

# **Domov seniorů Třeboň (DS)**

## **Vyhodnocení poskytování sociální služby za rok 2018**

„**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 2018 podnikli k jejich naplnění.**

Po celý rok 2018 DS poskytoval registrovanou pobytovou sociální službu - Domov pro seniory (dle § 49 z. č. 108/2006 Sb. o sociálních službách) bez jakéhokoliv omezení.

V polovině roku došlo k navýšení kapacity DS o 8 lůžek (celkem 72 klientů).

Díky kvalitnímu jednání se zájemci o naši službu, díky profesionálnímu přístupu sociálních pracovníků jsme s čistým svědomím do DS přijímali klienty, kteří skutečně potřebovali celodenní komplexní péči, jež jim nemohla být zajištěna rodinou v jejich domácím prostředí ani terénními službami sociální péče.

Za naplňování poslání a dlouhodobých cílů DS stál 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, ze zaměstnanců kuchyně, úklidu, prádelny a údržby.

**Zaměstnanci úseků péče - pracovníci v sociálních službách (PSS)** jejichž parketou je 24 hodinová přímá obslužná péče se po celý rok snažili „ušít každému klientovi službu na míru“, dle jeho skutečných potřeb, očekávání a přání.

Aby se toto dařilo, měl každý klient svého „Klíčového pracovníka“ nejčastěji z řad PSS.

Klíčový pracovník společně s klientem, bylo-li to možné s ohledem na jeho zdravotní stav, plánovali a hodnotili průběh a způsob poskytování sociální služby (SKSS č. 5 Individuální plánování průběhu sociální služby).

Počátkem roku jsme se rozloučili se dvěma zaměstnankyněmi, které nedokázali o klienty pečovat s respektem, úctou a láskou. Naštěstí je nahradili zaměstnanci, kteří nepodceňují sílu doteku, úsměvu, vlídného slova, naslouchání ani objetí.

V listopadu 2018 došlo ke změně ve vedení úseku péče 2. Tato změna zlepšila vzájemnou komunikaci a spolupráci mezi úseky péče a mezi úsekem péče 2 a zdravotnickými zaměstnanci.

**Registrované všeobecné sestry** v potřebném počtu a bez omezení po celý rok poskytovaly lékařem indikovanou ošetrovatelskou péči 24 hodin denně, dle platných právních předpisů a individuálních ošetrovatelských plánů. Spolu s ostatními členy týmu aktivně pracovaly s riziky na straně klienta a intenzivně se zabývaly léčbou bolesti (ve spolupráci s ošetroujícími lékaři a fyzioterapeutkami DS).

Velký posun ve své práci udělaly i v uplatňování konceptu Paliativní péče.

Aby se výše uvedené dařilo, došlo v průběhu roku k rozdělení sester, tzn. že každý klient má svou určenou všeobecnou sestru, která je odpovědná za poskytování individuální ošetrovatelské péče „svému“ klientovi.

V průběhu roku jsme na úseku péče 2 vybudovali zázemí pro sestru (sesternu 2) a zorganizovali provoz tak, aby na každém úseku po dobu denní směny působila jedna úseková sestra.

Vzhledem k naší současné a budoucí klientele jsme se s praktickou lékařkou, pravidelně docházející do DS, domluvili na zintenzivnění její návštěvní služby, nyní navštěvuje své pacienty 2 x v týdnu.

Tento krok kromě klientů a zaměstnanců DS ocenili i rodinní příslušníci, kteří se v minulosti k frekvenci návštěv paní doktorky vyjadřovali spíše negativně.

Co se týče ordinace psychiatra v DS, i frekvence jeho návštěv je mnohem četnější a pružnější.

Vedoucí zdravotního úseku určil jednu kompetentní všeobecnou sestru s bohatými zkušenostmi v oboru psychiatrie, odpovědnou za spolupráci s psychiatrem.

**Fyzioterapeutky** se po celý rok intenzivně každá na svém úseku, ale i společně věnovaly indikované rehabilitaci, individuální i skupinové LTV (léčebné tělesné výchově), fyzikální terapii, nácviku samostatnosti a soběstačnosti klientů dle jejich zdravotního stavu, dále výběru nejvhodnějších rehabilitačních nebo kompenzačních pomůcek a cílené aktivizaci.

