



Domov pro seniory v Bílovci, Opavská 600/45, Bílovec

Zpráva ze studijní cesty



**Zentrum Ergolz v Ormalingen a Landruhe v
Arlsheim, Švýcarsko**



Program švýcarsko-české spolupráce



Město Bílovec, Slezské náměstí 1

OBSAH

Úvod.....	2
1 ZENTRUM ERGOLZ V ORMALINGEN	3
1.1 Charakteristika	3
1.2 Poznatky z praxe	4
1.2.1 Příjem klienta	4
1.2.2 Úhrada za pobyt, stravu a péči	4
1.2.3 Pobyt klienta v Domově.....	6
1.2.4 Odchod klienta z Domova.....	7
1.2.5 Personální otázky.....	7
1.2.6 Technické vybavení.....	8
1.2.7 Odlehčovací služba	8
1.2.8 Zkušenosti z přímé péče o klienta	8
2 LANDRUHE ARLSHEIM	11
2.1 Charakteristika	11
2.2 Poznatky z praxe	12
2.2.1 Příjem klienta	12
2.2.2 Úhrada za pobyt, stravu a péči	13
2.2.3 Pobyt klienta v Domově.....	14
2.2.4 Odchod klienta z Domova.....	15
2.2.5 Personální otázky.....	15
2.2.6 Technické vybavení.....	16
2.2.7 Odlehčovací služba	16
3 DOMOV PRO SENIORY V BÍLOVCI.....	17
3.1 Charakteristika	17
3.2 Jak je tomu v Domově pro seniory v Bílovci?	17
3.2.1 Příjem klienta	17
3.2.2 Úhrada za pobyt a stravu.....	18
3.2.3 Pobyt klienta v Domově.....	18
3.2.4 Odchod klienta v Domově	18
3.2.5 Personální otázky.....	19
3.2.6 Technické vybavení.....	19
3.3 Podněty k zamyšlení	19
ZÁVĚR.....	22

ÚVOD

V květnu roku 2012 získalo Město Bílovec, Sociální zařízení města Bílovce, dotaci z Programu švýcarsko-české spolupráce na realizaci projektu Modernizace a přístavba Domova pro seniory v Bílovci.

Hlavním cílem projektu je zlepšení kvality života klientů Domova pro seniory v Bílovci prostřednictvím zlepšení technického stavu budovy Domova a zavedením nových metod sociální práce se seniory. Jedním z cílů projektu je také registrace nové sociální služby - odlehčovací služby. Realizace projektu bude probíhat od května 2014 do října 2015.



V rámci projektu se podařilo navázat kontakt s domovem pro seniory Zentrum ergolz v Ormalingen a Landruhe v Arlsheim ve Švýcarsku, do kterých jsme vyjeli na studijní cestu.

Studijní cesta se konala ve dnech 4. – 8. března 2013. Cesty se zúčastnili starosta města Bílovce, vedoucí organizační složky Sociální zařízení města Bílovce, sociální pracovník a pracovník v sociálních službách Domova pro seniory v Bílovci.

Cílem studijní cesty byla vzájemná výměna zkušeností, transfer know-how a získávání nových poznatků na poli práce se seniory v pobytových zařízeních.

Zpráva ze studijní cesty zaznamenává shrnutí nejdůležitějších poznatků, které byly v domovech pro seniory v Ormalingen a Arlsheim získány. Zpráva je rozdělena do tří kapitol. První kapitola je věnována práci se seniory a provozu samotného Domova v Ormalingen. Druhá kapitola se zaměřuje na domov pro seniory v Arlsheim. Třetí kapitola se snaží zachytit hlavní rozdíly v poskytování služby v Ormalingen a Arlsheim a poskytování služby v Domově pro seniory v Bílovci. Na počátku každé kapitoly je uvedena stručná charakteristika Domova.

1 ZENTRUM ERGOLZ V ORMALINGEN

1.1 CHARAKTERISTIKA

Zentrum Ergolz v Ormalingen bylo založeno nadací, která vznikla z iniciativy 14 sousedících obcí. Centrum bylo otevřeno v květnu roku 1995. V roce 2011 bylo rozšířeno o oddělení pro klienty s demencí. Do budoucna se zvažuje další rozšíření v reakci na nárůst počtu žadatelů i klientů s demencí. Přijímá primárně seniory, kteří jsou nesoběstační nebo mají sníženou soběstačnost a potřebují pomoc druhé osoby.



Budova domova pro seniory je zasazena na okraji obce Ormalingen, obklopena loukami a rybníkem. Klienti mohou k procházkám a relaxaci využívat zahradu Domova.

