

Domov seniorů Třeboň (DS)

Vyhodnocení poskytování sociální služby za rok 2019

„**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 2019 podnikali k jejich naplnění.

Po celý rok 2019 DS poskytoval registrovanou pobytovou sociální službu - Domov pro seniory (dle § 49 z. č. 108/2006 Sb. o sociálních službách) bez jakéhokoliv omezení.

Díky kvalitnímu jednání se žadateli o naši službu, díky profesionálnímu přístupu sociálních pracovníků jsme s čistým svědomím do DS přijímali klienty, kteří skutečně potřebovali celodenní podporu a péči (ošetrovatelskou i sociální), jenž 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 zaměstnanců (vedoucího zdravotního úseku, všeobecných sester a fyzioterapeutů), z vedoucích úseků péče a z pracovníků v sociálních službách. V našem týmu a v plnění standardů kvality hrají zásadní roli a jsou nepostradatelní i provozní zaměstnanci úseků kuchyně, úklidu, prádelny a údržby.

V průběhu roku se personální zajištění naší služby několikrát změnilo. Naštěstí všechny personální změny přinesly něco dobrého. Každý nově příchozí zaměstnanec sebou přinesl dobrou praxi, své předchozí zkušenosti a svými postřehy, svým přístupem ke klientům i spolupracovníkům určitě přispěl k tomu, abychom nepadli do provozní slepoty a aby naši klienti zažili něco jiného, nového.

Nelze opomenout, že i přes vysokou poptávku na trhu práce snad po všech profesích, které v naší službě působí, neodešel nikdo z těch kvalitních, zkušených, z těch, kteří o klienty pečují s respektem, úctou a láskou, kteří nepodceňují sílu doteku, úsměvu, naslouchání a vlídného slova.

V našem Domově máme dvě klientská patra, dva úseky péče. Pro kvalitní poskytování služby se osvědčilo, že každý úsek má svého sociálního pracovníka, vedoucího úseku péče, fyzioterapeutku a každou denní směnu svou úsekovou všeobecnou sestru.

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.

Každý klíčový pracovník měl kvalitní, odborné vedení a neustálou podporu ze strany sociálního pracovníka, garanta SKSS č. 5 Individuálního plánování průběhu sociální služby.

Registrované všeobecné sestry v potřebném počtu, bez omezení, po celý rok, 24 hodin denně poskytovaly lékařem indikovanou ošetrovatelskou péči dle platných právních předpisů a individuálních ošetrovatelských plánů. Na jaké oblasti se v průběhu roku zaměřily?

Spolu s ostatními členy týmu aktivně pracovaly s riziky na straně klienta.

Intenzivně se zabývaly léčbou bolesti samozřejmě ve spolupráci s ošetřujícími lékaři a fyzioterapeutkami DS. V uplatňování konceptu Paliativní péče.

V pozitivní komunikaci s dezorientovanými klienty.

Výrazně se posílila role určené všeobecné sestry, která je odpovědná za poskytování individuální ošetrovatelské péče „svému“ klientovi. Z toho plyne, že každý klient má nejen svého klíčového pracovníka, ale i svou všeobecnou sestru potřebné odbornosti.

Lékařská péče v DS

Četnost návštěv/ordinace praktické lékařky v DS zůstala zachována. MUDr. Helena Janská navštěvuje své pacienty 2 x v týdnu.

Co se týče ordinace psychiatra, dávno je pryč doba, kdy za našimi klienty docházel 1 x za 6 týdnů. Nyní je frekvence jeho návštěv mnohem četnější a pružnější.

Díky tomu, že v Třeboni v průběhu roku začali ordinovat další odborní lékaři (interna, chirurgie, urologie) se pro klienty stala odborná lékařská péče dostupnější, a navíc odpadla přeprava do cca 30 km vzdálených zdravotnických zařízení.

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.

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, profesionálně a velmi často jako jediní skutečně řešili nepříznivou sociální situaci člověka, který se na ně obrátil, svědčí pozitivní zpětné vazby, které opakovaně přijímala vedoucí DS. Je zřejmé, že za vysokou poptávkou po naší službě stojí právě sociální pracovníci.

Úsek kuchyně

Co výrazně přispělo k plnění standardů kvality je vlastní kuchyně přímo v zařízení, vlastní zaměstnanci, kteří neustále reagují na měnící se potřeby, přání a možnosti klientů a na požadavky zaměstnanců zdravotního úseku a úseků péče.

V oblasti stravování, hygieny, HACCP a bezpečnosti potravin se nám stejně jako v letech minulých, po provedeném auditu dostalo pochvaly od Ing. Jaroslavy Písaříkové, auditora a odborného poradce HACCP, bezpečnosti potravin, QMS.

I 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 i pro rok 2019 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.

Díky nově vytvořeným pracovním postupům se výrazně zlepšila 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/doporučení lékaře.

