

**Domov se zvláštním režimem „MATYÁŠ“ v Nejdku,
příspěvková organizace
Mládežnická 1123
362 21 Nejdek**

Standard kvality č. 1 Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb



Posláním Domova je

poskytování komplexních celodenních sociálních služeb dospělým a seniorům, kteří vzhledem ke svému zdravotnímu stavu nemohou žít ve svém přirozeném prostředí a jsou závislí na pomoci druhé osoby včetně služeb, které jim nemohou být v jejich vlastním domově ani jiným typem služby poskytovány a

vytváření klidného, bezpečného a přátelského prostředí s podporou a respektem k individualitě a důstojnosti obyvatel Domova, jejich přáním, možnosti volby a rozhodování.



Cíle Domova (tedy to, o co se každodenní činností snažíme) jsou zejména :

- **zajistit obyvateli kvalitní sociální a ošetrovatelskou péči prostřednictvím kvalifikovaného personálu** - viz personální a organizační zajištění sociální služby, jasně dané kompetence, dodržování níže uvedených zásad a etických kodexů, naplňování individuálního plánu obyvatele (dále jen **IP**), dodržování právních předpisů a vnitřních norem Domova
- **snažit se naplňovat jednotlivé potřeby a přání obyvatele individuálním přístupem a péčí** - viz IP (průběh plnění osobních cílů, realizace a hodnocení plánu péče)
- **motivovat obyvatele k aktivnímu zapojování do péče o svoji osobu**, do aktivního života prostřednictvím aktivizačních a terapeutických činností - viz.IP (průběh plnění osobních cílů, realizace a hodnocení plánu péče, záznamy a hodnocení)
- **přizpůsobovat poskytovanou službu aktuálním potřebám obyvatele** - viz.IP (cíle, plán péče, záznamy a hodnocení)

- **podporovat celoživotní vzdělávání pracovníků** přínosného pro péči o obyvatele dané cílové skupiny – viz profesní rozvoj zaměstnanců, individuální vzdělávací plány, vzdělávací plány organizace
- **vytvoření bezpečného a důstojného zázemí pro obyvatele** - viz IP, dotazníky jako zdroj info ,rozvojové plány organizace
- **udržování kontaktů obyvatele se společností, s rodinou a dalšími blízkými osobami** a tím snižování rizika sociálního vyloučení - viz IP (plán péče a jeho realizace)

• RODINA



• PODPORA

- **INDIVIDUÁLNÍ PÉČE**
- **CELOŽIVOTNÍ VZDĚLÁVÁNÍ ZAMĚSTNANCŮ**



Zásady poskytované sociální služby (tedy to, co v každodenní činnosti dodržujeme) zejména :

- zachování lidské důstojnosti obyvatele
- respektování osobnosti obyvatele, jeho přání a potřeb
- dodržování lidských práv a základních svobod obyvatele
- podpora soběstačnosti obyvatele
- poskytování individuální péče
- týmová práce

Domov poskytuje sociální službu

osobám s chronickým duševním onemocněním

(služba je určena dospělým osobám se stařeckou demencí, Alzheimerovou demencí a ostatními typy demencí ve věku od 60 let, 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).

Věková struktura cílové skupiny:

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

Domov poskytuje sociální službu obyvatelům v kompenzovaném stavu, kdy obyvateľ není v zásadě sobě ani jiným nebezpečný a nepředstavuje ani trvalé nebezpečí vůči majetku v dispozici zařízení a spoluobytelům Domova.

- věk **60 +**
- stupeň závislosti na pomoci jiné osoby
těžký nebo úplný

Domov **neposkytuje** sociální službu:

- osobám, které potřebují infúzní terapii, podpůrnou přístrojovou léčbu, nepřetržitou lékařskou péči, celodenní asistenci druhé osoby nebo tlumočnicka a výživu sondou; výjimkou je PEG (*Perkutánní endoskopická gastrostomie*), který není důvodem pro odmítnutí poskytnutí sociální služby, je však nutné, aby byl Domov o této situaci včas předem informován pro možnost zajištění vhodné kompletní a vyvážené stravy a všech potřebných speciálních pomůcek pro zajištění bezpečné a sterilní péče o PEG
- osobám s akutním infekčním onemocněním IT
- osobám aktuálně fyzicky a verbálně agresivním, jejichž zdravotní stav vyžaduje péči zdravotnického zařízení

Domov u osoby - zájemce, čkatele (= zájemce zařazený do pořadníku) mj.

- zjišťuje vůli být uživatelem služby (přímo u zájemce nebo čkatele, není-li to vzhledem ke zdravotnímu stavu možné, u opatrovníka příp. rodinných příslušníků)

Domov u obyvatele mj.

