

Zkvalitnění sociálních služeb Ledax o.p.s., CSS Emausy s.r.o. a Ledax Vysoké Mýto o.p.s.

Registrační číslo projektu

CZ.03.2.63/0.0/0.0/17_071/0007725

Společnost: **CSS Emausy s.r.o.**

Sociální služba: **Domov se zvláštním režimem**

SQ1 Cíle a způsoby poskytování služby



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Ledax

Standard č. 1
**CÍLE A ZPŮSOBY POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY
DOMOV SE ZVLÁŠTNÍM REŽIMEM**

Centrum sociálních služeb Emausy s.r.o.

Obsah

I. Význam standardu	1
II. Kritéria	1
III. Veřejný závazek	1
IV. Uplatnění vlastní vůle uživatele	4
V. Pracovní postupy	4
VI. Ochrana osob před předsudky a negativním hodnocením	4
VII. Seznam příloh	5

I. Význam standardu

Standard kvality služby Domov se zvláštním režimem č. 1 popisuje poskytovanou sociální službu domov se zvláštním režimem, cílovou skupinu, tj. komu je služba určena a zásady, které jsou při poskytování sociální služby dodržovány.

Standard obsahuje pravidla pro ochranu osob před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo dojít v důsledku poskytování sociální služby.

Součástí standardu jsou pracovní postupy zaručující řádný průběh poskytování sociální služby.

II. Kritéria

- a) Poskytovatel má písemně definováno a zveřejněno poslání, cíle a zásady poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je určena, a to v souladu se zákonem stanovenými základními zásadami poskytování sociálních služeb, druhem sociální služby a individuálně určenými potřebami osob, kterým je sociální služba poskytována.
- b) Poskytovatel vytváří podmínky, aby osoby, kterým poskytuje sociální službu, mohly uplatňovat vlastní vůli při řešení své nepříznivé sociální situace.
- c) Poskytovatel má písemně zpracovány pracovní postupy zaručující řádný průběh poskytování sociální služby a podle nich postupuje.
- d) Poskytovatel vytváří a uplatňuje vnitřní pravidla pro ochranu osob před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo dojít v důsledku poskytování sociální služby. Podle tohoto poslání, cílů a zásad poskytovatel postupuje.

III. Veřejný závazek

Veřejný závazek je definován v poslání služby, v cíli, v cílové skupině uživatelů a v zásadách poskytované služby.

Veřejný závazek je vědomý akt Centra sociálních služeb Emausy s.r.o. (dále jen „CSSE“), kterým se veřejnosti zavazuje plnit jednotlivé body při poskytování sociální služby.

1. POPIS SLUŽBY

CSSE zajišťuje pobytovou službu osobám nad 55 let, které vyžadují zvláštní péči s důvodu onemocnění různými typy demencí. Jedná se o osoby, které mají sníženou soběstačnost a jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby a k zajišťování jejich individuálních potřeb již nestačí terénní či ambulantní sociální služby ani pomoc a podpora rodiny.

CSSE poskytuje služby individuálně a na základě skutečných potřeb jednotlivých uživatelů tak, aby poskytování služby vedlo k důstojnému prožívání poslední etapy života.

CSSE poskytuje uživatelům v závěru života kvalifikované a odborné provázení se zachováním lidské důstojnosti a s respektem k jejich přání.

2. POSLÁNÍ

Posláním Domova se zvláštním režimem je poskytovat celoroční pobytovou sociálně-zdravotní službu osobám, které onemocněly Alzheimerovou chorobou nebo kteroukoliv jinou formou demence, v příjemném, bezpečném a důstojném prostředí.

Stav těchto osob vyžaduje podporu a pomoc druhé osoby, kterou již nelze zajistit v domácím prostředí ani za pomoci a podpory blízkých osob a terénních či ambulantních sociálních služeb.

3. CÍLE SLUŽBY

- Vytvořit podmínky pro aktivní trávení volného času.
- Podporovat udržování sociálních kontaktů s rodinou, přáteli a ostatními uživateli v Domově se zvláštním režimem.
- Individuálně přistupovat k uživateli s ohledem na jeho přání a potřeby a podporovat ho v udržování soběstačnosti a samostatnosti.
- Zajistit důstojné a odborné provázení uživatele v závěru jeho života.

