

STANDARD Č.1

sociální služba domov se zvláštním režimem

DZR - domov se zvláštním režimem (dále jen DZR) je zřízen za účelem poskytování sociálních pobytových služeb dle zákona č. 108/2006 Sb., § 50, o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů.

Poskytuje základní činnosti dle druhu poskytované služby (§ 35 zákona).

Posláním domova se zvláštním režimem 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.

STANDARD Č. 1

Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb

Zařízení poskytuje služby osobám se sníženou soběstačností v důsledku chronického duševního onemocnění, psychiatrickou diagnózou v kompenzovaném stavu, onemocnění stařeckou demencí, ostatními typy demence a Alzheimerovou chorobou. Péče vychází z osobních potřeb a cílů uživatele a směřuje k podpoře a udržení stávajících schopností klienta.

CÍLE:

1) služba zajišťuje kvalifikovanou sociální, ošetrovatelskou a zdravotní péče

kriterium:

- 2x ročně jsou zjištěny vzdělávací potřeby zaměstnanců v přímé péči
- 3x ročně je zajištěn vzdělávací program v souladu s potřebami zaměstnanců a cíli zařízení pro zaměstnance v přímé péči přímo v zařízení
- do 18. měsíců od nástupu jsme nekvalifikovaným pečovatelům zajistili absolvování rekvalifikačního kurzu
- udržení stabilního týmu zdravotních sester – hodnocení 1x za rok

2) služba podporuje práva klientů podílet se na plánování a průběhu sociální služby a vyjadřovat své potřeby, přání a stížnosti.

kriterium:

- přiřazení klíčového pracovníka do 14. dnů od nástupu klienta
- sestavení individuálního plánu a plánu péče do 1 měsíce od nástupu klienta
- služba spolupracuje s rodinou a blízkými osobami klientů na zajištění péče a potřeb klientů, nabízí rodinám možnost podílet se na podpoře nebo přímé péči o klienta. Se svolením klienta nabízí rodinám a blízkým osobám možnost společně plánovat poskytování služby. Minimálně 2x ročně u 50 % klientů je v průběhu poskytování služeb záznam o konzultaci, plánování, vyjádření či hodnocení rodinou nebo záznam o projednávání rozsahu péče a potřeb klienta.

- každý klient (nebo rodinný příslušník) má možnost minimálně 2x ročně svá přání a stížnosti vložit do mobilní schránky důvěry
- 2x ročně je provedeno a vyhodnoceno dotazníkové šetření s klienty nebo rodinnými příslušníky, které se zaměří na hodnocení jednotlivých úseků sociálních služeb

3) Udržení a zvyšování kvality poskytovaných sociálních služeb

kriterium:

- obhájení značky kvality sociálních služeb – rok 2019 – 2023
- zavedení konceptu paliativní péče s následnou certifikací – 2020 -2025
- v rámci podpory poskytování duchovních služeb – zajištění samostatného důstojného prostoru (kaple) pro duchovní setkání – 2022 -2025

4) Zařízení poskytuje své služby manželským a partnerským párům v propojených pokojích

kriterium:

- zhotovení projektová dokumentace, stavební řízení, technické propojení pokojů – rok 2018
- zveřejnění nabídky na webových stránkách, v informačních materiálech – rok 2019

CÍLOVÁ SKUPINA:

Služba je určena osobám s chronickým duševním onemocněním - dospělým osobám se stařeckou demencí a ostatními typy demencí ve věku od 60 let, 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.

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

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, žaludeční sondy, atd.

PRINCIPY POSKYTOVANÝCH SLUŽEB:

Zařízení má tyto základní principy:

1. Plné uznávání a **respektování práv klientů** (více viz. Standard práva a povinnosti klientů, Standard č. 2 Ochrana práv osob).
Kriterium: 1x dotazníkové šetření/1 rok (klient nebo rodina), 70% spokojenost
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)
Kriterium: 1x dotazníkové šetření /1 rok (klient nebo rodina), 70% spokojenost
3. **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)
Kriterium: minimálně 30 x písemný výstup z týmových porad (SZP, SP, koordinátorky, VS)/1 rok
4. **Podpora začleňování klientů, zamezování sociálnímu vyloučení** (podpora společných aktivit klientů mezi vrstevníky, pořádání akcí společně s jinými seniory z města)
Kriterium: 10 mimořádných aktivizačních akcí/1 rok
5. **Zvyšování kvalifikace, odbornosti a informovanosti zaměstnanců** (př. zjišťování vzdělávacích potřeb zaměstnanců, hledání vhodných vzdělávacích aktivit, tvorba vzdělávacího plánu).
Kriterium: zajištění alespoň 2 vzdělávacích aktivit/rok podle požadavků zaměstnanců

