

Směrnice č. 117

Standard č. 1

Cíle a způsoby poskytování služeb

ČL. 1.

Úvod

Standard Cíle a způsoby poskytování služeb DD Jesenec, p.o. je vydán v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů a vyhlášky 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.

Na základě těchto právních předpisů je povinností poskytovatele písemně definovat a zveřejnit poslání, cíle a zásady poskytované sociální služby a také okruh osob, kterým je určena. Publikace těchto nástrojů je provedena v souladu se zákonem, při stanovení zásad poskytování sociálních služeb a individuálně určenými potřebami osob, kterým je sociální služba určena – kritérium 1a).

Poskytovatel vytváří podmínky pro uplatňování vlastní vůle Uživatelů při řešení nepříznivé sociální situace – kritérium 1b).

Poskytovatel má rovněž písemně zpracovány pracovní postupy, zaručující řádný průběh poskytování sociální služby a podle nich postupuje – kritérium 1c).

Poskytovatel vytváří a uplatňuje vnitřní pravidla pro ochranu osob před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo dojít v důsledku poskytování sociální služby – kritérium 1d).

ČL. 2.

Kritérium 1a)

Poslání Domova

Posláním Domova důchodců Jesenec, p.o. je poskytnout pobytovou službu, podporu, pomoc a péči (sociální a ošetřovatelskou) naší cílové skupině.

Podporujeme Uživatele v soběstačnosti, respektujeme přitom jedinečnost každého člověka. Uživatelům pomáháme prožít v rámci svých možností a schopností důstojný a hodnotný život v klidném a bezpečném prostředí.

Cíle služby

I. Dlouhodobým cílem poskytované sociální služby je pomoc a podpora Uživatelů v soběstačnosti a v běžném způsobu života, které vychází z individuálně určených cílů a potřeb.

Tento dlouhodobý cíl je naplňován:

1. Kvalitní péčí o uživatele;
2. Podporou důstojného a plnohodnotného života;
3. Respektováním individuality uživatele;
4. Podporou kvalitních mezilidských vztahů.

Dalšími dlouhodobými cíli organizace do roku 2020 jsou:

1. Efektivní hospodaření organizace – s cílem účelně a hospodárně vynakládat finanční zdroje, investice realizovat v souladu s rozpočtem běžného roku;
2. Revitalizace parku za pomoci takových prostředků, které nejsou přiděleny pouze z rozpočtů zřizovatele (a to jak z hlediska ochrany přírody - tedy ozdravením původní výsadby nebo její rovnocenné náhrady, likvidace náletových dřevin, tak z hlediska obnovy mobiliáře a rekonstrukce původní sítě cest);

3. Zpřístupnění parku široké veřejnosti, která z důvodu existence turistických tras navštěvuje oblast;
4. Mapování možnosti využití alternativních zdrojů energie;
5. Zajištění obnovy jednotlivých částí objektu tak, aby byl přizpůsoben požadavkům současné služby.

II. Krátkodobé cíle poskytované sociální služby:

1. Zlepšit kvalitu bydlení uživatelů, prostředí a podmínek poskytované sociální služby
 - a) respektovat přání uživatelů při výběru barev pro výmalbu pokojů a společných prostor
termín: po celý rok 2014
odpovídá: vedoucí údržby
 - b) snížit kapacitu lůžek na pokojích
termín: do konce roku 2014
odpovídá: ředitel domova
 - c) odstranit bariéry na oddělení I – nájezdem u pokoje 8
termín: do 31.10.2014
odpovídá: ředitel domova
 - d) pomoc a podpora při výzdobě pokojů (vlastní obrazy, obrázky, nástěnky s rodinnými fotografiemi, tvorba zátiší)
termín: do 30.6.2014
odpovídá: klíčový pracovník konkrétního uživatele + vedoucí údržby
 - e) dovybavení osobního prostoru poličkami, křesílky, zrcadly, lampičkami aj.)
termín: do 31.10. 2014
odpovídá: vedoucí údržby
 - f) přizpůsobit koupelny na hlavní budově (odděl. I a V) potřebám imobilních uživatelů (odstranit vanu a bariéry, zřídit sprchový kout se sedátkem)
termín: do konce roku 2014
odpovídá: vedoucí údržby
 - g) solnou jeskyni tématicky dovybavit nábytkem a doplňky (křesílka, deky, polštářky, fototapeta na zeď, umělý vodotrysk a světelná lampa)
termín: do 31.10.2014
odpovídá: ředitel domova
2. Zvýšit kvalitu personálního zajištění sociální služby
 - a) přijetí pracovníka na výdej a transport jídla, prádla, odpadu a použitých plen
termín: do 30.6.2014
odpovídá: ředitel domova
 - b) vytvoření místa koordinátora ošetrovatelské péče
termín: do konce roku 2014
odpovídá: ředitel domova
3. Zlepšit kvalitu stravování
 - a) zajistit pestrost jídelníčku (zejm.u obědů a odpoledních svačin) – nabídkou kvalitních potravin a větší variability jídel
termín: po celý rok 2014
odpovídá: vedoucí stravovacího úseku
 - b) včasná reakce na připomínky a podněty uživatelů – účastí zástupce uživatelů

na jednání stravovací komise
termín: po celý rok 2014
odpovídá: vedoucí stravovacího úseku