Areál Domova je otevřený – klienti mohou kdykoliv vyjít do města a stejně tak ostatní lidé mohou využít prostory Domova k návštěvě i využití některých aktivit, které Domov nabízí. Oddělení pro klienty s demencí je uzavřené. Lidé z městečka a okolí stejně jako rodinní příslušníci klientů mohou využívat restauraci v přízemí Domova.

Vnitřní prostory Domova jsou prosvětlené velkými okny na společných chodbách. Klienti mají k dispozici prostorné pokoje se sprchovacím koutem a toaletou (cca 24 m²). Klient má možnost si pokoj dovybavit vlastním nábytkem. Domov poskytuje ubytování 107 klientům v převážně jednolůžkových pokojích. Průměrný věk klientů Domova dosahuje 85 let. Průměrná délka pobytu jednoho klienta v Domově jsou 3 roky.



V čele Domova stojí správní rada a ředitel. Správní rada je nezávislá na jiných subjektech např. obci, městě. Členové správní rady jsou voleni obcemi (nadace) a jsou odborníci z různých oborů, jako je psychologie, ekonomie či sociální práce. Ředitel má široké kompetence – spravuje Domov a zajišťuje jeho provoz. Je nezávislý na radě a zodpovědný za svá rozhodnutí. Na rozpočet Domova dohlíží kontrolní orgán.

Provoz Domova zajišťuje 149 zaměstnanců a 30 dobrovolníků. Součástí je i odlehčovací služba.

1.2 POZNATKY Z PRAXE

1.2.1 Příjem klienta

Zájemce o umístění do Domova (případně rodinný příslušník) kontaktuje Domov prostřednictvím telefonu, emailu, poštovních služeb nebo osobně. Pro zařazení do evidence žadatelů je potřeba vyplnit příslušný formulář – Žádost o umístění. Zprávu o zdravotním stavu žadatele si Domov vyžádá od lékaře klienta až v době, kdy je zřejmé, že bude žádosti o umístění vyhověno.



Klíčem pro výběr žadatele z evidence je především jeho potřebnost umístění v Domově.

Žadatel, který nemá možnost zajistit si potřebnou péči jiným způsobem než umístěním v Domově, je vždy upřednostněn před ostatními žadateli. Žadatele vhodného k umístění do Domova vybírá vedoucí ošetrovatelské péče, který rovněž provádí sociální šetření.

Nového klienta Domova přivítá vrchní sestra a administrativní pracovník. Společně vyplňují potřebné údaje. Na pokoj klienta přichází také kuchař, který zapracovává do společného jídelníčku stravovací návyky a oblíbená jídla klienta.



Budoucí klient Domova uzavírá smlouvu o poskytování ubytování, stravy a péče ještě před nástupem do Domova. Ve smlouvě jsou obsaženy základní údaje jako identifikace obou stran a informace o úhradách, povinnostech a možnostech trávení volného času. Smlouvu podepisuje společně s klientem ředitel Domova a vedoucí ošetrovatelské péče.

1.2.2 Úhrada za pobyt, stravu a péči

Úhrada se skládá ze tří částek – ubytování (+ strava), přímá péče a nepřímá péče. Úhrada za ubytování je odlišná podle druhu pokoje, na kterém je klient ubytován. Domov nabízí převážně jednolůžkové pokoje. Přímá péče zahrnuje tzv. úkony na klientovi jako je např. celková hygiena. Nepřímá péče je všechna ostatní péče poskytovaná klientovi např. doprovody, poradenství, vyprávění.



Ceny za ubytování a nepřímou péči si stanovuje sám Domov. Ceny za přímou péči jsou stanoveny kantonem a jsou jednou ročně aktualizovány.

Pokud budoucí klient nebude mít dostatek financí na úhradu pobytu a péče v Domově může požádat o spolufinancování zdravotní pojišťovnu a kanton. Základem je podání žádosti na zdravotní pojišťovnu o zpracování rozpisu financování jeho pobytu v Domově.

K sepsání žádosti může využít finančního poradenství, které poskytuje Domov zdarma. V žádosti uvádí soupis svého majetku a výši penze.

Klient se na úhradě podílí všemi svými prostředky. V rozpisu je stanoveno kapesné, které může klient využívat dle svého uvážení. Zdravotní pojišťovna a kanton dorovnávají svými příspěvky celkovou úhradu klienta.

Před nástupem do Domova klient předkládá rozpis financování zaslání zdravotní pojišťovnou. Pokud klient rozpis nepředloží, je mu stanovena kauce ve výši dvouměsíční úhrady pobytu v Domově. Kauce slouží k úhradě případných nesplacených pohledávek zejména v případě úmrtí klienta.