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 strávníkům.

Úsek úklidu - přes týden i ve svátek, čistota a pořádek. Aby nezůstalo jen u slov, stále držíme provoz úseku úklidu na sedmi dnech v týdnu. V průběhu roku se nám několikrát dostalo pozitivní zpětné vazby na čistotu, útulnost a tematickou výzdobu v DS.

Troufám si říci, že právě díky spolupráci úseku úklidu a úseků péče prožili naši klienti všechny jim známé svátky v roce.

Prádelna

Chod vlastní prádelny zajišťují dvě zaměstnankyně 6 dní v týdnu, což opakovaně oceňují jak klienti, tak zaměstnanci úseků péče.

Údržba

I když údržbu celého Domova v roce 2019 zajišťoval pouze jeden údržbář nikdo z klientů ani ze zaměstnanců neztratil záruku spolehlivosti, jistoty ani bezpečnosti. Drobné opravy prováděl vlastními silami téměř okamžitě, náročnější s podporou odborných firem v co nejkratším termínu.

Oblast vzdělávání

I v roce 2019 se vyplatila spolupráce se vzdělávací institucí CURATIO, která po celý rok byla naším partnerem ve vzdělávání, konzultantem a rádcem v nestandardních i mimořádných situacích, které nás v průběhu roku v péči o klienty potkávaly.

Cílená aktivizace

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 životního příběhu klienta, z jeho individuálního plánu (IP) a plánu péče (PP).

Kulturní vyžití a společenský život klientů DS

Po celý rok jsme usilovali o bezpečný Domov s otevřenými dveřmi, o to, aby naši klienti nebyli odříznuti od okolního světa, od společenského života, od svých vrstevníků, nejbližších, přátel a vzpomínek.

Naši klienti si sami říkají, co by rádi, koho by chtěli vidět tančit, koho slyšet hrát a zpívat, s kým si promluvit,

...

Jinými slovy nabídku společenských akcí a kulturního vyžití tvoří sami klienti.

Začínáme masopustem a končíme vánočními svátky.

Nezapomínáme na svátky a narozeninové oslavy klientů (v úzkém, rodinném i širším kruhu dle přání oslavence).

Pravidelně probíhají setkávání věřících i canisterapie.

V průběhu roku k nám zavítaly děti z místních mateřských a základních škol (oslava dne matek, vánoční besídka).

Spolupracujeme s lidmi, kteří bez ostychu a předsudků přicházejí se svým uměním a talentem za klienty až do jejich pokojů, takže vysoký věk ani imobilita není překážkou dopřát všem to, co mají rádi, co je těší.

Ani v roce 2019 jsme nesešli doma se založenými rukama, o tom více v našich NEJ.

Naše NEJ v průběhu roku 2019

Nejstarší klientka oslavila v závěru roku - 101 let.

Nejoblíbenější společenská akce, při níž se setkávají klienti obou pater - Úterní kavárnička našeho mládí.

Nejoblíbenější kapely - Minimax a Duo Vondrák.

Nejoblíbenější a zároveň nejmladší muzikant - Martin Šulc.

Nejlépe tančí a zpívá - Lomnický folklorní soubor Javor a Javoráček.

Nejvíce zabrat klienti dostanou při pravidelných pondělních a pátečních cvičení s fyzioterapeutkami Pavlou a Šárkou.

Největší adrenalinové soupeření klienti zažívají téměř každodenně v utkáních - Člověče nezlob se.

Z mimořádných akcí vyhrál Jarní relax nejen pro dámy, dále tradiční jihočeská zabijačka a grilovačka.

Z pobytů mimo domov na plné čáře vedou dvě jízdy vláčkem Třeboňáčkem a dva výlety lázeňským mikrobusem vánoční Třeboní.

Nejpozitivnější spolupráce v rámci mezigeneračního spojení - se Střední školou rybářskou a vodohospodářskou Jakuba Krčína (pravidelné procházky studentů s klienty DS po Třeboní).

Největší ohlas na naši činnost - při přednáškách o naší službě žákům ZŠ, kteří se rozhodují o svém budoucím povolání.

Nejvíce splněných přání klientů DS - v rámci projektu Ježíškova vnoučata, ročník 2019.

Největší srdcař, dobrovolnice pravidelně docházející za našimi seniory - slečna Tereza Janečková, studentka místního gymnázia.

Nejlépe hodnocené školení pro pečující - Validace podle Naomi Feil.

Největší finanční podpora - dotace z rozpočtu města Třeboň ve výši 215 000 Kč.

Největší a nejčistší odhodlání pomoci naší službě ukázaly 4 kamarádky Lenka Želivská, Petra Jamrichová, Petra Kovandová a Simona Nevšimalová se svým projektem - Polévka, která pomáhá, díky němuž jsme získali finanční částku 27 405 Kč, právě na kurz Validace.

