Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb – veřejný závazek Domova pro seniory Světlo

ÚVOD

Veřejný závazek je jedním ze základních dokumentů organizace, ve kterém se odráží její kultura a filozofie poskytování sociálních služeb. Je určen nejen stávajícím klientům a zaměstnancům, ale také široké veřejnosti. Slouží k jednodušší orientaci v poskytovaných službách v rámci organizace a odvíjí se od něj veškeré vnitřní předpisy domova a standardy kvality sociálních služeb.

Veřejný závazek zahrnuje poslání organizace, vymezení cílové skupiny, cíle poskytované služby, zásady poskytování sociální služby, pravidla pro ochranu osob před předsudky a vymezení základních činností, které služba poskytuje.

POSLÁNÍ

Posláním Domova pro seniory Světlo je poskytování pobytové sociální služby seniorům, kteří jsou z důvodu věku nebo nepříznivého zdravotního stavu ohroženi sociálním vyloučením, mají sníženou soběstačnost a jsou závislí na pomoci jiné osoby, kterou nemohou získat ve svém přirozeném prostředí.

V rámci poskytované sociální služby podporujeme klienty v zachování sociálních kontaktů s rodinou a rozvíjení nových sociálních vztahů v domově. Aktivním působením na klienty podporujeme zachování jejich samostatnosti a snažíme se předcházet závislosti na službě. Podpora a pomoc vychází z individuálně určených potřeb a přání klienta. Snažíme se co nejvíce přiblížit způsob poskytování služby dosavadnímu běžnému způsobu života klientů, s důrazem na zachování kvality jejich života, lidských práv a lidské důstojnosti.

Cílováskupina

Cílovou skupinou jsou osoby starší 55 let, které jsou z důvodu věku nebo nepříznivého zdravotního stavu ohroženy sociálním vyloučením, mají sníženou schopnost zvládat základní životní potřeby a jsou tedy závislé na pomoci jiné osoby. Tuto pomoc nemohou získat ve svém přirozeném prostředí.

S ohledem na typ cílové skupiny domov neposkytuje služby osobám:

* Které jsou soběstačné a nejsou závislé na pomoci jiné fyzické osoby.
* Jejichž zdravotní stav vyžaduje péči v lůžkovém zdravotnickém zařízení.
* Které z důvodu závažného chronického duševního onemocnění potřebují specializovanou psychiatrickou péči, a jejich jednání narušuje soužití v kolektivu.
* Které trpí Alzheimerovou chorobou či jinou formou demence ve vyšším stádiu a jsou mobilní.
* Které potřebují osobní asistenci z důvodu těžkého nebo středně těžkého mentálního postižení nebo v souvislosti s těžkými smyslovými vadami.
* Které jsou závislé na alkoholu nebo tvrdých drogách a jejich jednání narušuje soužití v kolektivu.

CÍLE poskytované služby

Cíle poskytované sociální služby domova pro seniory jsou stanoveny na jeden rok a na společných poradách vedení nejdéle do konce března následujícího roku vyhodnocovány.

Obecným cílem je předcházet sociálnímu vyloučení klientů a prostřednictvím sociální služby, která vychází z individuálně určených potřeb a přání klientů, docílit jejich kvalitního života.

Konkrétní cíle:

* Klient spokojený s poskytovanými službami

Indikátor: vyhodnocení dotazníků spokojenosti pro klienty a personál, vyhodnocení stížností, podnětů a připomínek, vyhodnocení individuálního plánování

* Zkvalitnění poskytovaných služeb

Indikátor: spolupráce s ostatními organizacemi, prezentace organizace veřejnosti, vyhodnocení investičních činností v rámci domova, apod.

ZÁSADY POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Jedná se o zásady, které tvoří filozofii Domova pro seniory Světlo, na kterých je založeno poskytování sociální služby v domově. Patří sem:

* Odbornost

V rámci zákonem stanoveného vzdělávání pracovníků v přímé péči trvale získávat dovednosti a přijímat nové přístupy v péči o klienty. Poskytovatel klade důraz na kvalitu služeb, a proto je pravidelně vyhodnocuje.

* Týmová práce

Podpora týmové práce, předávání potřebných informací o způsobu pomoci, podpory, péče klientům mezi všemi úseky poskytovatele. Poskytovatel v zájmu klientů spolupracuje i s externími subjekty a profesemi.