V průběhu prvního měsíce se klient zařazuje do jednoho z dvanácti stupňů podle míře závislosti na péči druhé osoby. Jednotlivé stupně mají stanovenou odlišnou úhradu za dané úkony.

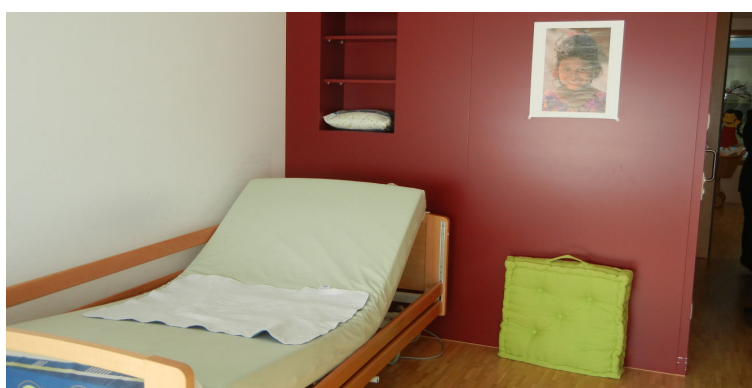
Účet za pobyt a péči je vystaven na počátku následujícího měsíce. Splatnost je stanovena do konce měsíce, ve kterém je účet vystaven. Při nezaplacení účtu je zaslána upomínka. V případě, že klient na upomínky nereaguje, je podán návrh na exekuci a dána výpověď ze smlouvy.



1.2.3 Pobyť klienta v Domově

Domov je rozdělen na dvě části. V první části je pečováno o klienty s demencí a ve druhé části o klienty bez demence nebo s mírnou demencí. V každé z těchto částí jsou dále klienti rozdělováni do tzv. rodinných buněk, ve kterých společně žijí (max. 12 klientů, případně 9 klientů s demencí v jedné rodinné buňce).

Na aktivizační činnosti v Domově jsou vyčleněni pracovníci, kteří připravují a realizují za pomoci dobrovolníků pravidelné i nepravidelné volnočasové aktivity pro klienty jako pečení, trénování paměti, ruční práce, čtení literatury, zpěv nebo cvičení. V případě, že klient nevyužívá nabízených aktivit, je v rámci pracovního týmu vybrán v daném dni pracovník, který bude klienta individuálně aktivizovat.



Klienti mohou mít na pokoji kočky a psy v případě, že mají zajištěnou péči o zvířata po jejich úmrtí. Jednou týdně nabízí Domov canisterapii se psy. V areálu Domova jsou k dispozici zakrslí králíci, které si může klient kdykoliv pohladit nebo vzít do náruče.

Zdravotní péči o klienty zajišťuje soukromý lékař každého klienta. Ve společných prostorách mají klienti denně k dispozici čerstvé ovoce a nápoje.

Pro zjišťování spokojenosti klientů a rodinných příslušníků s poskytovanými službami a zaměstnanců s pracovním prostředím je využívána externí firma. Spokojenost posuzuje pomocí dotazníků, které jsou anonymní a jsou zasílány v přiložené obálce přímo externí firmě. Firma výsledky analyzuje a zpracovává do studie, kterou poskytuje Domovu. V rámci studie je také zpracováno procentové porovnání ve spokojenosti s poskytovanými službami u jednotlivých domovů pro seniory v příslušném kantonu.



1.2.4 Odchod klienta z Domova

V průběhu pobytu klienta v Domově jsou postupně zjišťovány jeho představy a přání o pohřbu a věcech s tímto spojených (např. oblečení do rakve, smuteční hudba, místo pohřbení).



Fotka zemřelého klienta se vystaví na k tomu určeném místě na společné chodbě se svíčkou a květinou. V jídelně na místě kde zemřelý klient seděl, je po 14 dnů zapalována svíčka. V Domově je místnost pro rozloučení se zemřelým klientem.

Klient může podat výpověď ze smlouvy a z Domova kdykoliv odejít. Výpovědní lhůta je jednoměsíční a začíná prvním dnem následujícího měsíce po měsíci podání výpovědi.

1.2.5 Personální otázky

V Domově pracuje celkem 126 zaměstnanců a 23 studentů na praxi. Většina zaměstnanců pracuje na plný úvazek. Ostatní zaměstnanci využívají částečných úvazků.

Domov spolupracuje s téměř 30 dobrovolníky ve všech věkových kategoriích, kteří se podílí na realizaci aktivizačních činností v Domově.