4. Zkvalitnit prožití volného času uživatelů

- a) začít využívat zastřešený prostor – pergolu za 3. budovou (odděl.III)
termín: po celý rok 2014
odpovídá: vedoucí sociálního úseku a aktivizační pracovnice
- b) zajistit pravidelné návštěvy cvičeného psa (kočky) pro canisterapii (felinoterapii)
termín: do 30.9.2014
odpovídá: vedoucí sociálního úseku a aktivizační pracovnice

Opatření dlouhodobého a hlavního cíle a další strategické cíle organizace jsou součástí každoročního Plánu činností pro běžný rok, který je každoročně vyhodnocován.

Měřitelnost krátkodobých a dlouhodobých cílů je zajištěna těmito nástroji:

1. Zpráva o hospodaření organizace a Výroční zpráva pro běžný rok
2. Hodnocení zaměstnanců včetně jejich zpětné vazby
3. Dotazníky spokojenosti

Cílová skupina

Cílovou skupinou jsou senioři od 60 let, kteří mají sníženou soběstačnost a kteří se ocitli z důvodu věku a zdravotního stavu v nepříznivé sociální situaci.

Věkovou strukturu tvoří:

- mladší senioři (60-80 let)
- starší senioři (nad 80 let)

Zásady poskytované služby

Domov si stanovil tyto zásady, důležité pro kvalitní a etický výkon služby:

1. Individuální přístup k uživatelům
2. Respektování lidských práv a svobod
3. Podpora nezávislosti, samostatnosti a soběstačnosti uživatelů a nezbytné míry péče
4. Rovnocenný a spravedlivý přístup ke všem uživatelům
5. Spolupráce s rodinami uživatelů
6. Důraz na týmovost, odbornost a kvalitu personálu a jejich zvyšování

ČL. 3. - kritérium 1b)

Možnosti pro uplatňování vlastní vůle při řešení nepříznivé sociální situace

Uživatel DD Jesenec, p.o. uplatňuje vlastní vůli a jedná na základě vlastního rozhodnutí. Tento projev vůle musí být respektován všemi zaměstnanci, tito se snaží uživateli v rámci možností vyhovět. Zaměstnanci se musí zdržet jednání proti vůli uživatele, pokud však není v rozporu se zájmy ostatních osob (jiného uživatele), popř. v rozporu s pravidly poskytované sociální služby.

Oblasti podpory svobodné volby

1. Jednání se zájemcem o službu (možnosti poskytované služby);
2. Uzavírání smlouvy (požadavky na službu, individuální podmínky);
3. Sestavování individuálních plánů;
4. Možnost požádat pracovníka DD o pomoc při realizaci přání a potřeb;
5. Ochrana osobních údajů;

6. Možnost podávat připomínky a náměty k sociální službě na setkáních uživatelů s vedením Domova;
7. Harmonogram režimu dne (ostatní aktivity dle zájmu);
8. Individuální výběr a trávení volného času;
9. Zapojení do aktivit dle svého uvážení (kulturní, společenské, sportovní a pracovní aktivity);
10. Volný pohyb uvnitř i mimo DD (mimo označené zakázané vstupy);
11. Opouštění domova dle vlastního uvážení;
12. Mít a udržovat jakýkoliv kontakt s rodinou;
13. Výběr kadeřnice, pedikérky, holiče;
14. Nákupy dle vlastní vůle;
15. Samostatné rozhodování v hospodaření a nakládání s penězi (u osob s omezením svéprávnosti rozhoduje opatrovník v rozsahu stanoveném rozhodnutím soudu);
16. Právo na přiměřené riziko;
17. Respektování přání uživatelů (oslovování, vstávání, oblékání, volba stravy, vaření kávy, sledování TV, výzdoba pokoje aj.);
18. Možnost vlastnit a používat přenosné el. spotřebiče (TV, rádio, lednice, rychlovarná konvice, mobil, holicí strojek aj.) – musí odpovídat platným technickým normám. Uživatel má právo vlastnit i další předměty nemovitého i movitého charakteru (obrazy, šperky a další cennosti; vlastnictví osobních věcí a předmětů podléhá evidenci, zodpovědnost za jejich případnou ztrátu nenese Domov (nejsou-li uloženy v trezoru).

