

Domov seniorů Třeboň (DS)

Vyhodnocení poskytování sociální služby za rok 2017

„**Posláním naší služby** je poskytování nepřetržité sociální a ošetrovatelské péče osobám, které z důvodu věku a dlouhodobě nepříznivého zdravotního stavu nemohou žít ve svém přirozeném prostředí a potřebují pomoc, která jim nemůže být zajištěna jiným způsobem.

Služba umožňuje důstojně a aktivně prožít stáří, dle potřeb a schopností osob v atmosféře podpory a porozumění.

Snahou je v co nejvyšší míře udržet stávající schopnosti osob a jejich zapojení do běžného života společnosti.“

Dlouhodobé cíle poskytované sociální služby:

- Poskytovat činnosti a aktivity vedoucí k udržení, popř. k rozvoji samostatnosti s podporou zachování fyzických, psychických a sociálních schopností klientů, to vše na základě jejich individuálních možností, schopností, potřeb, přání a životního příběhu
- Vytvořit klientům příjemné, klidné a bezpečné prostředí a zajistit jim v našem Domově důstojné prožití stáří
- Podporovat klienty v udržení kontaktu s běžným životem a zachování přirozených vztahů s rodinou, blízkými, známými a okolím
- Podporovat klienty v uplatňování vlastní vůle a dát jim možnost aktivně se zapojit do chodu DS

Poslání a dlouhodobé cíle sociální služby jdou ruku v ruce, níže jsou uvedeny kroky, které jsme v průběhu roku 2017 podnikly k jejich naplňování.

Pracovali jsme na plnění SKSS č. 9 - Personální a organizační zajištění sociální služby.

Poskytování nepřetržité sociální a ošetrovatelské péče zajišťuje multidisciplinární tým složený ze sociálních pracovníků, ze zdravotnických pracovníků (vedoucího zdravotního úseku, všeobecných sester a fyzioterapeutů), z vedoucích úseků péče a z pracovníků v sociálních službách.

V našem týmu jsou i další nezbytné profese, které se podílejí na poskytování služby (finanční referent, zaměstnanci kuchyně, úklidu, prádelny a údržby).

S účinností od 1. 4. 2017 byla schválena organizační změna, kdy úsek přímé péče byl rozdělen na dvě části, úsek péče 1 (1. klientské patro) a na úsek péče 2 (2. klientské patro).

Každé patro má svého vedoucího úseku péče, zaměstnance péče - pracovníky v sociálních službách (PSS), svého fyzioterapeuta a ke konci roku i sociálního pracovníka.

S účinností od 1. 7. 2017 byla schválena další organizační změna, vzniklo nové pracovní místo - provozní zaměstnanec, který zvyšuje kvalitu služby v provozní oblasti (prádelna, úklid).

V průběhu roku došlo opakovaně k navýšení počtu pečujících (PSS) na úsecích péče.

Od 1. 4. 2017 jsou všichni PSS zařazeni min. v 5. platové třídě - pracovník v soc. službách §116, odst. 1, písm.

b), což znamená že všichni plní roli klíčového pracovníka.

PSS se tak stali odborníky na životní příběhy klientů DS. Pečují o všechny jejich běžné každodenní potřeby, jsou prodlouženými rukama a nohama všude tam, kde již člověk sám nestačí. Jejich úlohou je podpora při zachování soběstačnosti ve všech oblastech života klienta. Mimo jiné se věnují cílené aktivizaci klientů.

Ke konci roku byl přijat druhý sociální pracovník a všeobecná sestra, oba tito noví zaměstnanci splňují jak požadovanou kvalifikaci, tak odborné i osobnostní předpoklady pro svou profesi.

V týmu se výrazně posílila role a důležitost sociálního pracovníka (SP), dnes již nikdo ze zaměstnanců DS nepochybuje o tom, že SP je průvodce životem klienta i jeho blízkých od okamžiku kontaktu s naší službou po jeho odchod, že je podporou a poradcem ve všech situacích, kterými klient i jeho blízcí prochází, že hraje v týmu nezastupitelnou roli při hledání řešení, jak nastavit péči tak, aby zachovávala lidskou důstojnost a určitou nezávislost klienta s ohledem na možnosti naší služby.

Stejně tak se posílila důležitost fyzioterapeutů v DS, konečně se začalo pracovat s jejich odborností.

Fyzioterapeuti na svém úseku poskytují individuální a skupinovou rehabilitaci. Soustředí se především na udržení maximální možné kondice klienta, zlepšení jeho fyzického stavu, zmírnění bolestí a v neposlední řadě i zlepšení psychického stavu. Vzdělávají klienty, jejich blízké i spolupracovníky v otázkách správné manipulace s křehkým člověkem. Pomáhají s výběrem vhodné kompenzační pomůcky a nácvikem jejího používání.

