

Kvalita v sociálních službách

Podklady pro zápočet

Pro splnění studijních povinností v rámci předmětu Kvalita v sociálních službách je nutné:

- 1. Přečíst publikaci: kol.: Standardy kvality sociálních služeb – výkladový sborník pro poskytovatele. Praha, MPSV ČR, 2008.*
- 2. Na základě přečtené publikace vypracovat odpovědi na níže uvedené otázky.*
- 3. Zpracovat esej na vybrané téma z oblasti kvality v sociálních službách v rozsahu 5 normostran.*

1. Poslání, cíle, okruh osob jako veřejný závazek

Zařízení sociálních služeb – domov pro seniory v nejmenované obci – Horní Lhotě (1000 obyvatel) s kapacitou 34 míst a cílovou skupinou mladší senioři (65–80 let), starší senioři (nad 80 let) a senioři, kteří dosáhli věku rozhodného pro přiznání starobního důchodu, aniž by starobní důchod pobírali, kteří z důvodu snížené soběstačnosti a závislosti na pomoci druhé osoby nemohou setrávat v domácím, přirozeném prostředí, zveřejnil toto poslání:

„Posláním Domova důchodců v Horní Lhotě v Domově pro seniory je poskytování celoroční pobytové sociální služby seniorům, kteří nemohou žít z důvodu snížené soběstačnosti ve svém domácím prostředí ani s podporou rodiny a terénní služby.

Cílem služby je podporovat klienty v činnostech, které nejsou schopni zvládnout sami.“

1.1. Vyhodnoťte, co je v uvedeném poslání pozitivně zpracováno a je v souladu se strategií sociálního začleňování.

1.2. Vyhodnoťte, co je nedostačující.

1.3. Následně navrhnete Vaše ideální poslání pro takovouto službu.

2. Ochrana práv uživatelů

Pan Novák žije v Domově pro osoby se zdravotním postižením v Dolní Lhotě. Zařízení na svých webových stránkách o sobě uvádí:

- *Domov je umístěn v budově bývalého zámku a dvou menších dřevěných objektech*
- *V 1. N. P. se nachází stravovací a prádelenský provoz, kotelna s údržbou, úpravna vody, kadeřnictví, rehabilitace a ve vstupním prostoru obchod s potravinami a smíšeným zbožím.*
- *Ve 2. a 3. N. P. jsou 42 pokojů. Pokoje jsou 1, 2, 3 i vícelůžkové.*
- *Každý pokoj je vybaven lůžkem, nočním stolem, jídelním stolem, židlemi nebo křesly, šatními skříněmi, policemi. V každém pokoji je umyvadlo s teplou a studenou vodou.*
- *Dále jsou pokoje vybaveny televizními přijímači a ledničkami, a to buď ve vlastnictví našeho zařízení nebo ve vlastnictví uživatelů sociální služby samotných.*
- *Dle vlastního přání a po dohodě s domovem, si uživatelé mohou pokoj dovybavit vlastními předměty, elektronikou apod.*
- *Stravování uživatelů je zajišťováno ve vlastním stravovacím provozu.*
- *Strava je podávána 5x denně, a to snídaně, přesnídávka, oběd, svačina, večeře, diabetikům je podávána strava 6x denně.*
- *Večeře jsou podávány teplé 4x týdně.*
- *Jídelníček který je sestavován tak, aby energetická a biologická hodnota podávané stravy odpovídala zásadám správné výživy, věku a zdravotního stavu uživatelů.*
- *Stravovací provoz připravuje stravu normální, dietní (žlučníkovou a šetřící), diabetickou, redukční, mletou, mixovanou nebo tekutou.*
- *Pitný režim je zajišťován podáváním různých druhů čajů, ovocných šťáv a pitné vody.*
- *Strava je podávána a rozdělována z nerezových vyhřívacích výdejních vozíků přímo v jídelně.*
- *Základní zdravotní péče je zajišťována praktickým lékařem v rozsahu 2 h denně.*
- *Odborná péče je poskytována 1x za 14 dnů v rozsahu 4 h lékařem psychiatrem, 1x za 2 měsíce, jinak dle potřeby očním lékařem, preventivní prohlídky uživatelů zubním lékařem jsou prováděny 2x ročně.*
- *Při nástupu každého uživatele se provádí stanovená očkování.*
- *Základní a specializovanou ošetrovatelskou péči zajišťují všeobecné sestry.*
- *Léčebná rehabilitace je zajišťována 1 fyzioterapeutem a je zaměřena u imobilních uživatelů na dechovou gymnastiku, polohování uživatele na lůžku a cvičení pasivní, pasivní s dopomocí, aktivní nebo aktivní s pomůckami dle možnosti uživatele.*
- *Pro každého uživatele zvlášť je skladba cviků upravena tak, aby odpovídala jeho věku, schopnostem, možnostem a případným zdravotním omezením.*
- *Komplexní obslužná péče uživatelů je zajišťována pracovníky v přímé obslužné péči.*

