



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



*DOMOV PRO SENIORY A DŮM S PEČOVATELSKOU SLUŽBOU
MARIÁNSKÉ LÁZNĚ, příspěvková organizace*

Projekt

„Rozvoj kvality poskytování sociálních služeb v Mariánských Lázních“

registrační číslo: CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_023/0001456

financován z ESF a ze státního rozpočtu ČR prostřednictvím OPZ

REVIZE STANDARDŮ KVALITY DOMOVA PRO SENIORY

Zpracovala: Petra Horská

Datum dokončení: 27. 09. 2018

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění, ve svém prováděcím předpise – v příloze 2 vyhl. 505/2006 Sb., uvádí obsah **15 standardů kvality** (dále jen SQ), jejichž **základní výčet** zde uvádíme :

Oblast procesní – vztah mezi uživatelem a poskytovatelem

1. Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb
2. Ochrana práv osob
3. Jednání se zájemcem o sociální službu
4. Smlouva o poskytování sociální služby
5. Individuální plánování průběhu sociální služby
6. Dokumentace o poskytování sociální služby
7. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby
8. Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje

Oblast personální

9. Personální a organizační zajištění sociální služby
10. Profesní rozvoj zaměstnanců

Oblast provozní

11. Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby
12. Informovanost o poskytované sociální službě
13. Prostředí a podmínky
14. Nouzové a havarijní situace
15. Zvyšování kvality sociální služby.

Samotné aktualizované standardy kvality jsou přílohou k tomuto dokumentu.



Seznam aktuálních vnitřních pracovních postupů

Pracovní postupy související s počátkem a ukončením služby

Postup při nastěhování nového klienta DS
Pravidla pro oznamování nepřítomností klientů DS
Individuální plánování služby klienta
Ukončení pobytu klienta DS na vlastní žádost
Péče o umírajícího, péče o zemřelého

Ubytování

Péče o vlastní prostor

Poskytnutí stravy

Podávání stravy
Sledování příjmu stravy (formulář)
Záznam příjmu tekutin (formulář)

Pomoc při osobní hygieně

Výkon fyziologické potřeby
Osobní hygiena klientů, péče o kůži
Péče o inkontinentní pomůcky
Péče o dutinu ústní, uši, oči
Péče o kůži, prevence a ošetřování dekubitů
Dodržování hygienických zásad v DS a OS
Nozokomiální nákazy v DS a OS

Pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu

Oblékání, svlékání, obouvání, úprava vlasů, péče o prádlo

Pomoc s pohybem

Samostatný pohyb
Stěhování klientů v rámci zařízení
Přesuny klientů
Orientace klienta
Pády klientů
Používání postranic u lůžka, samostatné vycházky klientů, soukromí klienta

Zajištění kontaktu se společenským prostředím

Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

Sociálně terapeutická činnost

Sociálně rehabilitační činnost dle konceptu Bazální stimulace

Pomoc se seberealizací, s trávením volného času

Aktivizační činnosti

Pomoc s péčí o zdraví a zajištění bezpečí při respektování rozhodnutí klienta

Používání signalizačního zařízení

Péče o zdraví

Nutriční péče, příjem tekutin, kontrola tělesné váhy klientů v Domově pro seniory

Poradenství při žádostech klientů (rod. příslušníků) o léčebnou rehabilitaci (např. „o rozchození klienta“)

Pomoc při uplatňování práv a oprávněných zájmů a obstarávání osobních záležitostí

Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

Správa hotovostních depozit

Správa depozit a uloženého věcného majetku klientů Domova pro seniory

Složní list (formulář)

Oznamování úmrtí klienta, Správa a dědické vypořádání majetku zemřelých klientů

Obecné pracovní postupy

System získávání a předávání informací o průběhu poskytovaných služeb

Ochranné pracovní oděvy zaměstnanců – předávání do prádelny, přijetí z prádelny

Pracovní výkazy zaměstnanců

Harmonogram práce všeobecné sestry

Harmonogram práce pracovníků přímé péče II. patro

Harmonogram práce pracovníků přímé péče V. patro

Harmonogram práce pracovníků přímé péče IV. patro

Odborná praxe studentů v domově pro seniory Mariánské Lázně

Hodnotící dotazník studentů odborné praxe (formulář)

System porad zaměstnanců organizace

Sdílená péče

Metodika sdílené péče

Samotné aktualizované pracovní postupy jsou přílohou k tomuto dokumentu.