K pozitivní atmosféře v Domově, k pozitivní náladě mezi zaměstnanci, ke snazšímu přijetí a následné realizaci nutných změn v poskytování naší služby přispělo zvýšení platů zaměstnanců DS (převážně SP a PSS).

V dobrém rozpoložení se nacházeli i zdravotničtí zaměstnanci, kteří měli navýšení svých platů od ledna 2018 ke konci roku 2017 již jisté.

Tím, že bylo schváleno dofinancování účelové dotace na zvýšení platů zaměstnanců a organizaci byl zvýšen příspěvek na provoz od zřizovatele, nebyl nijak ohrožen Profesní rozvoj zaměstnanců, tím je myšleno, že vedení DS mohlo investovat do kvalitního vzdělávání svých zaměstnanců a nebyl nijak ohrožen ani nákup/pořízení potřebného vybavení/kvalitního zázemí pro poskytování naší služby.

Výrazně se investovalo do pořízení nejrůznějších polohovacích pomůcek, které jsou zapotřebí pro práci s konceptem Bazální stimulace, pro prevenci vzniku dekubitů, pro léčbu dekubitů.

Dokoupily se pomůcky, se kterými jsme již měli dobré zkušenosti, ale nebyly v potřebném počtu pro klienty, jimž by usnadnily pohyb, zkvalitnily život (hydraulická chodítka Step Up, polohovací křesla Elysee, ...).

Pořídily se rovněž novinky na trhu sociálních služeb (přístroj Dechoker, čističky vzduchu, bezzápachové koše, profi inhalátor a odsávačka hlenů, ...).

Ke konci roku byl dokončen proces modernizace výpočetní techniky, kdy hlavním cílem bylo, aby i pečující měli k dispozici potřebný počet PC/notebooků a navzájem se při práci s IS Cygnus nezdržovali.

Kromě oprav stavebního charakteru, které bylo nutné realizovat z důvodu řešení havarijních stavů byly schváleny také opravy, které zkvalitňovaly pracovní podmínky zaměstnanců DS (např. oprava kanceláře pro sociální pracovníky, oprava sesterny na 1. patře).

K naplňování poslání a dlouhodobých cílů naší služby jisto jistě přispěly i novely vnitřních předpisů CSS JH ze strany ředitele organizace.

Výrazným podnětem k posunu naší služby správným směrem byla Inspekce poskytování sociálních služeb, která byla v DS Třeboň zahájena dne 5. 6. 2017.

Jak jsme reagovali na závěry z inspekce?

Zrevidovali jsme znění poslání naší služby, okruhu osob a zásad poskytování sociální služby.

Zároveň jsme zajistili jeho zveřejnění na potřebných místech ve shodném znění.

Došlo k aktualizaci SKSS č. 15 - Zvyšování kvality sociální služby DS Třeboň, v němž je kvalita poskytované služby chápána v rámci třech směrů: směr ke klientovi, k organizaci CSS JH/zřizovateli a směr k zařízení (DS).

Byly nastaveny nové ukazatele pro kvalitu poskytované služby a v praxi se začaly používat osvědčené interní i externí techniky zjišťování spokojenosti s kvalitou naší služby.

Došlo k revizi základních činností poskytované služby.

Aktualizoval se vnitřní předpis DS S M Ě R N I C E č. IV - Pravidla pro podávání a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby DS Třeboň, v němž kromě jiných důležitých informací byly doplněny i kontakty na nezávislé instituce, ke kterým je možné podat stížnost.

S písemným materiálem Pravidla pro podávání a vyřizování stížností - zjednodušená verze, příloha směrnice, kde jsou srozumitelnou formou uvedeny základní informace o možnosti podat stížnost se pracuje již při jednání se zájemcem.

Následně po zahájení poskytování služby jsou pravidla dostupná na všech klientských patrech a zároveň umístěna ve výšce umožňující dostupnost osobám menšího vzrůstu a osobám imobilním.

Došlo k aktualizaci SKSS č. 3 a všech souvisejících dokumentů týkajících se jednání se zájemcem.

Došlo k aktualizaci SKSS č. 5, zároveň všichni zaměstnanci DS pracují s IS Cygnus, který umožňuje efektivní přenos a sdílení informací od jednání se zájemcem až po individuální plánování průběhu sociální služby.

Dva výše uvedené aktualizované standardy se vzájemně provázaly, standard č. 5 reaguje, navazuje na informace získané, dojednané v rámci jednání se zájemcem.

