

STANDARD Č. 1 **sociální služba domov pro seniory**

Standart č. 1 Poslání, cíle, způsoby a zásady poskytování služeb, cílová skupina domov pro seniory

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.

CÍLE:

1) služba zajišťuje kvalifikovanou sociální, ošetrovatelskou a zdravotní péče

kritérium:

- 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.

kritérium:

- 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

kritérium:

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

CÍLOVÁ SKUPINA:

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

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.

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

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)

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 jsou klienti ubytováni v jednolůžkových pokojích. 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 podle požadované diety Zajišťujeme celodenní pitný režim.

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

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

Kritérium 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. 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, 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

Zpracoval:	<i>kolektiv zaměstnanců Domova pro seniory v Lázních Kynžvart</i>		
Schválil:	<i>Lenka Wohlrabová</i> <i>ředitelka Domova pro seniory</i>		Podpis:
Platnost od:	<i>1.1. 2011</i>		Ruší se:
Poslední aktualizace:	<i>1.1. 2017, 1.1. 2018, 1.1. 2019</i>		
Součástí standardu je:			
Přílohy:	<i>Zřizovací listina</i> <i>Organizační řád</i> <i>Domácí řád</i> <i>Informační brožury</i> <i>Standard č. 3 – jednání se zájemcem o službu</i> <i>Standardní postup při uzavírání smlouvy</i>		

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