- *V rámci této péče pracovníci zajišťují zejména pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu uživatele, pomoc při osobní hygieně, provádí rozdělování stravy uživatelům, zabezpečují veškerou manipulaci s prádlem a další určené činnosti.*
- *Pedikúra je zajištěna vlastní pracovníci v přímé péči, která absolvovala pedikérský kurz.*
- *Úklid pokojů uživatelů, společných a ostatních prostor domova je zajištěn vlastními zaměstnanci.*
- *Praní, žehlení a opravy prádla uživatelů je zajištěno ve vlastním prádelenském provozu.*
- *Obě tyto služby jsou zahrnuty ve výši úhrady, kterou uživatel měsíčně hradí za pobyt v našem zařízení.*
- *V areálu domova je denně otevřena prodejna se smíšeným zbožím.*
- *DSS zajišťuje uživatelům drobné nákupy osobních potřeb, nákupy ošacení apod.*
- *2x týdně jsou v domově k dispozici kadeřnické a holičské služby, které si uživatelé hradí ze svých finančních prostředků.*
- *Uživatelům slouží v areálu automat na kávu a teplé nápoje.*
- *Péči o uživatele s mentálním handicapem zajišťují instruktoři sociální péče.*
- *Hlavní náplní jejich činnosti je vedení uživatelů k samostatnosti, sebeobsluze, hygienickým návykům, udržování pořádku v pokojích, ve svých osobních věcech, okolí, kultuře stolování, vystupování v kolektivu i na veřejnosti, hospodaření s finančními prostředky.*
- *V rámci pracovní terapie se uživatelé podílejí na pomocných a úklidových pracích venkovních prostor, pomáhají při sázení květin, při jejich pleť, zalévání, okopávání, při úklidu trávy a listí.*
- *Mezi oblíbené činnosti patří práce v keramické dílně, textilní a výtvarné dílně, kde uživatelé pracují s přírodními materiály, papírem, odpadovým materiálem, textilem a technickým materiálem.*
- *Oblíbenou činností je muzikoterapie.*
- *Kromě těchto aktivit jsou pro uživatele pořádány společenské, kulturní a sportovní akce, uživatelé navštěvují kamarády z okolních i vzdálenějších zařízení, jezdí na divadelní představení, na jednodenní zájezdy, kde poznávají krásy naší vlasti, rehabilitační pobyty na hory nebo k moři, navštěvují výstavy, muzea, podnikají pěší výlety do blízkého okolí, hrají stolní a míčové hry, líný tenis, ruské kuželky, kopanou, pravidelně měsíčně jezdí na tréninky v kuželkách nebo do krytého bazénu v blízkém městě.*
- *O všech těchto aktivitách je vedena foto a videodokumentace.*

2.1. Na základě výše uvedeného popisu služby vyhodnoťte, kde v tomto zařízení mohou být porušována práva pana Nováka a v jakých oblastech může docházet ke střetům zájmů pana Nováka a sociální služby.

2.2. Představte si, že jste inspektorem sociálních služeb a dostali jste možnost hovořit s panem Novákem. Naformulujte 10 otázek, jak by jste zjišťovali, že

sociální služba plní standard č. 2, neporušuje práva pana Nováka a naopak se snaží ho sociálně začlenit do běžné společnosti.