Zaměstnanci Domova mají bezplatně denně k dispozici minerální vodu a ovoce. Ke kvalitnímu pracovnímu výkonu jsou motivováni verbálně, finančně či společným výlety např. lyžování v Alpách. Je kladen velký důraz na týmovou spolupráci. V Domově není místo pro zaměstnance, který se na týmové spolupráci nepodílí. Zaměstnanci jsou vybíráni podle stanovených kritérií, které eliminují negativní fluktuaci.



Při výběru zaměstnanců se dává přednost těm uchazečům, kteří se osvědčí na zpravidla tříleté studijní praxi v Domově (to znamená, že Domov si vychovává sám své zaměstnance).

Vzdělávání zaměstnanců probíhá individuálně i skupinově podle potřeb Domova. Není ze zákona nebo jiných předpisů povinné.

V budově Domova je umístěna také mateřská škola, kterou mohou zaměstnanci využívat.



1.2.6 Technické vybavení

K dispozici jsou různé zvedáky, vana pro imobilní i rohožky pro detekci pohybu u klientů s demencí.

Vozíčky, chodítka a jiné kompenzační pomůcky nejsou hrazeny zdravotní pojišťovnou. Klient si pomůcky hradí v plné výši nebo si je může zapůjčit v Domově.

1.2.7 Odlehčovací služba

Posláním odlehčovací služby je zastoupení pečujícího rodinného příslušníka v péči o potřebnou osobu. Odlehčovací služba nabízí svou péči potřebným osobám na týdny ale i na jednu hodinu. Je využívána také budoucími klienty Domova, kteří si tímto mohou vyzkoušet pobyt v Domově, než skutečně do Domova nastoupí.

1.2.8 Zkušenosti z přímé péče o klienta

Vedoucí organizační složky a pracovník v sociálních službách měli možnost načerpat zkušenosti v přímé péči o klienta v Ormalingen.

První den jsme navštívili **oddělení klientů s demencí**. Základem práce s těmito klienty je biografická anamnéza, jejíž vypracování trvá až tři týdny a která je hlavním zdrojem pro individuální přístup ke každému klientovi. Práce s klientem je velmi



náročná, ke každému z nich jsou vypracované postupy péče, které se v průběhu pobytu klienta aktualizují a upřesňují.



Ráno se u klientů provádí hygiena, podle jejich přání a v čase, který si určí. Na oddělení vykonávali hygienu u klientky, která vstává později a pro vytvoření příjemné atmosféry se probouzí při tónech oblíbených písní. Další klientkou byla starší paní, ke které zaměstnanci přistupovali velmi pomalu a trpělivě. Důvodem bylo agresivní chování klientky, které zaměstnanci chtěli svým vhodně zvoleným přístupem eliminovat.



Pro přesun klienta např. z lůžka na mechanický vozík využívají různé druhy zvedáků. U imobilní klientky se sníženým intelektem a demencí byl přesun prováděn zvedákem na speciálně upravený mechanický vozík, který zabraňoval výstupu nebo pádu klientky z vozíku. Tato klientka byla velmi neklidná a pokřikovala na ostatní. Zaměstnanci ji odvezli do speciálně upravené místnosti, vytvořené pro tyto účely. Na oděv ji aplikovali roztok levandule, který má uklidňující účinky. Pokud by alternativní způsoby nevedly k uklidnění klienta, využívají se medikamenty.

Dopoledním programem byla procházka s klienty na mechanických vozíčkách v zahradě a okolí Domova. Klienti se zastavili u králíků, které si mohli vzít do náruče nebo pohladit. Každý z nich měl své jméno, kterým ho klienti oslovovali. Procházka byla spojena s vyprávěním o jarní přírodě. Klienti mohli obdivovat první sněženky a bledule.

V 11 hodin probíhal dopolední raport, kdy vedoucí směny rozdělovala ostatním zaměstnancům, u kterých klientů a jaký druh aktivizace budou odpoledne provádět. Většině klientů s demencí vyhovuje spíše individuální aktivizace. Klienti mohou využívat i skupinových aktivizací, jako je např. pletení.

Druhý den navštívila vedoucí organizační složky a pracovník v sociálních službách **oddělení pro klienty bez demence** nebo s mírnou demencí. Práce s klienty rovněž vyplývá z biografické anamnézy a vyžaduje individuální přístup.

Hygiena se u klientů provádí na základě jejich přivolání signalizačním systémem. U některých klientů postačuje pouze dohled nad hygienou. Závisí na míře soběstačnosti klienta. Snídaně se připravují ve společné jídelně.