Aby naši klienti měli šanci a zvládli komunikovat se svým okolím, aby byly vyslyšeny jejich potřeby, přání, radosti i trápení, zdárně pokračovala spolupráce s logopedkou pravidelně docházející do našeho Domova Mgr. Klárou Doubkovou. Ke konci roku do DS začala docházet paní Alena Pikhartová, která se kromě jiných dobrovolnických aktivit věnuje i pravidelným nácvikům logopedie.

**Sociální pracovníci**, jejichž parketou je plnění standardu kvality č. 3 Jednání se zájemci o naši službu a SKSS č. 5, po celý rok žadatelům i klientům DS poskytovali sociální pomoc a podporu.

O tom, že svou práci dělali odpovědně, srdcem a na velmi vysoké profesionální úrovni, svědčí ústní i písemné pozitivní zpětné vazby, které opakovaně přijala jak vedoucí DS, tak ředitel organizace.

### **Úsek kuchyně**

V oblasti stravování, hygieny, HACCP a bezpečnosti potravin se nám ke konci roku 2018, po opakovaných auditech dostalo pochvaly od Ing. Jaroslavy Písaříkové, auditora a odborného poradce HACCP, bezpečnosti potravin, QMS.

Ani v případě kontroly z KHS nebylo zjištěno porušení zásad osobní a provozní hygieny.

Vedení DS, zaměstnanci zdravotního úseku a úseku kuchyně ocenili spolupráci s nutriční terapeutkou paní Marcelou Jechovou, se kterou byla pro rok 2018 uzavřena Dohoda o provedení práce.

Díky výše uvedené skutečnosti a intenzivní spolupráci se specialisty z gastroenterologického oddělení jsme zkvalitnili péči o klienty, kteří jsou ohroženi rizikem malnutrice.

Výrazně se zlepšila komunikace a spolupráce úseku kuchyně, zdravotního úseku a úseků péče, což nejvíce pocítili ti nejdůležitější, tedy klienti. Výsledkem je, že se klientovi, až na výjimky dostane to, co má skutečně rád, na co je zvyklý, co mu nezpůsobuje problémy, ... Samozřejmě s ohledem na možnosti DS a s ohledem na zdravotní stav klienta.

I přes veškerou snahu nabízet klientům vhodně upravenou, energeticky dostatečnou a pestrou stravu dle jejich individuálních potřeb a přání, nebylo v našich silách vyhovět vždy všem strávnickům.

**Úsek úklidu** - přes týden i ve svátek, čistota a pořádek. Aby nezůstalo jen u slov, vyladili jsme provoz úseku úklidu na 7 dní v týdnu, bez omezení ve všedních dnech.

Uklízečky absolvovaly seminář zaměřený na kvalitní úklid a potřebnou dezinfekci v DS.

V průběhu roku se nám několikrát dostalo pozitivní zpětné vazby na čistotu, útulnost a tematickou výzdobu.

Troufám si říci, že právě díky spolupráci úseku úklidu a úseků péče zažili naši klienti jedny z nejhezčích Vánoc.

### **Prádelna**

V polovině roku 2018 došlo k organizační změně, díky které chod prádelny zajišťují dvě zaměstnankyně, pro které není žádná špína ani díra žádný problém.

Tato změna ovlivnila provoz prádelny, pere se 6 dní v týdnu, což samozřejmě ocení jak klienti, tak zaměstnanci úseků péče.

## **Údržba**

I když údržbu celého Domova v roce 2018 zajišťoval pouze jeden údržbář nikdo, z klientů ani ze zaměstnanců neztratil záruku spolehlivosti, jistoty ani bezpečnosti. Drobné opravy prováděl ve vlastními silami téměř okamžitě, náročnější s podporou odborných firem v co nejkratším termínu.

V průběhu roku jsme se velmi intenzivně a týmově zabývali riziky. V minulosti jsme riziko v naší službě vnímali jako cosi nepřijatelného a snažili se klienty před všemi nástrahami života chránit.

Pochopili jsme, že pokud klienti mají žít běžným způsobem života, s riziky se budou setkávat a na nás je, aby rizikové situaci zvládli bezpečným způsobem.

K tomu je zapotřebí týmová spolupráce - shoda zdravotnických pracovníků, sociálních pracovníků a klíčových pracovníků.

I v roce 2018 se vyplatila spolupráce se vzdělávací institucí CURATIO, která po celý rok byla naším partnerem ve vzdělávání, konzultantem a rádcem v nestandardních a mimořádných situacích, které nás v průběhu roku v péči o klienty potkávaly.