3. Jednání se zájemcem o službu a smlouva o poskytování sociální služby

Jste občanem v obci Bystřice nad Úhlavou, Váš bratr s mentálním postižením dospěl a má zájem se odstěhovat od rodiny ovšem co nejbližší. Po diskusi s ním jste zvolili službu, o níž bližší informace naleznete na webových stránkách www.dozpbystrice.cz na kterou máte zájem se obrátit.

3.1. Prostudujte si webové stránky a popište, co se domníváte, že zde chybí pro Vaše informace o případném vstupu do sociální služby.

3.2. Popište, co se domníváte, že jako zájemce o službu by jste potřebovali při úvodním setkání s pracovníkem služby, který je zodpovědný za přijímání uživatelů.

4. Individuální plánování

Pan X se narodil ve městě. Nemá žádné sourozence. Je tedy jedináčkem. Absolvoval základní školu, kterou ukončil sedmou třídou. Nebyl zdatným žákem. Škola ho nebavila, požadavky školy posuzuje jako zbytečně náročné. Poté se vyučil v oboru stavební výroba. Střední odborné učiliště navštěvoval dva roky, nikdy však své povolání nevykonával. Pan X žil v úplné rodině do svých šesti let. Po rozvodu rodičů byl soudně svěřen do péče matky. Matka si našla nového druha, který jí s výchovou pana X pomáhal. V 10-ti letech byl umístěn do diagnostického ústavu a po 2 měsících byl přemístěn do dětského domova. V dětských domovech a výchovných ústavech pro mladistvé byl až do 18-ti let. První návrh na umístění do diagnostického ústavu podala sociální kurátorka pro děti a mladistvé. Matka výchovu pana X nezvládala. Pan X řádně nedodržel docházku základní školy a bylo u něj zjištěno užívání drog. Prvním kontaktem s drogou pro něj byla zkušenost s čicháním toluenu. Toluén zneužíval přibližně 6 měsíců. Další zkušenost s drogou měl již ve výchovném ústavu pro mladistvé. Ve 14-ti letech začal s aplikací pervitinu a heroinu. Denní

spotřeby sám uvedl :1g pervitinu a 0,5 heroinu. V 18-ti letech po propuštění z výchovného ústavu se vrátil ke své matce. Matka v té době žila již sama. Pan X se k ní nastěhoval. Po nějaké době si matka našla přítele, který poznal, že pan X bere drogy. Následně nastaly problémy s matkou. Vztahy s druhem matky pan X hodnotí jako problémové. Pan X nechodil do práce. Peníze na drogy sháněl různě. Peníze dostával částečně od matky. Některé drogy se daly sehnat zdarma, jiné velmi levně. Když měl velký nedostatek peněz začal páchat trestnou majetkovou činností. Matka pana X vyhodila z domova. Pan X bydlel různě." Pan X se následně seznámil s novou přítelkyní a na základě její intervence nastoupil do terapeutické komunity.

4.1. Navrhněte základní individuální plán pro pana X. na základě výše uvedené doporučené literatury.

5. Dokumentace o poskytování sociální služby

5.1. Navrhněte na základě vlastní prostudované literatury ideální a konkrétní soupis dokumentace dospělého uživatele služby chráněného bydlení s rizikem v chování.

6. Personální podmínky

6.1. Navrhněte etický kodex zaměstnance sociální služby – pracovníka Denního stacionáře pro seniory – osoby s demencí s kapacitou 25 osob.

6.2. Na základě vámi realizované praxe navrhněte ideální postup pro působení studentů /praktikantů ve Vámi zvolené sociální službě (dle proběhlé praxe).

7. Hodnocení kvality v sociálních službách

7.1. Na základě prostudované doporučené literatury si z modelu EFQM (str. 167) vyberte jednu hodnotící oblast a na jejím základě popište pracoviště, kde jste byli na praxi či které znáte.

Závěrečné informace

Vámi zpracované podklady pro zápočet spolu s vypracovanou esejí zašlete na elektronickou adresu tereza.klouckova@seznam.cz a zároveň mě prosím zkontaktujte na tel. 773 995 886 pro domluvení si místa a času podepsání zápočtu.

S přáním všeho hezkého

Tereza Kloučková