Naplňování osobních cílů klientů

K naplňování těchto cílů nám sloužila znalost životních příběhů našich klientů, jejich individuální plány a plány péče (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 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).

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 2019 jsme nezaznamenali žádnou oficiální stížnost.

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

Navíc jsme si průběžně pokládali otázky, které přímo souvisely s celkovou spokojeností klienta v DS:

Jak nově přichozí klient zvládá adaptaci v DS?

Dokázal se vyrovnat se změnou, která souvisí se zahájením poskytování naší služby?

Jak vychází se spolubydlícím, s klíčovým pracovníkem a určenou všeobecnou sestrou?

Má klient dostatek soukromí?

Má klient možnost být sám, pokud si to přeje?

Není příliš často nedobrovolně sám ve svém pokoji?

Dostane se klient snadno tam, kam potřebuje?

Je klient spokojený s tím, jak probíhá jeho běžný den?

Může se rozhodnout, jak bude trávit svůj čas?

Má přiměřené množství různých aktivit?

Není naopak do různých aktivit nucen proti své vůli?

Má klient dostatečný kontakt s lidmi (rodina, blízcí, ostatní klienti, zaměstnanci i jinak než při úkonech péče)?

Cítí se klient dobře po zdravotní stránce, netrpí bolestí?

Jsou podpora a péče v této oblasti dostatečné?

Má klient k dispozici potřebné pomůcky, které by mu usnadňovaly život?

Cítí se klient dobře psychicky? Pokud ne, má v této oblasti nějakou podporu?

Dělá klient v něčem pokroky? Daří se udržet jeho samostatnost?

Co klient zažil v minulých 12 měsících příjemného, co nepříjemného?

Podařilo se naplnit cíl klienta? Co to klientovi přineslo? Jak se osvědčil postup a kroky, které jsme naplánovali? Vyskytly se nějaké překážky?

...

Odpovědi a cesty k celkové spokojenosti klienta jsme nalézali v týmu a ve vzájemné spolupráci všech zúčastněných.

Vyhodnocení stanovených cílů na rok 2019

Všechny schválené investiční akce byly dokončeny v termínu a pořízeny bez zbytečných průtahů.

Pracovní postupy pro úseky péče a zdravotní úsek byly vytvořeny dle potřeby, ale již nyní víme, že v souvislosti s platnou legislativou, s dobrou a špatnou praxí vlastní i dalších poskytovatelů SS bude potřeba stávající postupy aktualizovat a doplnit o další potřebné.

Dvoudenní akreditovaný kurz Validace dle Naomi Feil (zaměstnanci úseků péče, zdravotního úseku, sociální pracovníci a vedoucí DS) jsme úspěšně absolvovali v nejvyšším možném počtu účastníků.

Aktualizovat vnitřní předpisy DS za nimiž stojí hlavně vedoucí pracovníci jsme ve stanoveném termínu nesplnili. V souvislosti s novelou Zákona o sociálních službách, pozdějších předpisů a další souvisejících zákonů bude tento cíl plněn v průběhu roku 2020.

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 jsou slušní, ohleduplní a váží si dobrých vztahů, protože ty jsou v životě často tím nejcennějším

Vzhledem ke skutečnosti, že počet žádostí o poskytování naší služby se neustále zvyšuje, že žadatelé/jejich zástupci preferují naše, že jsme v průběhu roku 2019 nezaznamenali ani jednu oficiální stížnost se nám tento cíl dařilo plnit.

Z kvalitních zaměstnanců odešly pouze tři zaměstnankyně, které se již věnují nebo v brzké době budou věnovat mateřským povinnostem.

Stanovení cílů zařízení na rok 2020

1. Úspěšně zrealizovat schválené investiční akce.
2. Bez komplikací zvládnout přechod na IS Cygnus 2 a tím zefektivnit práci všech profesí v DS, které s tímto systémem běžně pracují.
3. Vybudovat další jednolůžkový pokoj a tím navýšit kapacitu DS na celkových 73 lůžek/klientů.
4. Zvýšit požární ochranu a bezpečnost v DS.
5. Učinit změnu v organizačním schématu naší služby - upevnit sociální oblast a na každém úseku péče zaměstnat pracovníka v sociálních službách, který by se naplno věnoval cílené aktivizaci klientů, smysluplně a ruku v ruce s individuálními plány klientů organizoval jejich denní aktivity.
6. Vzhledem k věku a zdravotnímu stavu klientů navýšit počet zaměstnanců zdravotního úseku o jednu všeobecnou sestru, která má bohaté pracovní zkušenosti s naší cílovou skupinou.
7. Aktualizovat, případně doplnit vnitřní předpisy DS (cíle roku 2019).

V Třeboni 27. 2. 2020

Ing. Lenka Krakowitzerová, vedoucí DS Třeboň