



**Středisko sociálních služeb
města Frýdlant nad Ostravicí
služba Domov pro seniory
Padlých hrdinů 312
Frýdlant nad Ostravicí**

**Standard č. 1 - poslání Domova pro seniory
a pravidla pro poskytování služeb**

č. 150909/Ř

(aktualizace, duben 2013)

Schválil: Ing. Jiří Hořínek, ředitel

Frýdlant nad Ostravicí, září 2009

Motto:

„ Místo, kde porozumění, pohoda a péče nejsou pouhá slova.“

1 a) Poslání Domova pro seniory ve Frýdlantu nad Ostravicí

Posláním Domova pro seniory ve Frýdlantu nad Ostravicí je, s respektem k lidským **právům** a prostřednictvím **individuální** podpory či pomoci, **poskytnout** seniorům v nepříznivé sociální situaci sociální služby, které mu nemohou být zajištěny v domácím prostředí či jiným způsobem.

Smyslem služby je, umožnit klientům Domova prožít důstojný, a podle jejich přání i aktivní život, odstranit bariéry předsudků a společenských stigmat a to vše při zachování přirozené vztahové sítě, respektování práv a lidské důstojnosti každého klienty, s režimem přizpůsobeným jeho specifickým potřebám.

Okruh osob pro přijetí – komu služby poskytujeme

- senioři v obtížné životní situaci ve věku od 65 let, kteří jsou částečně nebo zcela nesoběstační z důvodu chronické nemoci nebo věku, kteří mají sníženou schopnost zajistit si základní životní potřeby, schopnost sebeobsluhy a vyžadují péči nebo pomoc jiné osoby zajistit,
- senioři, kteří jsou bez dostatečného sociálního zázemí nebo nemají zabezpečenou péči odpovídající jejich zdravotnímu a sociálnímu stavu a vlastními silami nemohou uplatňovat svá práva,
- seniorům, jejichž zdravotní stav je stabilizovaný a nevyžaduje nepřetržitou kvalifikovanou léčebnou péči či hospitalizaci v nemocnici.

Domov klientům poskytuje:

- celoroční ubytování a stravování klientům,
- zprostředkování lékařské péče pro klienty,
- zdravotní ošetrovatelskou a sociální péči dle zdravotních dispozic klienta,
- **podporu či pomoc** při zvládání běžných úkonů, které sám nezvládá, při osobní hygieně, při péči o svůj pokoj a v dalších činnostech (pomoc při stravování, hygieně, oblékání, u pohybových potíží s přemísťováním atd.),
- základní sociální poradenství,
- procvičování k odstraňování či zmírňování motorických handicapů,
- organizování a zajištění kulturního vyžití, zájmové, volnočasové a aktivizační činnosti
- pomoc při zajišťování dalších služeb jinými organizacemi či fyzickými osobami (kadeřník, holič, pedikúra, banka, Městský úřad, restaurace atd.)
- pomoc s vyřizováním osobních záležitostí (úřady, instituce).

Komu nemůžeme služby poskytnout

- Osobám, které trpí významnou poruchou osobnosti, která by narušovala klidné soužití s ostatními
- osobám, které trpí infekční či parazitní chorobou, tuberkulózou či pohlavní chorobou v akutním stádiu,
- v domově nemůžeme poskytnout služby osobám, které se léčí ze závislosti nebo jsou závislé na návykové látce či trpí jiným druhem patologické závislosti (alkohol, drogy, gamblerství atd.),
- osobám, které trpí psychiatrickým onemocněním v akutní fázi, vyžadující péči ve zdravotnickém zařízení,
- osobám s těžkým a hlubokým mentálním postižením,
- osobám, které trpí specifickým onemocněním, vyžadující specifickou odbornou péči, kterou jim organizace není schopna poskytnout (např. podpůrnou přístrojovou léčbu nebo nepřetržitou lékařskou péči),
- osobám s diagnostikovanou Alzheimerovou chorobou,
- osobám s onkologickým onemocněním v terminálním stádiu,
- pokud klient získá shora uvedené handicap až v průběhu pobytu, je mu navržena nebo sjednána jiná služba v případě, že jí není možno poskytnout v rámci naší služby.