4. ZÁKLADNÍ ČINNOSTI

- a) poskytnutí ubytování:
 - 1. ubytování,
 - 2. úklid, praní a drobné opravy ložního a osobního prádla a ošacení, žehlení,
- b) poskytnutí stravy:
 - 1. zajištění celodenní stravy odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování, minimálně v rozsahu 3 hlavních jídel,
- c) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu:
 - 1. pomoc při úkonech osobní hygieny,
 - 2. pomoc při základní péči o vlasy a nehty,
 - 3. pomoc při použití WC,
- d) pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu:
 - 1. pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek,
 - 2. pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík,

3. pomoc při vstávání z lůžka, uléhání, změna poloh,
 4. pomoc při podávání jídla a pití,
 5. pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním i vnějším prostoru,
- e) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:
1. podpora a pomoc při využívání běžně dostupných služeb a informačních zdrojů,
 2. pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob,
- f) sociálně terapeutické činnosti:
1. socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob,
- g) aktivizační činnosti:
1. pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s přirozeným sociálním prostředím,
 2. nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností,
- h) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:
1. pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů.

5. CÍLOVÁ SKUPINA

Služba je určena osobám starším 55 let, které trpí některým typem demence a potřebují pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby.

Důvody pro odmítnutí zájemce o službu:

- poskytovatel neposkytuje sociální službu, o kterou zájemce žádá,
- zájemce žádá o služby či činnosti, které služba domov se zvláštním režimem neposkytuje,
- služba nemá dostatečnou kapacitu pro poskytnutí služby,
- zájemce nespadá do okruhu osob, pro které je služba určena,
- onemocnění zájemce vyžaduje taková opatření, která domov se zvláštním režimem není schopen zajistit (osoba vyžaduje zdravotní péči v ústavním zdravotnickém zařízení, je bacilonosičem či ohrožuje svůj život či zdraví, nebo zdraví a život pracovníků),
- zájemci byla v době kratší než 6 měsíců vypovězena smlouva o poskytování sociální služby.

6. ZÁSADY POSKYTOVANÉ SLUŽBY

Za účelem dosažení stanovených cílů uplatňujeme při poskytování služeb následující zásady:

– Úcta a slušnost

Chováme se zdvořile ke všem uživatelům, ke každému přistupujeme s pochopením, empatií a bez předsudků.

– Respekt a pokora

Vnímáme potřeby druhých a snažíme se nabízet pomoc, jak nejlépe umíme, vždy nezištně. Rovně přistupujeme ke všem uživatelům.

– **Zachování důstojnosti**

Poskytujeme bezpečné a odborné služby, které respektují důstojnost uživatelů i rodinných příslušníků. Respektujeme svobodnou volbu každého.

– **Profesionalita**

Služby zajišťujeme kvalifikovaným personálem, který zná teoretické postupy i jejich praktické využití k tomu, jak předejít, zmírnit či odstranit nepříznivou sociální situaci, ve které se uživatelé nachází či mohou nacházet.

IV. Uplatnění vlastní vůle uživatele

CSSE vytváří podmínky a příležitosti k tomu, aby uživatelé služeb mohli uplatňovat vlastní vůli a jednat na základě vlastních rozhodnutí.

- všichni pracovníci jsou povinni důstojně jednat s uživatelem služby a blízkými osobami uživatelů,
- pracovníci jsou povinni respektovat volbu uživatele a jeho práva,
- svobodná volba uživatele může být omezena pouze v situaci ohrožující bezpečnost a zdraví uživatele, či jiných osob,
- každý zájemce o sociální službu má svobodnou volbu, jakou službu si zvolí a v jakém rozsahu ji bude využívat,
- uživatel má možnost sjednat si poskytování fakultativních služeb,
- uživatel či jeho blízcí mají právo podat stížnost v souvislosti s poskytováním sociální služby,
- uživatel má právo ukončit poskytování sociální služby bez udání důvodu.