Pro přesun klientů se i na tomto oddělení využívají zvedáky – proběhla ukázka jejich využití v praxi.

Dopoledne zaměstnanci rozdávali vyprané a vyžehlené prádlo na pokoje klientů. V prádelně se prádlo třídí do barevných šuplíků podle oddělení a rodinných buněk. Každá buňka má svou barvu. Jednotlivé šuplíky jsou označeny jmény klienta.

Bylo ukázáno, jak probíhá dezinfekce pokojů po zemřelém klientovi.



2 LANDRUHE ARLSHEIM

2.1 CHARAKTERISTIKA

Domov pro seniory Landruhe vznikl v roce 1923 z bývalého statku uprostřed městečka Arlsheim. Dříve poskytoval své služby vdovám z Arlsheimu. Nyní je otevřený všem seniorům (mužům, ženám i manželským párům), kteří jsou nesoběstační nebo mají sníženou soběstačnost a potřebují pomoc druhé osoby. Klienti Domova mohou využívat procházek a posezení na zahradě Domova.



Areál Domova je otevřený – klienti mohou kdykoliv vyjít do města a stejně tak ostatní lidé mohou využít prostory Domova k návštěvě i využití některých aktivit, které Domov nabízí.

Problémem vnitřních prostorů Domova jsou malá okna, která neumožňují dostatečný průnik denního světla. Domov je situován do památkové zóny, proto není možné měnit vzhled Domova např. instalací větších oken.

Domov poskytuje ubytování 28 klientům ve 24 jednolůžkových a 2 dvoulůžkových pokojích. Do budoucna je naplánovaná přístavba Domova a tím zvýšení kapacity Domova max. o 10 lůžek. Pro realizaci projektu pravděpodobně poslouží pozemek, na kterém stojí budova naproti samotnému Domovu, kde vyrostou nové prostory pro ubytování všech klientů. Stávající budova Domova bude využívána pro aktivizační činnosti.



V čele domova stojí správní rada a ředitel. Správní rada je nezávislá na jiných subjektech např. obci, městě. Ředitel má široké kompetence – spravuje Domov a zajišťuje jeho provoz. Je nezávislý na radě a zodpovědný za svá rozhodnutí. Na rozpočet Domova dohlíží kontrolní orgán.

Provoz Domova zajišťuje 40 zaměstnanců a 10 dobrovolníků. Součástí Domova je odlehčovací služba.

2.2 POZNATKY Z PRAXE

2.2.1 Příjem klienta

Zájemce o umístění do Domova (případně rodinný příslušník) kontaktuje ředitele prostřednictvím telefonu, emailu, poštovních služeb nebo osobně. Pro zařazení do evidence žadatelů je potřeba vyplnit příslušný formulář – Žádost o umístění. Zpráva o zdravotním stavu žadatele se dokládá až v době, kdy je zřejmé, že bude žádosti o umístění vyhověno.



Sociální šetření v přirozeném prostředí zájemce před jeho zařazením do evidence nebo před umístěním do Domova neprobíhá.

Klíčem pro výběr žadatele z evidence je především jeho potřebnost umístění v Domově. Žadatel, který nemá možnost zajistit si potřebnou péči jiným způsobem než umístěním v Domově, je vždy upřednostněn před ostatními žadateli.

Každých 14 dnů dostává ředitel Domova od administrativního oddělení nemocnic informace, že žadatel, kterého má v evidenci, je hospitalizovaný a je potřeba akutně vyřešit, kdo a jak bude o něj pečovat po propuštění z nemocnice.



Nového klienta Domova přivítá vrchní sestra a ředitel. Společně vyplňují potřebné údaje. Na pokoj klienta přichází také kuchař s mísou ovoce, který zapracovává do společného jídelníčku stravovací návyky a oblíbená jídla klienta.

Budoucí klient Domova uzavírá smlouvu o poskytování ubytování, stravy a péče ještě před nástupem do Domova. Ve smlouvě jsou obsaženy základní údaje jako identifikace obou stran a informace o úhradách, povinnostech a možnostech trávení volného času.

Před nástupem do Domova musí mít každý klient soukromě uzavřenou pojistnou smlouvu pro případ poškození majetku Domova.

2.2.2 Úhrada za pobyt, stravu a péči

Před přijetím do Domova budoucí klient uzavírá smlouvu o složení kaucí ve výši 7 000,- CHF (cca 140 000,- Kč), která musí být připsána na účet Domova ještě před jeho nástupem. Kauce slouží k úhradě případných nesplacených pohledávek zejména v případě úmrtí klienta.