## **Cílená aktivizace v DS**

V cílené aktivizaci jsme v žádném případě nepolevili. Protože chceme našim klientům dopřát důstojné prožití stáří, zaměřili jsme se na nácviky sebeobsluhy, soběstačnosti a sebedůvěry.

Nabídka cílené aktivizace vždy vycházela z individuálního plánu (IP) a plánu péče klienta (PP).

## **Kulturní dění a společenský život klientů DS**

Kromě cílené aktivizace jsme budovali „Bezpečný Domov s otevřenými dveřmi“, aby obyvatelé DS nebyli odříznuti od okolního světa, od společenského dění, od svých vrstevníků, nejbližších, přátel a vzpomínek.

Společenský život byl i přes stále se zhoršující celkový stav klientely DS opravdu nabitý a rozmanitý, aby si každý přišel na své (hudební a taneční vystoupení, Masopust, zábavy: Josefovská, Svatováclavská, Svatomartinská, a Mikulášská, grilování, oslavy narozenin a svátků, výlety, soutěže, promítání filmů, programy s duchovní tematikou, canisterapie, ...).

Nejvíce oblíbenou společenskou akcí se stala úterní „Kavárnička našeho mládí“, díky níž se setkávají klienti obou klientských pater.

Několikrát v roce k nám zavítaly děti z místních mateřských a základních škol (oslava dne matek, 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 a talentem za klienty až do jejich pokojů.

V průběhu roku se nesešlo jen doma se založenými rukama, klienti se hned 2 x projeli Vlákem Třeboňákem. Stejně jako v letech minulých jsme soutěžili a vyhráli (2. místo v soutěži o nejhezčí vánoční stromeček).

## **Projekt Ježíškova vnučata**

Na sklonku roku 2018 jsme se velmi aktivně zapojili do projektu Ježíškova vnučata.

Soukromé koncerty, výlety, pravá nefalšovaná jihočeská zabijačka, grilovačka, vánoční výzdoba, cukroví, ..., to je jen malý výčet splněných přání našich klientů.

Ježíškovi se vnučata v tomto ročníku opravdu povedla. Většina z nich pochopila, že jde o mnohem více, než zaplatit, zabalit a poslat dárek do správných rukou.

## **Podpora města Třeboň**

Vedení města Třeboň nás v roce 2018 podpořilo dotací z rozpočtu města ve výši 215 000 Kč.

Dotaci jsme použili na opravu jedné klientské koupelny.

K pozitivní atmosféře v Domově přispělo zvýšení platů zaměstnanců DS, u některých profesí i opakovaně.

Přestože jsme v průběhu roku 2018 museli hospodařit úsporně, nebyly ohroženy investice do profesního rozvoje zaměstnanců, do jejich cíleného vzdělávání, ani do pořízení kvalitního zázemí pro poskytování naší služby.

## **Naplňování osobních cílů klientů**

K naplňování těchto cílů nám sloužily individuální plány a plány péče klientů (plnění SKSS č.5).

Individuálnímu plánování vždy předcházelo jednání se žadatelem, při němž sociální pracovníci (SP) kromě jiného zjišťovali, zda jsme pro žadatele, s ohledem na jeho potřeby, přání a očekávání vhodnou službou.

Toto jednání nikdy neproběhlo formou „O mě, beze mě - o něm, bez něj.“

Vždy se uskutečnilo za účasti, přítomnosti žadatele, bez ohledu na jeho případné zastupování a místo aktuálního pobytu.

Při jednání SP dbali na jasné právní postavení žadatele (omezení svéprávnosti, zastupování kým a v jakých záležitostech, ...).

SP vždy jednali v souladu s příslušným usnesením/rozhodnutím soudu nebo s obsahem úředně ověřené plné moci k zastupování žadatele.

V rámci jednání jsme kladli důraz na to, aby všichni zúčastnění znali nastavené hranice a možnosti naší služby (např. nejsme soc. služba osobní asistence ani odlehčovací služba, většina pokojů je dvoulůžkových, ...), aby druhá strana věděla, zda jsme schopni prostřednictvím svých základních a fakultativních činností naplnit osobní cíle žadatele.

Za naplňování cílů klientů v průběhu poskytování služby nestáli jen klíčoví pracovníci, ale i další osoby (sociální pracovníci, provozní zaměstnanci, rodina/blízcí klienta a dobrovolníci).

