

# **STANDARD Č. 1** **DPS domov pro seniory**

## **Standart č. 1 Poslání, cíle, způsoby a zásady poskytování služeb, cílová skupina** **Domov pro seniory v Lázních Kynžvart, příspěvková organizace**

### **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.

**Náš Domov, ve spolupráci s ochotným a vstřícným personálem, zajišťuje seniorům jistotu, zázemí i domov.**

### **POSLÁNÍ:**

**Posláním** Domova pro seniory v Lázních Kynžvart je poskytování sociálních služeb pro seniory a seniorské partnerské páry, kteří vzhledem ke svému stáří a dlouhodobě nepříznivému zdravotního stavu nemohou žít ve svém přirozeném prostředí. Domov jim umožňuje prožít důstojné a aktivní stáří v zařízení domácího typu, a to formou poskytování komplexních 24 hodinových služeb.

### **DLOUHODOBÉ CÍLE:**

- zajistit klientům kvalifikovanou sociální, ošetrovatelskou a zdravotní péči v souladu s jejich individuálními potřebami
- zajištění pomoci klientům podle jejich osobních cílů, podporou, radou či provedením pečovatelské a ošetrovatelské činnosti
- motivace a podpora klienta k co možná nejdelší soběstačnosti při zvládnání každodenních životních potřeb a cílů
- spolupráce s rodinnými příslušníky a posilování psychosociálních aktivit klientů, sociální začleňování mezi vrstevníky
- poskytování podpory klientům i jejich rodinným příslušníkům při vážných životních situacích
- specializované vzdělávání zaměstnanců v souladu s profesí, potřebami cílové skupiny a potřebami zařízení

### **KONKRÉTNÍ CÍLE:**

- zavedení biografie klienta v rámci individuálního plánování (2017 – 2019)
- zavedení muzikoterapie - odborné proškolení personálu (2017 – 2019)
- používání prvků bazální stimulace u vybraných klientů (2017 – 2019)
- využívání konceptů péče reminiscence – proškolení personálu – (2018 – 2020)

### **TECHNICKÉ CÍLE:**

- rekonstrukce pokojů a sociálních zařízení (do r. 2018 - 2019)
- bezbariérové výtahy (do r. 2017 - 2019)

### **CÍLOVÁ SKUPINA UŽIVATELŮ:**

Naše 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).

### **Naše služba není určena žadatelům:**

- osobám, jejichž zdravotní stav vyžaduje léčení a trvalé odborné ošetřování v lůžkovém zdravotnickém zařízení
- 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 (př. těžká demence, Alzheimerova nemoc – pokud projevy nemoci ohrožují klienta nebo druhé osoby nebo znemožňují klidné soužití s ostatními klienty), 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 nepřizpůsobivým, kdy jejich sociální chování vážným způsobem narušuje klidné soužití v kolektivu a odporuje dobrým mravům

### **PRINCIPY POSKYTOVANÝCH SLUŽEB:**

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

1. Plné uznávání a **respektování práv klientů** (více viz. Standard práva a povinnosti klientů, Standard – Oblasti, kde by mohlo dojít k porušování práv klientů)
2. Zaměření na **individuální potřeby klientů, respektování volby klientů** (př. Standard – individuální plánování, forma individuálního ubytování v jednolůžkových pokojích s vlastním sociálním zařízením, tj. obdoba bydlení doma – před umístěním do zařízení)
3. Zaměření na **celkovou situaci klienta** a realizace jeho potřeb a přání (viz. př. Standard – individuální plánování, případové týmové řešení na poradách)
4. **Podpora flexibility a minimalizace rutinního jednání** v rámci ošetřovatelského jednání (př. případové řešení klientů na denních poradách, hledání nejvhodnějšího přístupu ke klientovi na základě získaných zkušeností, individualizace času poskytování sociálních služeb, možnosti volby)
5. **Podpora začleňování klientů, zamezování sociálnímu vyloučení** (podpora společných aktivit klientů mezi vrstevníky, pořádání akcí společně s jinými seniory z města)
6. **Zvyšování kvalifikace, odbornosti a informovanosti zaměstnanců** (př. zjišťování vzdělávacích potřeb zaměstnanců, hledání vhodných vzdělávacích aktivit, tvorba vzdělávacího plánu)
7. **Podpora** týmové práce, komunikace a dobrých vztahů na pracovišti (př. každodenní porady pečovatelé, operativně sestry, SP, VS, ředitelka)
8. **Podpora** zaměstnanců v zátěžových a stresových situacích (př. možnost supervizí, rozborů zátěžových situací v týmu, rozhovory se zaměstnanci)
9. **Podpora** soběstačnosti klientů (př. podpora sebeobsluhy, povzbuzování v sociálních dovednostech, přestavba pokojů pro imobilní klienty, nácviky a upevňování dovedností)