Úhrada se skládá ze tří částek – ubytování (+ strava), přímá péče a nepřímá péče. Úhrada za ubytování je odlišná podle druhu pokoje, na kterém je klient ubytován. Domov nabízí převážně jednolůžkové pokoje. Přímá péče zahrnuje tzv. úkony na klientovi jako je např. celková hygiena. Nepřímá péče je všechna ostatní péče poskytovaná klientovi např. doprovody, poradenství, vyprávění.

Ceny za ubytování a nepřímou péči si stanovuje sám Domov. Ceny za přímou péči jsou stanoveny kantonem a jsou jednou ročně aktualizovány.



Před nástupem do Domova nebo v prvních měsících pobytu může klient poskytnout domovu rozpis financování jeho pobytu v Domově, tj. jak a jestli se bude na úhradě podílet klient, zdravotní pojišťovna a kanton. O rozpis financování žádá klient zdravotní pojišťovnu. K sepsání žádosti může využít finančního poradenství, které poskytuje obec zdarma. V žádosti uvádí soupis svého majetku a výši penze.

Klient se na úhradě podílí všemi svými prostředky. V rozpisu je stanoveno kapesné, které může klient využívat dle svého uvážení. Zdravotní pojišťovna a kanton dorovnávají svými příspěvky celkovou úhradu klienta.

V průběhu prvního měsíce se klient zařazuje do jednoho z dvanácti stupňů podle závislosti na péči druhé osoby. Jednotlivé stupně mají stanovenou odlišnou úhradu za dané úkony.

Budova Domova nedisponuje vlastní prádelnou. Prádlo klientů je označeno čipem a zasláno do centrální prádelny v Basel. Klienti mají prádelnu do 30,- CHF (cca 600,- Kč) v ceně ubytování. Pokud částka za vyprané prádlo přesáhne stanovenou hranici, je přesahující finanční částka klientovi vyúčtována.

Strava je poskytována klientům ve společné jídelně. Pokud klient odmítá podávání jídla ve společné jídelně, je klientovi účtováno podání jídla (servis) na pokoji.



Účet za pobyt a péči je vystaven na počátku následujícího měsíce. Splatnost je stanovena do konce měsíce, ve kterém je účet vystaven. Při nezaplacení účtu je zaslána upomínka. V případě, že klient na upomínky nereaguje, je podán návrh na exekuci a dána výpověď ze smlouvy.

2.2.3 Pobyt klienta v Domově

Na aktivizační činnosti je v Domově vyčleněn jeden pracovník, který připravuje a realizuje za pomoci dobrovolníků pravidelné i nepravidelné volnočasové aktivity pro klienty jako pečení, trénování paměti, ruční práce, čtení literatury, cvičení, masáže nebo výlety.



Klienti mohou mít na pokoji kočky v případě, že mají zajištěnou péči o kočku po jejich úmrtí. Jednou týdně nabízí Domov canisterapii se psy. V areálu Domova jsou k dispozici zakrslí králíci, které si může klient kdykoliv pohladit nebo vzít do náruče. V létě se na zahradě Domova pasou ovce.

Zdravotní péči o klienty zajišťuje soukromý lékař každého klienta.

Ve společných prostorách mají klienti denně k dispozici čerstvé ovoce a nápoje.

Pro zjišťování spokojenosti klientů a rodinných příslušníků s poskytovanými službami a zaměstnanců s pracovním prostředím je využívána externí firma. Spokojenost posuzuje pomocí dotazníků, které jsou anonymní a jsou zasílány v přiložené obálce přímo externí firmě. Firma výsledky analyzuje a zpracovává do studie, kterou poskytuje Domovu. V rámci studie je taktéž zpracováno procentové porovnání ve spokojenosti s poskytovanými službami u jednotlivých domovů pro seniory v příslušném kantonu.

2.2.4 Odchod klienta z Domova

V průběhu pobytu klienta v Domově jsou postupně zjišťovány jeho představy a přání o pohřbu a věcech s tímto spojených (např. oblečení do rakve, smuteční hudba, místo pohřbení). Do připraveného formuláře se zaznamenává osoba (zpravidla rodinný příslušník), která je klientem vybrána, aby po jeho úmrtí dořešila s Domovem nesplacené pohledávky a přebrala majetek klienta. Vybraná osoba musí s výběrem souhlasit.

Klient může podat výpověď ze smlouvy a z Domova kdykoliv odejít. Výpovědní lhůta je jednoměsíční a začíná prvním dnem následujícího měsíce po měsíci podání výpovědi.