Principy poskytování sociálních služeb

– jakými zásadami se řídíme

- **Přiměřená míra péče a podpory** – poskytované služby jsou pro klienty vyžádanou podporou v situacích, ve kterých si sám neporadí, úplná péče je poskytována pouze v situaci, kdy spoluúčast klienty není možná (nepřepečováváme, ale snažíme se o co největší samostatnost klienty).
- **Možnost klienty spolurozhodovat** – uživatel má možnost se podílet na spolurozhodování o poskytovaných službách, o svém vlastním životě a poskytovatel mu k tomu aktivně tyto možnosti nabízí, přičemž je respektován názor klienty.
- **Rovné příležitosti pro všechny klienty** – systém sociálních služeb v Domově dává všem stejné příležitosti a přistupuje spravedlivě ke všem skupinám klientů i k jednotlivým složkám služeb v duchu partnerství (nezaměňovat s intenzitou a potřebou péče u konkrétních klientů).
- **Nahlížení na osobu klienty ve všech souvislostech** – služby jsou vždy plánovány a prováděny s ohledem na ostatní požadavky a odlišnosti jednotlivých klientů, jejich rodinou situaci, zájmy, vztahové sítě etc. (to vyžaduje dokonalou znalost klienta a jeho aktuální problémy).
- **Zásada subsidiarity** – každý problém je řešen na daném místě a na nejnížší možné úrovni rozhodování a řízení, na které jej řešit lze (problém tedy řeší, pokud na něj stačí, pracovník v přímé péči, který se o něm jako první dozví).
- **Spolupráce v pracovním týmu** – profesionalita poskytovaných služeb vychází z týmové spolupráce všech zainteresovaných zaměstnanců uvnitř, ale i vně poskytovatele, přičemž je kladen důraz na vzájemný dialog a dohodu s klientem (vzájemná informovanost o klientech a jejich problémech, využívání pracovních

porad, případových studií etc.).

- **Transparentnost při poskytování služeb** – veškerá činnost poskytovatele je průhledná, dohledatelná v dokumentaci, je o ní zajištěna dostatečná informovanost, která umožňuje jak odbornou diskuzi, tak veřejnou kontrolu.

Obecné cíle Domova pro seniory

- Udržování kvality poskytování sociální služby v péči a podpoře klientů dle jejich individuálních potřeb.
- Zvýšení úrovně podpory osobní aktivity klientů v jejich běžném životě.
- Zajištění klientům společenské vyžití vycházející z jejich individuálních plánů.
- V rámci možností vytvoření podmínek pro důstojné dožití klientů v jednom bytovém prostoru.
- Zajistit v rámci možností další vzdělávání svých zaměstnanců a následnou aplikaci vhodných metod práce v rozsahu kvalifikačních kompetencí pracovníků s klienty v sociální službě.
- Doplnovat a stabilizovat dobře fungující síť dobrovolníků.
- Rekonstrukcemi Domova pro seniory snížit počet klientů na pokoji, zvýšit pocit bezpečí a jistoty, zajistit intimitu klientů, podporovat a rozvíjet jejich soběstačnost.

Konkrétní krátkodobé cíle Domova v roce 2017 - 2020

Pro klienty

- Zachování vazby klientů na přirozené prostředí (rodinu, přátele) – umožnění kvalitnějšího trávení volného času klientů s rodinnými příslušníky v nově zrekonstruovaných prostorách. Zodpovídá: ředitel, vedoucí sociálního úseku, vedoucí úseků přímé ošetrovatelské péče. Termín: 2020
- Pokračovat v nastaveném trendu Humanizace Střediska rekonstrukcí kulturní místnosti a severního křídla budovy a zvyšovat tak kvalitu poskytovaných sociálních služeb. Zodpovídá: ředitel, sociální úsek, projektový manažer. Termín: 2020
- Úspěšně adaptovat klienty na stav další rekonstrukce budovy. Zodpovídají: vedoucí úseků, projektový manažer. Termín: 2020

Pro zaměstnance

- Zajistit zaměstnancům další adekvátní vzdělávání vyplývajícího z potřeb daného období a z něho vyplývajících úkolů. Zodpovídá: ředitel, personalista, metodik. Termín: 2020
- Připravit zaměstnance na novelizaci zákona o sociálních službách a s ní spojenou potřebu personálních změn. Zodpovídá: ředitel, personalista. Termín: 2020
- Zvýšit úroveň sociálního zázemí pro zaměstnance ve středisku. Zodpovídá: ředitel, ekonom, vedoucí úseků. Termín: 2020