Celý proces individuálního plánování sociální služby zahrnuje následující 4 kroky:

1. Jednání o uzavření smlouvy o poskytování sociální služby DS Třeboň
2. Adaptační proces, adaptace nově příchodzího klienta v DS
3. Individuální plán (IP) + plán péče (PP), jehož součástí může být plán rizik (PR) = tvorba plánů; poskytování služby, dle sjednaných plánů

4. Přehodnocení/hodnocení procesu individuální plánování = naplňování cílů spolupráce a průběhu poskytování služby

V rámci individuálního plánování průběhu sociální služby se posílila role, úloha a odpovědnost sociálního pracovníka a klíčového pracovníka, dále začal fungovat Tým pro SKSS č. 5, jehož členy kromě zmíněných pracovníků jsou: konzultant individuálního plánování, vedoucí úseku péče, určená všeobecná sestra/vedoucí zdravotního úseku a fyzioterapeut.

Obě klientská patra mají svůj tým.

Velikou podporou pro práci se skutečnými potřebami, při uplatňování práv a oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí klientů je vedle týmové spolupráce i podpora Konzultanta individuálního plánování (určený sociální pracovník DS s potřebnými kompetencemi).

Dobrá praxe zaměstnanců přímé péče tkví hlavně v individuálním přístupu ke klientům, který je popsán především v záznamech v IS Cygnus, týkajících se individuálního plánování průběhu sociální služby.

Všichni zaměstnanci byli opakovaně proškoleni na práci s IS Cygnus.

Dobrá praxe X špatná praxe je předmětem pravidelných porad zaměstnanců péče, sociálních pracovníků a vedoucí DS.

Nutno poznamenat, že na opatření, která byla potřeba učinit jsme nebyli sami, zahájili jsme intenzivní a velmi pozitivní spolupráci s akreditovanou vzdělávací institucí CURATIO.

Vše výše uvedené vedlo k naplňování osobních cílů klientů.

Kulturní dění a společenský život v DS

Společenský život byl i přes stále se zhoršující celkový stav klientely DS opravdu nabitý a rozmanitý (hudební a taneční vystoupení, Masopust, Josefovská, Svatováclavská, Svatomartinská, Mikuláš, dožínky, grilování, křesla pro hosty, reminiscenční setkávání, oslavy narozenin a svátků, duchovní aktivity, ...).

V průběhu roku nás potěšily ti nejmenší, pro nás nejmilejší, děti z místních mateřských škol (oslava dne matek a vánoční besídka).

Aby výše uvedené akce mohli prožít skutečně všichni, včetně imobilních klientů, oslovujeme a spolupracujeme s lidmi, kteří bez ostychu a předsudků přicházejí se svým uměním, se svým talentem na klientské pokoje, kde plní osobní přání jednotlivců.

V průběhu roku se nesešlo doma se založenými rukama, klienti podnikali výlety po okolí, nasbírali si borůvky, našli houby, následně si v dílně volnočasových aktivit upekli oblíbený borůvkový koláč, usmažili řízky z hub, ... a přitom všem zavzpomínali na zlaté dobré časy.

Stejně jako v letech minulých jsme soutěžili, bojovali a vyhrávali (máme za sebou poslední 15. Ročník Budiher, 11. ročník Rotopedtours, 8. ročník Pěškotours a soutěž o nejhezčí vánoční stromeček).

Klienti svůj Domov vzorně reprezentovali a domů přivezli další diplomy a medaile.

Novinkou roku 2017 byla jízda Vláčkem Třeboňáčkem, pro velký úspěch si jízdu vláčkem v roce 2018 zopakujeme min. 2x.

Jak bylo již v minulosti zmíněno, upustili jsme od tradičních prodejních výstav (velikonoční a vánoční), protože každý z nás si je vědom, kde je jeho místo, kde je ho potřeba, my zaměstnanci Domova musíme být u těch, kteří nás nejvíce potřebují, a schopnější klienti se spolu s námi starají o výzdobu a sváteční atmosféru v DS.

Tím stoprocentně ukazují, že zdaleka nepatří do starého železa a zároveň svou ohleduplnost k ostatním obyvatelům Domova, kteří kdysi v dílně tvořili, ale dnes už jim to jejich zdravotní stav nedovolí.

Velmi si vážíme spolupráce se zástupci, s blízkými klienta.

Tato spolupráce začíná ještě před příchodem klienta do DS, kdy rodina vybaví pokoj svého blízkého, aby jej obklopovaly pro něj známé, srdci a mysli blízké předměty.

Aktivně jsme nabízeli možnost rodinných setkání a oslav v dílně volnočasových aktivit, tedy v soukromí a s těmi nejbližšími.