- zjišťuje vůli být uživatelem služby při příjmu před uzavřením Smlouvy o poskytnutí sociální služby
- zjišťuje vůli při uzavírání Smlouvy o poskytnutí sociální služby co do nastavení služby (Příjmová knížka I, II) a dále pak v adaptačním období a dalším průběhu poskytování služby (individuální plán): např. způsob oslovování, uložení léků a osobních dokladů, rozsah odebírání stravy a zvyklosti stravování a hygieny, možnost výběru ubytování, rozsah úklidu, dovybavení pokoje vlastními drobnými předměty, zvyklosti, rituály, denní režim obyvatele atd., personál před vstupem do pokoje klepe
- dává možnost a je součinný při vypovězení Smlouvy o poskytnutí sociální služby a při odchodu obyvatele z Domova, obyvatel může službu kdykoli odmítnout nebo přerušit

OBYVATEL SI SÁM ROZHODUJE NAPŘÍKLAD O:



- STRAVOVÁNÍ
- ÚKLIDU



- DENNÍM REŽIMU



- ULOŽENÍ LÉKŮ
- ULOŽENÍ DOKLADŮ



- ROZSAHU PÉČE

- obyvateľ má možnosť kedykoľvek opustiť budovu, chodiť nakupovať, rozhoduje o svojom voľnom čase, na základe vlastného rozhodnutia sa účastní porádaných akcií, môže dle svojho rozhodnutia a zájmu navštevovať spoločenské akcie i mimo Domov (tam, kde je třeba pomoci je situace ztížena omezeným počtem personálu, takže nejde vždy okamžitě vyhovět a absencí přístupové cesty do města)



- podporuje spolupráci s rodinou a přáteli
- respektuje svobodnou volbu obyvatele, co se týká řešení jeho sociální a zdravotní situace
- prostřednictvím svých zaměstnanců seznámí obyvatele s možnými variantami řešení a jejich důsledky, důraz je kladen na to, aby obyvateľ důsledkům svého rozhodnutí rozuměl, rozhodnutí obyvatele je zaznamenáno do sociální či ošetrovateľské dokumentace nebo individuálního plánu
- neomezuje návštěvy časem, ale požaduje v zájmu obyvateľ respektování nočního klidu
- nabízí služby praktického lékaře, docházejícího psychiatra, diabetologa, zubaře, obyvateľ může praktického lékaře či lékaře odborného v místě předchozího pobytu či jinde navštevovat na vlastní náklady, nejčastěji se tak děje v součinnosti s rodinou
- bere na vědomí přání a připomínky obyvatele ke stravování, je-li to provozně i jinak možné, jsou respektovány – stravovací komise, záznamy v knize pochval a stížností na jídelně, záznamy v individuálních plánech, ústní připomínky, tematické klubové akce
- šetří a vyřizuje stížnosti písemné, ústní i anonymní a postupuje při tom dle stanoveného pracovního postupu, dbá na to, aby stěžovateľ nebyl šikanován v důsledku podání stížnosti
- snaží se o zprostředkování pravidelných bohoslužeb i individuálních setkání s duchovním příslušné církve
- vymezuje prostor pro obyvatele - kuřáky
- zajišťuje služby jako je pedikúra, obchod se smíšeným zbožím, kadeřnice, masér zejména pro obyvatele, kteří se již nemohou dostat do města

U verbálně nekomunikujících klientů se zaměstnanci Domova snaží zjistit vůli, potřeby a přání obyvatele jeho technikami komunikace s nekomunikujícím (např. pozorování, vcítění, spolupráce s rodinou).



Domov má ve Směrnících (Domovní a Domáci řád) a ve Standardech kvality v přímé péči (SQvPP) písemně zpracován postup poskytování základních zákonem uložených služeb a to

- a) poskytnutí ubytování
- b) poskytnutí stravy
- c) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu

- d) pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu
- e) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
- f) sociálně terapeutické činnosti
- g) aktivizační činnosti
- h) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

Standardní postupy upravené v SQvPP jsou běžně přístupné všem zaměstnancům. Obyvatel je s nimi seznámen při příjmu (sociální pracovník, záznam v Příjmové knížce I) a pak dále v průběhu adaptačního období (klíčový pracovník, záznam v individuálním plánu). Základní vnitřní dokumenty Domova jsou obyvatelům k dispozici na nástěnkách.

Domov dbá mj. na

- oslovování, které si obyvatel určí
- vycházky mimo areál individuálně nebo v menší skupince v civilu
- označení oděvu obyvatele na skrytém místě
- edukaci veřejnosti (např. info brožura + web – rozdíl mezi PSS a ZZ, PL, LDN, exkurze, dny otevřených dveří, nástěnky, besedy s občany)

Veškeré vnitřní normy Domova respektují a vycházejí ze základních zásad poskytování sociální služby a ze základních práv obyvatel Domova.

Za realizaci SQ zodpovídá ředitelka a vedoucí pracovníci Domova.

Odkazy : vnitřní normy organizace, tj. SQ

SQ 913

SQvPP

PSQ

Směrnice

V Nejdku dne 15.1.2008,

Aktualizace: 6.2.2009, 1.1.2010, 1.9.2010, 1.10.2011, 1.2.2012, 1.9.2013, 1.7.2017, 1.12.2018, 1.5.2024

Za tým pro práci se standardy ve složení

ředitelka p. JUDr. Bc. Zuzana Blažková

vedoucí zdravotního úseku p. Milena Ulčová

vedoucí úseku přímé péče p. Romana Vašková

sociální pracovnice Domova

Zpracovala: JUDr. Bc. Zuzana Blažková, ředitelka