OBSAH ZÁKLADNÍCH SLUŽEB:

- poskytnutí ubytování
- poskytnutí celodenní 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**

Kriterium 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 se zvláštním režimem osobám, které mají sníženou soběstačnost zejména z důvodu věku, a specifického chronického onemocnění, jejichž situace vyžaduje

pravidelnou pomoc jiné osoby. Přednostně přijímáme uživatele, 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, specifických zdravotních důvodů a přechodu do nevýdělečné skupiny občanů vystaveni diskriminaci.

Naším cílem je poskytnutí opory a pomoci při začleňování našich uživatelů zpět do společnosti, vše při respektování svobodného rozhodování uživatele 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 jsou běžně přístupné všem pracovníkům i uživatelům.

Popis způsobu poskytování sociální služby

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

V DZR jsou uživatelé ubytováni v jednolůžkových pokojích s vlastním sociálním zařízením. Uživatelům je poskytována podpora a **pomoc při osobní hygieně** v rozsahu dle zdravotního stavu a individuálních potřeb. Cílem je vyjádření uspokojení uživatele s provedením pomoci, uživatel má pocit pohodlí a spokojenosti z tělesné čistoty. Snažíme se respektovat přání uživatele na četnost a způsob provádění tělesné hygieny, v případě potřeby jej při osobní hygieně podporuje ošetřovatelský personál.

U uživatelů podporujeme schopnost sebezpěče a samostatnosti při osobní hygieně.

Respektujeme odmítnutí nabízené péče.

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

Zdravotnickou odbornou péči poskytuje našim uživatelům praktický lékař, který ordinuje 2x v týdnu, v případě potřeby kdykoliv. Podle potřeb klientů zajišťujeme ošetření u specialisty nebo na specializovaném pracovišti. Do zařízení dochází v pravidelných intervalech psychiatr.

Podpora a pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí je zajištěna sociální pracovníci, klíčovým pracovníkem, popřípadě dalšími členy pečovatelského týmu, případně za pomoci rodinných příslušníků.

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

Celodenní **strava** je zajištěna dodavatelsky. Uživatelé mají zajištěnu stravu 5x denně, diabetici ještě 2. večeři, V případě potřeby zajišťujeme dietu podle ordinace lékaře.

Zajišťujeme celodenní pitný režim.

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

Zařízení má zpracovány základní metodiky poskytování sociálních 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 uživatelů

- Uživatelé mohou nabízenou službu/aktivitu odmítnout nebo přerušit. Pokud o ni znovu požádají, bude poskytnuta ve stejné kvalitě. Odmítnutí služby je zaznamenáno do programu Cygnus
- Uživatelé mají možnost v doprovodu opustit budovu, chodit nakupovat do místního obchodu, vybírají si z nabízených aktivit. Podporujeme spolupráci s rodinou a přáteli uživatelů a s dobrovolníky.
- Zařízení zaručuje v jednolůžkových pokojích uživatelům soukromí. Na přání si může uživatel vybavit svůj pokoj bezpečnými bytovými doplňky, obrázky a podobně. Personál před vstupem do pokoje klepe.
- Zařízení respektuje volbu uživatelů, co se týká řešení jejich sociální a zdravotní situace. Zařízení prostřednictvím svých pracovníků seznámí uživatele s možnými variantami řešení a jejich důsledky. Důraz je kladen na to, aby uživatel důsledkům svého rozhodnutí rozuměl.
- 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 uživatelem dojíždí), dále dojíždí psychiatr, na konzultace dojíždí diabetolog.
- V Domově se konají pravidelné katolické a evangelické
- Pro kuřáky jsou vymezené prostory ke kouření.
- V Domově je dále zajištěna služba rehabilitační pracovníce, pedikúry, kadeřnice , 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

Pravidla pro ochranu práv před předsudky a negativním hodnocením

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

v Lázních Kynžvart dne 1. 1. 2013

Lenka Wohrabová
ředitelka DS

Zpracoval:	<i>kolektiv zaměstnanců Domova pro seniory v Lázních Kynžvart</i>
Schválil:	<i>Lenka Wohrabová</i> <i>ředitelka Domova pro seniory</i> Podpis:
Platnost od:	<i>1.1. 2013</i> Ruší se:

Poslední aktualizace:	1.1.2018, 1.1.2019	
<i>Součástí standardu je:</i>		
Přílohy:	<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>	