V. Pracovní postupy

Pracovní postupy pro pracovníky sociální služby, které se týkají jak péče samotné, tak i administrativních úkonů souvisejících s poskytováním služby, jsou sepsány v metodikách činností jednotlivých standardů kvality.

Metodiky podrobněji upravují postup pracovníků při řešení běžných každodenních situací (např. poskytování základních činností, jednání se zájemcem o službu, uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby, individuální plánování s uživatele...), a také při řešení situací ne zcela běžných (např. nouzové a havarijní situace).

Pracovní postupy jsou průběžně revidovány a aktualizovány.

VI. Ochrana osob před předsudky a negativním hodnocením

Poskytovatel sociálních služeb se svým posláním, cíli a zásadami vytváří prostředí, které ukazuje veřejnosti pozitivní obraz stáří založený na vzájemném respektu, lidské úctě a vyvrací předsudky vůči seniorům obecně a konkrétně vůči seniorům s demencí.

Z důvodu zamezení zneužití či porušení práv uživatelů, má služba nastavena pravidla, která mají zabránit zneužití či porušení práv osob a kterými se řídí všichni pracovníci této služby.

Tato pravidla jsou:

- oslovovat uživatele příjmením a vykat mu; pokud si uživatel přeje být oslovován jinak, je oslovován dle jeho přání a pracovník provede záznam do individuálního plánu konkrétního uživatele,

- nekomunikovat s uživateli nepřírozeným způsobem komunikace, který odporuje právu uživatele na důstojné zacházení (např. zesměšňování, ironie, zdrobňování výrazů, vyvolávání soucitu, direktivní jednání),
- prezentovat uživatele vždy pozitivně, zdůrazňovat především znalosti, schopnosti a dovednosti, které uživatel má a které zvládá,
- při plánování průběhu sociální služby respektovat uživatele jako rovnocenného partnera,
- zachovávat individuální přístup k uživatelům,
- používat správnou terminologii, které je uživatel schopen porozumět,
- napomáhat udržovat styk uživatele s jeho rodinou,
- uživatele služby hodnotit na veřejnosti kladně a snažit se ukázat, že případné problémy uživatelů jsou přirozeným jevem,
- usilovat o co nejpřírozanější život uživatelů (tj. pokoj si uživatelé mohou doplnit či vyzdobit svými věcmi),
- společně užívané prostory, ve kterých je služba poskytována nesnižují důstojnost uživatelů,
- aktivně působit proti uplatňování předsudků a stigmatizaci při práci s uživateli (pracovníci odmítají názor, že každý senior je nemocný; pomalý; náladový; že senior trpící demencí nic nezvládne apod.),
- empaticky přistupovat a jednat s uživateli a rodinnými příslušníky (pracovníci projevují schopnost vcítit se do situace uživatele, vstoupit do jeho vnitřního světa, citlivě vnímají jeho potřeby a přání apod.),
- programy všech terapií maximálně přizpůsobit přáním, možnostem a schopnostem uživatelů,
- eliminovat nepříznivé průvodní jevy spojené s nemocí (např. inkontinentní pomůcky nejsou vystaveny na viditelném místě),
- snažit se zmírnit stres spojený s přechodem uživatele z domácího prostředí do CSSE, věnovat uživateli zvýšenou pozornost v době adaptace.

Pracovníci CSSE jsou pravidelně proškolení v tématech stáří či problematice demence a s ní souvisejících jevů a pro zajištění správných postupů a jednání pracovníků dle těchto pravidel slouží pravidelné pracovní porady.

Informování veřejnosti o nabízených službách je realizováno prostřednictvím webových stránek, informačních letáků, vlastního periodika či pořádání akcí s účastí rodinných příslušníků a veřejnosti.

VII. Seznam příloh

Příloha č. 1 Metodika činností sociální služby Domov se zvláštním režimem

	Jméno	Funkce	Datum	Podpis
Zapsala	Mgr. Michaela Andrlíková	Garant kvality	3. 4. 2019	
Schválila	Mgr. Martina Primaková	Ředitelka CSS Emausy	29. 4. 2019	