Materiálně technické a stavební cíle

- Zahájit a dokončit rekonstrukci kulturní místnosti. Zodpovídá: ředitel, projektový manažer, ekonom. Termín: 2020
- Zahájit rekonstrukci cest kolem Střediska. Zodpovídá: ředitel, ekonom. Termín: 2020
- Výstavba zahradního altánu. Zodpovídá: ředitel, ekonom. Termín: 2020
- Dovybavit relaxační místnost. Zodpovídá: ředitel, ekonom. Termín: 2020

Cíle Domova do roku 2025

- Podpořit další vzdělávání některých zaměstnanců na vysokých školách a umožnit tak vytvoření týmu vysoce kvalifikovaných pracovníků z vlastních personálních zdrojů, zejména vedoucích úseků.
- Realizovat komplexní rekonstrukci budovy Domova s důrazem na vytvoření soukromí klientů služby v jednolůžkových pokojích se sociálním zařízením.
- Úprava zahrady a vnějších prostor tak, aby byly bezpečné, podporovaly mobilitu a poskytovaly klientům pocit domácího prostředí a sejetí s přírodou.
- Dlouhodobé cíle budou dále nastaveny v závislosti na realizaci další celkové rekonstrukce budovy střediska.

Metody poskytování služeb – jakými způsoby chceme cílů dosáhnout

Domov využívá k dosahování stanovených cílů tyto **způsoby práce**:

- Koordinovaná organizace činností pracovního kolektivu Domova (provázanost všech činností zaměřená na individualitu klienta v návaznosti na jeho potřeby).
- Uplatnění zkušeností a profesionality a týmové práce uvnitř organizace (součinnost sociálních pracovníků s fyzioterapií, pracovníky aktivizačních činností, zdravotními pracovníky, klíčovými pracovní zejména) vedoucích k rozvoji schopností a soběstačnosti klienta při zachování jeho individuality.
- Využívání externích pracovníků (odborní lektoři, supervize, spolupracující organizace).
- Zavádění sítě dobrovolníků z řad veřejnosti, systémová práce na poli grantové politiky a fundraisingu, a PR metod.

Nástroje k poskytování služeb – jakými prostředky chceme poslání naplnit

- pracovní terapie (ruční práce, pletení, šití etc.),
- výtvarné práce (výroba mozaiek, vánoční a velikonoční ozdoby, upomínkové předměty etc.),
- používání běžného technického vybavení (audio a videotechnika, žehlička, automatická pračka, varné konvice etc.),
- péče o domácnost a hygienu (vedení k pořádku na pokojích a samostatnosti v péči o vlastní hygienu),
- účast na kulturních a sportovních akcích (zahradní slavnosti, sportovní odpoledne, Valentýn, Vítání jara, soutěže etc.),
- organizace kulturních vystoupení žáků škol z našeho regionu,
- pořádání poznávacích výletů s využitím dotovaných automobilů,
- návštěvy divadel,
- rekreační pobyty,
- pořádání oslav narozenin klientů společně s ostatními klienty,
- využívání běžně dostupných služeb (obchody, restaurace, kadeřník, holič, pedikúra),
- pro zájemce, i imobilní, zajištění účasti na bohoslužbách v místní kapli,
- prostředky pro relaxaci (hudba, video, televize, cestopisné přednášky etc.).

Kapacita zařízení

Celková kapacita Domova pro seniory je 67 lůžek, převážně v jedno dvou lůžkových pokojích. Kapacita zařízení se odvíjí od personálních a dispozičních možností Domova ve vztahu k zajištění kvalitní služby.

1 d) Ochrana klientů služeb před předsudky a stigmatizací

Zachovávejme důsledně **mlčenlivost** o svých klientech. Jakékoliv zmínky o konkrétním klientech nebo dokonce zveřejňování se může dít jen s jeho výslovným **souhlasem**: stačí **ústní** souhlas, pokud nejde o důvěrné údaje, je třeba **písemný** souhlas, pokud jde o údaje podléhající ochraně dat. Nedodržet mlčenlivost je velmi snadné – někdy jen nemůžeme unést problémy, které v práci máme, jindy je dění tam natolik senzační, že se o to prostě „musíme“ podělit. Ale slova neopatrně vypuštěná mohou mít velmi neblahý dopad na všechny, jichž se týkala...