Oblasti, ve kterých uživatelé nemohou uplatňovat svou vůli, popř. jejich volba je omezena

S ohledem na provozní a organizační podmínky služby je uživatel omezen v následujících oblastech a situacích (určení obsaženo Domácím, Provozním a Organizačním řádem Domova):

1. Oblast stravování (odhlašování, přihlašování stravy, časové omezení výdeje stravy – strava je vydávána od 8.00 – 17.30 hod);
2. Oblast ubytování (pouze částečná možnost ovlivnit výběr spolubydlícího na pokoji);
3. Vstávání uživatele (kontakt s imobilním uživatelem začíná provedením ranní hygieny, dle organizačních možností, popř. je u jakéhokoli uživatele ovlivněno jeho ošetřením či odjezdem na vyšetření nebo zákrok k odbornému lékaři, popř. hospitalizaci);
4. Dodržování nočního klidu;
5. Pohyb mimo areál domova (uživatelům je doporučeno odchod oznámit službu konajícímu personálu, déletrvající nepřítomnost sdělit nejméně 24h hodin předem);
6. Zacházení s osobními věcmi a oblečením uživatelů (praní, žehlení a opravy prádla jsou prováděny pouze v pracovní dny);
7. Sociální a osobní agendy uživatelů a volnočasové aktivity jsou prováděny pouze v pracovní dny.

ČL. 3 – kritérium 1c)

Zpracování pracovních postupů, zaručujících řádný průběh poskytování sociální služby

Aktuální znění pracovních postupů je zpracováno v písemné i elektronické podobě. Písemné provedení je uloženo v označených deskách na jednotlivých úsecích přímé péče. Pracovní postupy v elektronické podobě se nacházejí ve společné složce (na intranetu Domova).

Údaje jsou měněny a doplňovány dle potřeby a na základě nově vzniklých situací (zodpovídá vedoucí dotčeného úseku).

Oblasti, pro které jsou zpracovány pracovní postupy (dále PP):

- 1) Sociální úsek (jednání se zájemcem o sociální službu, zahájení a průběh soc. služby, ukončení služby – odchod, úmrtí aj. PP);
- 2) Přímá péče (ošetřovatelské PP pro odborné výkony sester a PP sociální péče, PSS - péče o uživatele a jeho potřeby);
- 3) Aktivizace uživatelů (PP k provádění volnočasových aktivit).

ČL. 4 – kritérium 1d)

Vnitřní pravidla pro ochranu uživatelů před předsudky a negativním hodnocením

Tato pravidla vedou pracovníky Domova k takovému jednání s uživateli, které bude předcházet negativnímu vnímání uživatelů, jejich odmítání a sociálnímu vyloučení.

Pravidla motivují pracovníky, aby spoluvytvářeli a formovali obraz a názory veřejnosti o našich uživateli.

Pravidla pro pracovníky se týkají těchto oblastí:

- 1) Respektování věku uživatelů, jejich životních zkušeností, důstojnosti, soukromí a individuality;
- 2) Zdůraznění a podpora schopností a silných stránek uživatelů;
- 3) Vytváření podmínek a příležitostí pro činnosti a aktivity a následné zapojování uživatelů do nich;
- 4) Snaha o udržení orientace uživatelů v místě a čase a osobě (opakované informování o datu, dni v roce, o místě, kde žijí., kdo jsou...);
- 5) Podpora nezávislosti uživatelů;
- 6) Respektování vůle uživatelů;
- 7) Obhajoba zájmů, práv a potřeb uživatelů, podpora při jejich zapojení do kolektivu;
- 8) Zamezení diskriminace jednotlivých uživatelů či skupin uživatelů;
- 9) Používání pomůcek s ohledem na jejich důstojnost (např. místo kojeneckých lahví speciální hrnky či sklenice);
- 10) Respektování zásad verbální i neverbální komunikace (pracovník nepokřikuje na uživatele, nemluví o něm vulgárně, hrubě, s despektem, nestojí nad uživatelem s rukama v bok...);
- 11) Oslovování uživatelů důstojným způsobem (pracovník nikdy nesmí uživatele oslovit formou diagnózy či označením jako – „ležák“, apod..);
- 12) Nehovořit s uživateli závislími na pomoci v plurálu (půjdeme na pokoj, najíme se...);
- 13) Zamezení ponižování a infantilizování uživatele.

ČL. 5.

Závěrečná ustanovení a účinnost

- 1) Tato směrnice je závazná pro všechny zaměstnance Domova. Za revizi a kontrolu dodržování směrnice je zodpovědný pracovník, pověřený vedením sociálního úseku.
- 2) Touto směrnicí se ruší Směrnice 74 ze dne 1.12.2011.
- 3) Tato Směrnice nabývá účinnosti od 23.4.2014.

V Jesenci dne 24.2.2014

Bc. Zuzana Bratterová, LLM
Ředitelka DD

Vyhotovila: Mgr. Yvona Andělová, sociální pracovnice DD Jesenec, p.o