#### **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)

## **VEŘEJNÝ ZÁVAZEK**

Domov pro seniory v Lázních Kynžvart zajišťuje veřejnou službu, jeho cílem je zajištění péče, pomoci a zázemí občanům, kteří jsou potencionálně ohroženi vyloučením ze společnosti, případně mohou být z důvodu pokročilého věku, zdravotních důvodů a přechodu do nevýdělečné skupiny občanů vystaveni diskriminaci. Naším cílem je poskytnutí opory a pomoci při aktivním začleňování našich klientů zpět do společnosti, vše při respektování svobodného rozhodování klienta a respektování demokratických principů fungování veřejné správy.

### **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**

Klientům služby je dle jejich zdravotního stavu individuálně poskytována **ošetřovatelská péče**, a to školenými pečovatelkami.

**V Domově je ubytováno** 45 klientů, převážně v jednolůžkových pokojích. Na výslovnou žádost klientů lze ubytovat dva klienty na jednolůžkový pokoj. Každý pokoj má vlastní sociální zařízení, tvořené sprchovým koutem a toaletou.

Klientům je poskytována **pomoc při osobní hygieně** v rozsahu dle zdravotního stavu a individuálních potřeb. Základem **pomoci při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu** je podpora soběstačnosti a pohybové aktivity klienta.

**Zdravotnickou odbornou péči** poskytuje našim klientům praktický lékař, který ordinuje 2x v týdnu, v případě potřeby kdykoliv.

**Podpora a pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí** je zajištěna sociální pracovníci, klíčovým pracovníkem nebo 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 jedno jídlo diabetické a šetřící. Zajišťujeme celodenní pitný režim.

**Praní a žehlení osobního a ložního prádla** je zajištěno vlastní prádelnou.

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.**

#### **Zásady poskytované sociální služby**

##### **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, každý klient vlastní klíč od svého bytu. Na přání si může klient vybavit svůj pokoj vlastním drobným nábytkem, bytovými doplňky, obrázky a podobně. 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 na vlastní náklady 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 se konají 1x za 14 dní v prostoru klubovny, které jsou volně přístupné (katolické, evangelické).
- Pro kuřáky jsou vymezené prostory ke kouření.
- V Domově je dále externě 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:

**Oblasti, kde by mohlo dojít v souvislosti s poskytováním sociálních služeb k porušování práv uživatelů a způsob ochrany těchto práv**

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

**Pravidla pro ochranu práv před předsudky a negativním hodnocením**

- informování veřejnosti prostřednictvím webových stránek, informačních materiálů a nástěnky v obci
- všichni klienti nosí své civilní oblečení, oděvy jsou označeny na skrytém místě
- uživatelé jsou oslovováni důstojným způsobem nebo podle svého osobního přání

<b>Zpracoval:</b>	<i>kolektiv zaměstnanců Domova pro seniory v Lázních Kynžvart</i>		
<b>Schválil:</b>	<i>Lenka Wohlrabová</i>	<b>Podpis:</b>	
<b>Platnost od:</b>	<i>1.1. 2011</i>	<b>Ruší se:</b>	
<b>Poslední aktualizace:</b>	<i>1.1. 2017</i>		
<i>Součástí standardu je:</i>			
<b>Přílohy:</b>	<i>Zřizovací listina</i> <i>Organizační řád</i> <i>Domácí řád</i> <i>Informační brožury</i> <i>Jednání se zájemcem o službu</i> <i>Standardní postup při uzavírání smlouvy</i>		

<p><i>Standardní postup plánování a průběh služby</i></p> <p><i>Pravidla pro ochranu uživatelů před negativním hodnocením okolí</i></p> <p><i>Oblasti, kde by mohlo dojít v souvislosti s poskytováním sociálních služeb k porušování práv uživatelů a způsob ochrany těchto práv</i></p> <p><i>Standard č. 7- o způsobu podávání, evidenci a vyřizování stížností</i></p> <p><i>Řešení krizových stavů a situací, postupy, telefonické kontakty</i></p> <p><i>Definice nouzových a havarijních situací, pravidla jejich řešení</i></p> <p><i>Pravidla poskytování základních činností (pracovní postupy)</i></p> <p><i>Standard – evidence cenností a peněžních účtů klientů, způsob nakládání s finančními prostředky klientů</i></p> <p><i>Standardní postup služby ubytování</i></p> <p><i>Standard č. 2 –ochrana práv</i></p> <p><i>Standard – pravidla pro uplatňování oprávněných zájmů klientů</i></p> <p><i>Pravidla pro zjišťování spokojenosti klientů se způsobem poskytování sociální služby, zjišťování kvality poskytované sociální péče</i></p>
---