci vlastní rodiny nebo vlastní praktický lékař za klientem dojíždí).
- Uživatel má právo na volbu své zdravotní pojišťovny
- Dle přání většiny uživatelů jsou respektovány jejich připomínky ke stravě, které následně projednáváme s dodavatelem stravy (pracuje stravovací komise za účasti klientů)
- Uživatel sám nebo za pomoci personálu formuje svůj osobní cíl (nebo cíl spolupráce), který může měnit

- V Domově se konají bohoslužby, které jsou volně přístupné (katolické, evangelické).
- Pro kuřáky jsou vymezené prostory ke kouření.
- V Domově je dále zajištěna služba fyzioterapeuta, pedikúry, kadeřnic, masérky.

## Kriterium 1.5

Zařízení má vytvořena vnitřní pravidla pro ochranu uživatelů před předsudky a negativním hodnocením okolí, ke kterému by mohlo dojít při poskytování služby.

Zařízení má zpracovány dokumenty:

**Vnitřní pravidla pro ochranu uživatelů před předsudky a negativním hodnocením okolí**

<b>Zpracoval:</b>	<i>kolektiv zaměstnanců Domova pro seniory v Lázních Kynžvart</i>	
<b>Schválil:</b>	<i>Lenka Wohlrabová</i> <i>ředitelka Domova pro seniory</i>	<b>Podpis:</b>
<b>Platnost od:</b>	<i>1.1. 2011</i>	<b>Ruší se: SQ č. 1 DZR</b>
<b>Poslední aktualizace:</b>	1.1. 2017, 1.1. 2018, 1.1.2019, 1.1.2020, 1.1.2021, 1.12. 2021, 1.11.2022	
<i>Součástí standardu je:</i>		
<b>Přílohy:</b>	<i>Zřizovací listina  Organizační řád  Domácí řád  Informační brožury  Standard č. 3 – jednání se zájemcem o službu  Standardní postup při uzavírání smlouvy  Standard č. 5 – individuální plánování služby  Pravidla pro ochranu uživatelů před předsudky a negativním hodnocením okolí  Standard č. 7 – o způsobu podávání, evidenci a vyřizování stížností  Řešení krizových stavů a situací, postupy, telefonické kontakty  Definice nouzových a havarijních situací, pravidla jejich řešení  Pravidla poskytování základních činností (pracovních postupy)  Standard č. 2 – ochrana práv osob  Standard –pravidla pro uplatňování oprávněných zájmů klientů</i>	