METODIKA UPLATŇOVÁNÍ STANDARDŮ KVALITY DOMOVA PRO SENIORY

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění, ve svém prováděcím předpise – v příloze 2 vyhl. 505/2006 Sb., uvádí obsah **15 standardů kvality** (dále jen SQ), jejichž **základní výčet** zde uvádíme :

1. Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb
2. Ochrana práv osob
3. Jednání se zájemcem o sociální službu
4. Smlouva o poskytování sociální služby
5. Individuální plánování průběhu sociální služby
6. Dokumentace o poskytování sociální služby
7. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby
8. Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje
9. Personální a organizační zajištění sociální služby
10. Profesní rozvoj zaměstnanců
11. Místní a časová dostupnost poskytované sociální služby
12. Informovanost o poskytované sociální službě
13. Prostředí a podmínky
14. Nouzové a havarijní situace
15. Zvyšování kvality sociální služby.

Uplatňování standardů kvality je dáno

- zřizovací listinou organizace
- organizační strukturou služby,
- popisy pracovních činností jednotlivých zaměstnanců
- popř. hmotnou zodpovědností zaměstnanců
- etickým kodexem zaměstnance a sociálního pracovníka
- popisy jednotlivých pracovních postupů
- metodikou sdílené péče v DS

Při uplatňování SQ vycházíme mimo zákona o soc. službách a prováděcí vyhlášky z dostupných zdrojů:

- doporučené postupy MPSV (např. č.2/2016 Materiálně technický standard pro služby sociální péče poskytované pobytovou formou)
- Příručka pro uživatele – Standardy kvality soc.služeb MPSV, r.2008
- dokumenty Asociace poskytovatelů soc. služeb ČR (např. Doporučený standard kvality pro domovy pro seniory ČR, Jednání se zájemcem o pobytovou službu)
- další zákonné předpisy souvztažné k provozu domova pro seniory
- informací získaných při dalším odborném vzdělávání zaměstnanců
- doporučení registrujícího orgánu
- odborné literatury včetně periodika - časopisu Sociální služby a Listy sociální práce
- metodika sdílené péče v DS

Kontrola uplatňování SQ probíhá na základě :

- plánů vnitřních kontrolních činností jednotlivých vedoucích úseků
- v rámci plánů porad jednotlivých úseků
- při pravidelném hodnocení sociální služby z pohledu vedoucích pracovníků, zaměstnanců, uživatelů a rodinných příslušníků
- pomocí evidence stížností
- využitím externích zdrojů – např. inspekční zprávy MPSV, kontroly KHS apod.

Shrnutí:

V průběhu 24 měsíců, od 10/2016 do 9/2018 proběhla v sociální službě domov pro seniory revize a aktualizace všech výše uvedených SQ a vnitřních pracovních postupů, které sepsala a posléze zaváděla do provozu manažerka kvality Petra Horská. Výkon této práce manažerka kvality stvrdila svým podpisem na každém zrevidovaném dokumentu pod datem aktualizace. Kompletní dokumentace SQ a všech vnitřních pracovních postupů je uložena v kancelářích managementu (ředitel a vedoucí domova pro seniory), v jednotlivých provozech domova pro seniory jsou pak uloženy aktuální potřebné SQ a potřebné pracovní postupy.

Závěrem je důležité konstatovat, že standardy kvality, a především pracovní postupy domova pro seniory jsou vnitřní předpisy, které se neustále vyvíjí,

- neboť musí reagovat na změny v právním systému ČR a EU,
- průběžně se upravují s ohledem na materiálně technické změny a modernizaci naší služby
- a zdokonalují díky:
 - o využívání průběžného vzdělávání,
 - o opatřeními vyplývajícím z externí i interní kontrolní činnosti
 - o opatřeními, které vyplývají z řešení stížností
 - o a hodnocení spokojenosti.