Díky dobře nastavenému procesu individuálního plánování, díky pozitivní spolupráci úseků a zaměstnanců DS a spolupráci s osobami zvenku jsme osobní cíle klientů průběžně naplňovali.

V průběhu roku 2018 jsme nezaznamenali žádnou oficiální stížnost.

Podněty a připomínky ze strany klientů/jejich zástupců jsme řešili nejčastěji přehodnocením IP, PP.

## **Vyhodnocení stanovených cílů na rok 2018**

Úspěšně jsme dokončili investiční akci „Vybudování 4 pokojů v DS Třeboň“ a v červenci jsme v našem Domově přivítali 8 nových klientů, z toho dva manželské páry.

Současně jsme na obou úsecích péče vybudovali bezbariérové toalety pro klienty, toalety pro zaměstnance a nové zázemí pro úklid.

Ve stanoveném termínu a za stanovených podmínek jsme zrealizovali i další schválené investiční akce:

- 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

## **Další stanovené cíle:**

Vytvořit pracovní postupy pro nejdůležitější profese působící v DS, tzn. pracovní postupy sociálních pracovníků, úseků péče a zdravotního úseku.

Zcela zdárně tento cíl splnili pouze sociální pracovníci.

Úsek péče a zdravotní úsek bude na plnění tohoto cíle pracovat i v následujícím roce.

Zajistit pozitivní spolupráci a vzájemnou komunikaci úseků péče/obou klientských pater.

Ke konci roku došlo ke změně ve vedení úseku péče 2. Situace se zlepšila, ale výrazné zlepšení se očekává až v roce následujícím, kdy jsou naplánované další organizační změny a změny v personálním zajištění služby.

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 a odborných předpokladů dokáží „o člověka pečovat s respektem, úctou a láskou“, ...

Vzhledem ke skutečnosti, že počet žádostí o poskytování naší služby se neustále zvyšuje, že žadatelé/jejich zástupci preferují naše zařízení před ostatními, že jsme v průběhu roku 2018 nezaznamenali ani jednu oficiální stížnost se nám tento cíl dařilo plnit.

Přesto se jedná o nikdy nekončící závod, ve které nelze polevit, je úspěšný pouze v případě vítězství/spokojenosti všech účastníků (klient/jeho zástupce/rodina, zaměstnanci, vedení DS, vedení organizace).

Kvalitní zaměstnance jsme si v DS udrželi. Odešli pouze dvě zaměstnankyně, které se již věnují nebo v brzké době budou věnovat mateřským povinnostem.

### **Stanovení cílů zařízení na rok 2019**

1. Do konce roku úspěšně dokončit schválenou investiční akci „Stavebních úpravy DS Třeboň“, které zahrnují:
  - stavební úpravy pracoviště a zázemí zaměstnanců DS
  - odvětrání chodeb (VZT) na klientských patrech
  - výměna svítidel včetně elektrorozvodu - chodby 1., 2. a 3. NP
  - SDK kazetové podhledy - chodby 1., 2. a 3. NP
  - zastřešení terasy - 3. NP

V průběhu roku pořídit další schválené investiční akce do péče, kuchyně a na prádelnu.

Výše uvedené cíle mají návaznost na plnění SKSS č. 13 - Poskytovatel zajišťuje materiální, technické a hygienické podmínky přiměřené druhu poskytované sociální služby a její kapacitě, okruhu osob a individuálně určeným potřebám osob.

2. Splnění cílů stanovených v minulém roce: vytvořit pracovní postupy pro úseky péče a zdravotní úsek
3. Absolvovat dvoudenní akreditovaný kurz „Validace dle Naomi Feil“ (zaměstnanci úseků péče, zdravotního úseku, sociální pracovníci a vedoucí DS)
4. Aktualizovat vnitřní předpisy DS
5. Aktualizovat standardy kvality naší služby

A stejně jako v letech předešlých:

- Udržet dobré jméno Domova seniorů, jeho dobrou pověst a stále vysokou poptávku po naší službě
- Udržet v týmu kvalitní zaměstnance, kteří kromě plnění kvalifikačních požadavků a odborných předpokladů dokáží „o člověka pečovat s respektem, úctou a láskou“, ...

V Třeboni 27. 2. 2019

Ing. Lenka Krakowitzerová, vedoucí DS Třeboň