* Zásada důstojnosti

Pracovníci domova přistupují ke klientům zdvořile a s úctou, snažíme se vytvořit příjemné prostředí vstřícné klientům.

* Individuální přístup ke každému klientovi

Při zajišťování péče přistupujeme ke každému klientovi individuálně, na základě jeho potřeb a s ohledem na jeho schopnosti a možnosti. Plány péče a stanovení osobních cílů je výsledkem vzájemné spolupráce mezi klíčovým pracovníkem a klientem.

* Naplňování práv klienta

Při poskytování sociálních služeb dbá poskytovatel na maximální podporu autonomie klientů, ochranu jejich práv a důstojnosti.

* Podpora samostatnosti klienta

Klient je podporován v tom, aby činnosti, které zvládne, prováděl samostatně. Míra podpory a pomoci ze strany personálu vychází z aktuální situace a zdravotního stavu klienta.

* Vnímání klienta v širších souvislostech

Poskytovatel se směrem ke klientovi snaží o naplnění biologických, psychologických, sociálních i spirituálních potřeb. Kroky k naplňování potřeb jsou plánovány individuálně, s ohledem na širší zázemí klienta a jeho vztahové sítě.

* Předcházení sociálnímu vyloučení

Charakter poskytování služby podporuje klienta k jeho zapojení do života ve společnosti a k využívání i vnějších dostupných služeb.

K dodržování stanovených zásad slouží následující postupy:

* Zodpovědný výběr nových zaměstnanců.
* Odborné zapracování nových zaměstnanců, seznámení s filosofií a vnitřními předpisy poskytovatele.
* Odborné vzdělávání zaměstnanců.
* Prokazatelné a pravidelné seznámení zaměstnanců s aktuálními vnitřními předpisy poskytovatele.
* Umístění základních dokumentů a vnitřních předpisů na místech přístupných zaměstnancům.

PRAVIDLA PRO OCHRANU OSOB PŘED PŘEDSUDKY

Naším cílem je chránit klienty před případnými předsudky veřejnosti. Za tímto účelem využíváme následující nástroje:

* Zaměstnanci přistupují ke klientům s respektem a úctou. Klientům vždy vykají, oslovují je dle jejich přání, ctí jejich soukromí.
* Veřejnost je seznamována s děním v domově např. prostřednictvím webových stránek, letáků, článků a fotografií v novinách.
* Výsledky práce v rámci volnočasových aktivit našich klientů jsou prezentovány na společenských akcích konaných v domově i mimo něj.
* Klienti mají své osobní oblečení označené na místě, které není na první pohled viditelné.
* Není užíváno erární (společné) oblečení.
* Rodinní příslušníci a veřejnost je zapojována do dění v domově.
* Pravidelně jsou v domově pořádány dny otevřených dveří.
* Návštěvy rodinných příslušníků a přátel jsou v domově v maximální míře podporovány, lze využít možnosti ubytování.
* Při doprovodu na výlety a na společenské akce není personál oblečen v pracovním oděvu.

Základními dokumenty, které slouží k ochraně práv klientů je Etický kodex Domova pro seniory Světlo a Standard kvality č. 2. Znalost a respektování zásad stanovených v těchto dokumentech je základní předpoklad pro výkon zaměstnání v Domově pro seniory Světlo.

K dodržování etických zásad slouží následující postupy:

* Umístění Etického kodexu poskytovatelem na přístupných místech v domově – nástěnka na sesternách.
* Prokazatelné seznámení nového zaměstnance s Etickým kodexem poskytovatele.
* Prokazatelné seznámení všech zaměstnanců s Etickým kodexem poskytovatele.

ZÁKLADNÍ ČINNOSTI

Domov pro seniory Světlo poskytuje pobytové sociální služby v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, a zahrnuje následující činnosti:

1. Poskytnutí ubytování
2. Poskytnutí stravy
3. Pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu
4. Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu
5. Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
6. Sociálně terapeutické činnosti
7. Aktivizační činnosti
8. Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

Rozsah poskytovaných činností je blíže specifikován v metodice Základní činnosti Domova pro seniory.

PhDr. Šárka Nováčková

ředitelka DS Světlo

Poznámka: k tomuto standardu se váže:

* 1. Zřizovací listina DS
  2. Etický kodex pracovníků v Domově pro seniory Světlo
  3. Domácí řád DS
  4. Základní činnosti Domova pro seniory Světlo
  5. SQSS č. 2