Mluvme mezi sebou o klientech s úctou a korektním jazykem, úroveň naší komunikace ovlivňuje zpětně úroveň našeho chování. Tým musí být připraven tak, aby byl schopen poskytovat klientům odpovídající podporu v případech, kdy se k nim blízké okolí či někdo z veřejnosti chová přezíravě. Ani jedna sociální služba není s to odstranit všechny hranice, které mají její uživatelé kvůli postižení, třebaže je může hodně kompenzovat. Může však hodně napomoci tomu, aby se společnost mohla s těmito lidmi **seznámit**, a tím se k nim **přiblížit**. Taková přiblížení a poznání je proti stigmatizaci tím nejlepším lékem.

Snahou Domova pro seniory ve Frýdlantu nad Ostravicí je odstranění jakýchkoliv projevů předsudků a stigmatizace klientů ze strany veřejnosti. V tomto úsilí se budeme řídit následujícími zásadami:

- Zvyšovat informovanost veřejnosti o činnosti Domova v zájmu posílení pozitivního přístupu ke klientům (internetové stránky, propagační materiály atd.).
- Profesionální vystupování pracovníků v sociálních službách i na veřejnosti, chování vystupování, volba slova a způsob jednání.
- Vytvářet podmínky pro klienty, aby se mohli začleňovat do společenského života i mimo Domov.
- Respektování odlišnosti klienta a zaujetí postoje k němu jako k jiným lidem.
- Vytvářet pozitivní náhled na klienta služby, hledání jeho silných stránek, nestigmatizovat klienta psychiatrickou či zdravotní diagnózou, prevence vytváření pocitu soucitu a představy závislosti klienta na poskytované službě.

Z daných zásad v praxi vyplývá:

- otevřenost zařízení pro obyvatele i mimo Domov – sportovní akce, zábavy, bohoslužby, kulturní akce,
- zavedení jiných termínů pro pojmenování zaměstnanců,
- odstranit stigmatizující označení oděvů, stigmatizace je právě v tom, že poskytovatele okolnosti nutí, aby byl viditelně označen a nosil zdravotnický oděv,
- doprovod klientů k lékaři pracovníky oblečenými v civilním oděvu,
- vzájemné oslovování mezi klienty a zaměstnancem,
- nepoužívání hanlivých označení klientů (dement, ležák atd.),
- udržování čistoty a upravenosti ošacení u klientů,
- udržování sociálních kontaktů,
- umožnění návštěvy obchodů, restaurace či kulturního podniku,
- pořádání jarmarků, dnů otevřených dveří,
- používání hlavní jídelny i pro veřejnost etc.,
- veřejné schůze klientů se zaměstnanci,
- vytvořit maximální prostor pro návštěvy,
- pozvání k vystoupení uměleckých, dětských či dospělých souborů,
- prezentace zařízení v tisku, na internetu (nástěnka ve městě, vydávání vlastního časopisu, prezentace v regionálních i celostátních masmédiích, pravidelná aktualizace na webových stránkách),
- vytvoření sítě dobrovolníků,
- vzdělávání pracovníků v oblasti prevence předsudků.

Závěrečná ustanovení

- S těmito pravidly musí být průkazně seznámeni všichni pracovníci a vedoucí provozních úseků Domova pro seniory ve Frýdlantu nad Ostravicí v souladu s organizačním řádem.
- Revize aktualizace těchto pravidel bude provedena nejpozději do 31.10.2019
- Za aktualizaci pravidel a její aplikaci je odpovědný ředitel Domova.
- Tato pravidla nabývají účinnosti dnem 15.9.2009
- Ruší se pravidla standardu č. 1 č. 010209/Ř z 12. prosince 2008 pro sociální službu „Domov pro seniory a Domova se zvláštním režimem“.

Zpracoval : Mgr. Bc. Milan KUBA, metodik SQSS

Ve Frýdlantu nad Ostravicí dne 14.9.2009

Aktualizace provedena 2.5.2011. Další aktualizace bude provedena 31.1.2013

Aktualizace provedena 8.4.2013 další aktualizace bude provedena do 31.12.2014

Aktualizace provedena 2.5.2011.	Další aktualizace bude provedena 31.1.2013
Aktualizace provedena 8.4.2013	Další aktualizace bude provedena do 31.12.2014
Aktualizaci provedl:	Mgr. Bc. Milan KUBA, metodik SQSS
Aktualizace provedena 11.12.2014	Další aktualizace bude provedena do 31.12.2016
Aktualizaci provedl:	Mgr. Bc. Milan KUBA, metodik SQSS
Aktualizace provedena 1.3.2017	Další aktualizace bude provedena do 31.12.2019
Aktualizaci provedl:	Mgr. Bc. Milan KUBA, metodik SQSS