Tato nabídka byla nejvíce vyslyšena ke konci roku, v době vánočních svátků.

Podpora města Třeboň

Vedení města Třeboň nás v roce 2017 podpořilo dotací z rozpočtu města ve výši 150 000 Kč.

Dotaci jsme použili na opravu jedné klientské koupelny.

Aktivní účast v projektu Plníme přání seniorům

Společnost Sodexo Pass Česká Republika a.s. podpořila náš projekt Třeboňský MasterChef finančním darem ve výši 32.000 Kč. Tato částka byla použita na nákup vybavení do dílny volnočasových aktivit a na nákup surovin pro společné, pravidelné „Vaření s Lídou“.

Projekt Ježíškova vnoučata

Na sklonku roku 2017 jsme se velmi aktivně zapojili do projektu Ježíškova vnoučata.

Velmi si vážíme lidí, kteří investovali svůj čas a peníze do toho, aby některému z našich klientů (pro ně zcela cizímu člověku) udělali radost.

Největší úspěch sklídila opravdová jihočeská zabijačka se vším všudy, co k nefalšované zabijačce patří.

Mezi dárci se našli i takoví, kteří pochopili, že starým lidem většinou chybí obyčejný lidský kontakt a do našeho Domova se i nadále vracejí.

Dne 29. 10. 2017 se na Třeboňsku prohnala vichřice, která po dobu 21 hodin způsobila výpadky elektřiny a s tím související provozní problémy. Zaměstnanci Domova s velkým nasazením, s velkou ohleduplností ke klientům i k sobě navzájem tuto mimořádnou situaci zvládli.

Vyhodnocení stanovených cílů na rok 2017

Úspěšná realizace schválených investičních akcí.

V říjnu započala investiční akce „Vybudování 4 pokojů v DS Třeboň“. V současné době se na akci úspěšně pokračuje a předpokládaný termín jejího dokončení je konec dubna 2018.

V průběhu roku se uskutečnil nákup kvalitního zázemí pro úsek kuchyně (stolní robot/kutr na přípravu kašovitě, mixované stravy, chladicí skříň s 2 plnými dveřmi a příslušenstvím, elektrická třítroubová pec včetně vybavení). Nákup podlahového mycího stroje výrazně přispěl k čistotě Domova a to i v době realizace oprav a investičních akcí stavebního charakteru.

Aktualizace a tvorba vnitřních předpisů DS.

O aktualizaci a tvorbě vnitřních předpisů DS bylo hovořeno již výše v souvislosti se závěry inspekce.

K 31. 12. 2017 úspěšně dokončit veškeré dokumentace, které jsou nyní vedené jinak než elektronicky, aby od 1. 1. 2018 všichni zaměstnanci DS pracovali s informačním systémem Cygnus.

Ke stanovenému datu všichni zaměstnanci pracují s IS Cygnus.

Aktualizace SKSS č. 6. Dokumentace o poskytování sociální služby byla v průběhu roku započata, ale daleko většího prostoru a pozornosti se jí dostane v roce následujícím, tedy v roce 2018.

Stanovení cílů zařízení na rok 2018

1. Úspěšně dokončit právě probíhající investiční akci „Vybudování 4 pokojů v DS Třeboň“, tak abychom 1. července 2018 mohli v Domově přivítat 8 nových klientů.
2. Úspěšně realizovat schválené investiční akce 2018:
 - Pořízení služební osobního automobilu
 - Nákup mobilního zvedáku pro zvedání a přesuny klientů
 - Pořízení horkovzdušného sterilizátoru
 - Revitalizace telefonního systému
 - Nákup průmyslové, profesionální pračky
 - Nákup průmyslové, profesionální myčky nádobí
 - Modernizace chladících boxů
3. Vytvořit pracovní postupy pro nejdůležitější profese působící v DS, tzn. pracovní postupy sociálních pracovníků, úseků péče a zdravotního úseku.

4. Cíl, který zcela jasně vychází z hodnocení zpětné vazby zaměstnanců v lednu 2018 a to zajistit pozitivní spolupráci a vzájemnou komunikaci úseků péče/obou klientských pater.
5. Průběžně plnit dva neméně důležité cíle, u kterých není reálné stanovit termín jejich naplnění:
 - Udržet dobré jméno Domova seniorů, jeho pověst a stále vysokou poptávku po naší službě
 - Udržet v týmu kvalitní zaměstnance, kteří kromě plnění kvalifikačních požadavků, odborných předpokladů dokáží „o člověka pečovat s respektem, úctou a láskou“, ...

V Třeboni 27. 2. 2018

Ing. Lenka Krakowitzerová, vedoucí DS Třeboň