V případě, že klient z Domova odejde nebo zemře, zpravidla vždy hradí ubytování ještě i za následující měsíc (výpovědní lhůta).

2.2.5 Personální otázky

V Domově pracuje celkem 40 zaměstnanců z čehož na plný úvazek 25 zaměstnanců. Ostatní zaměstnanci mají pouze částečný úvazek. Takto zkrácený úvazek umožňuje zejména matkám s malými dětmi začlenit se do pracovního procesu.

V Domově je třísměnný provoz po 8 hodinách. Ranní směna začíná pracovat v 7 hodin, kdy je ranní raport, kterého je přítomen ředitel Domova. Na ranní a odpolední směně je 5 pracovníků v přímé péči. Noční směnu vykonává pouze jeden zaměstnanec, přičemž se zvažuje navýšení stavu na dva zaměstnance.



Domov spolupracuje s 10 dobrovolníky ve všech věkových kategoriích, kteří se podílí zejména na realizaci aktivizačních činností v Domově.



Zaměstnanci Domova mají bezplatně denně k dispozici oběd, minerální vodu a ovoce. Jsou motivováni verbálně, finanční odměnou, společným obědem s ředitelem Domova či výletem např. lyžování v Alpách. Je kladen velký důraz na týmovou spolupráci. Zaměstnanci jsou vybíráni ředitelem Domova podle stanovených kritérií. Při výběru

zaměstnanců se dává přednost těm uchazečům, kteří se osvědčí na zpravidla tříleté studijní praxi v Domově.

Vzdělávání zaměstnanců probíhá individuálně i skupinově podle potřeb Domova. Není ze zákona nebo jiných předpisů povinné.

2.2.6 Technické vybavení

K dispozici jsou různé zvedáky i vana pro imobilní. Vozíčky, chodítka a jiné kompenzační pomůcky nejsou hrazeny zdravotní pojišťovnou. Klient si pomůcky hradí v plné výši nebo si je může zapůjčit v Domově.

2.2.7 Odlehčovací služba

Posláním odlehčovací služby je zastoupení pečujícího rodinného příslušníka v péči o potřebnou osobu. Odlehčovací služba nabízí svou péči jedné potřebné osobě až na čtyři týdny. Pokud není v evidenci žádný zájemce o odlehčovací službu, může se délka služby prodloužit.



3 DOMOV PRO SENIORY V BÍLOVCI

3.1 CHARAKTERISTIKA

Město Bílovec, jako územní samosprávný celek, zřídilo rozhodnutím Městského zastupitelstva dne 27. 2. 2001, ke dni 1. 3. 2001, organizační složku územního samosprávného celku s názvem Sociální zařízení města Bílovce.

Hlavním účelem a předmětem činnosti Sociálního zařízení města Bílovce je poskytování sociálních služeb *domov pro seniory* a *osobní asistence*. Součástí zařízení je zajišťování provozu domu s pečovatelskou službou a provozování služeb pro rodinu a domácnost.

Sociální služba **domov pro seniory** poskytuje celoroční sociální služby seniorům, kteří z důvodu svého věku a zdravotního stavu potřebují celodenní individuální péči a podporu, kterou si nemohou zajistit ve svém přirozeném prostředí sami, prostřednictvím terénní sociální služby ani s pomocí svých blízkých.

Domov pro seniory se nachází v klidné části města Bílovce. Zařízení má celkovou kapacitu 30 klientů. Dvou a třílůžkové pokoje jsou umístěny v dvoupatrové bezbariérové budově. K odpočinku, posezení a pořádání kulturních akcí slouží společné prostory a terasa. Domov obklopuje rozlehlá zahrada.

3.2 JAK JE TOMU V DOMOVĚ PRO SENIORY V BÍLOVCI?

3.2.1 Příjem klienta

Při jednání se zájemce o službu vyžaduje Domov v Bílovci, na rozdíl od Domova v Ormalingen a Arlsheim, zprávu o zdravotním stavu zájemce o sociální službu zároveň s žádostí o umístění. Zpráva je předložena ústavnímu lékaři k posouzení. V případě, že zájemce o službu splňuje požadovaná kritéria je zařazen do evidence žadatelů. Pořadí v evidenci je stanoveno podle počtu získaných bodů. Nehodnotí se pouze možnost zajištění péče jiným způsobem, jak je tomu v Domově v Ormalingen a Arlsheim, ale také např. věk, míra soběstačnosti, sociální potřeba.

Podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, je na poskytovateli, aby zjistil, zda zdravotní stav zájemce o službu nevylučuje jeho umístění v Domově. Při podání zprávy o zdravotním stavu společně s žádostí o umístění, je poskytovatel schopen hned na počátku jednání se zájemcem posoudit, zda zdravotní stav umožňuje jeho pozdější umístění do Domova. Umožňuje tak zájemci adekvátně a rychle reagovat a podat si žádost do zařízení sociálních služeb podle svých potřeb.

3.2.2 Úhrada za pobyt a stravu

Úhrada v Domově v Bílovci se skládá z částky za ubytování, z částky za stravu a z částky za péči. Poskytovatel služby nabízí možnost využít fakultativní činnosti za úhradu (např. kopírování, přeprava autem, drobné opravy prádla).

Částka za ubytování je rovněž určena podle počtu lůžek na pokoji. Částka za stravu není započítána v úhradě za ubytování jak je tomu v Domově v Ormalingen a Arlsheim. Je oddělena, neboť klient má možnost vybrat si, zda bude poskytovanou stravu odebírat nebo si bude zajišťovat stravu sám případně s pomocí třetí osoby.

Částka za péči zahrnuje jak přímou tak nepřímou péči – není rozdělena, jako je tomu v Domovech ve Švýcarsku.

Zákon o sociálních službách stanovuje maximální výše úhrady za pobyt a stravu.

Pokud klient nemá dostatek finančních prostředků na úhradu pobytu, uzavírá poskytovatel s rodinou smlouvu o spoluúčasti na úhradě nebo je úhrada dofinancována prostřednictvím státní dotace.

Klient před sepsáním Smlouvy o poskytování služby sociální péče ani v průběhu pobytu v Domově neskládá poskytovateli služby kauci, jak je tomu v Arlsheim nebo Ormalingen.

3.2.3 Pobyt klienta v Domově

Individuální a skupinové volnočasové aktivity (aktivizační činnosti) v Domově v Bílovci realizují všichni pracovníci v sociálních službách, není vyčleněn pracovník, který vykonává pouze aktivizační činnosti, jak je tomu v Domově v Ormalingen a Arlsheim.

Malé prostory Domova v Bílovci neumožňují chovat psy a kočky. Na společné chodbě je akvárium s vodními živočichy.

Zdravotní péči o klienty Domova zabezpečuje ústavní lékař, který nejméně jednou za měsíc klienty navštěvuje. Klientovi je však ponechána možnost výběru lékaře.

Zjišťování spokojenosti klientů a rodinných příslušníků s poskytovanými službami a zaměstnanců s pracovním prostředím je zjišťováno prostřednictvím dotazníkového šetření utvářeného a realizovaného samotným Domovem v Bílovci.

3.2.4 Odchod klienta v Domově

Domov v Bílovci nedisponuje místností pro rozloučení se zemřelým klientem. Parte zemřelého klienta je vyvěšeno na společné chodbě.

3.2.5 Personální otázky

Domov pro seniory má 15 zaměstnanců na 30 klientů. Pro porovnání např. v Domově v Arlsheim pečují o obdobný počet klientů (28) kolem 40 zaměstnanců. Domovy ve Švýcarsku disponují dostatečným personálem a preferují zkrácené pracovní úvazky (jsou využívány zaměstnanci bydlícími v okolí Domova bez nutnosti dojíždění).

3.2.6 Technické vybavení

Domov v Bílovci nemá vzhledem k nevyhovujícím prostorům k dispozici zvedáky, vanu pro imobilní ani jiné technické vybavení. Vozíčky, chodítka a jiné kompenzační pomůcky mohou být hrazeny zdravotní pojišťovnou klienta, oproti klientům ve Švýcarských Domovech, kdy tuto možnost nemají.

3.3 PODNĚTY K ZAMYŠLENÍ

Ze studijní cesty si odnášíme velmi mnoho informací ale také podnětů, jak ještě více zkvalitnit samotnou péči o seniory.

Při rozhodování o příjmu klienta spolupracuje Domov v Arlsheim se zdravotnickými středisky. Administrativní pracovník zdravotnického střediska, kontaktuje při hospitalizaci osoby, která je zároveň zájemcem o sociální službu v daném Domově, pravidelně ředitele Domova, že žadatel, kterého má v evidenci je hospitalizovaný a bude potřebovat po propuštění z hospitalizace zajistit péči. Domov v Bílovci spolupracuje se zdravotními středisky v okolí jiným způsobem, nicméně je to pro nás podnět k zamyšlení, zda o tuto spolupráci zdravotnická střediska nepožádat. Sociální pracovník zdravotnických středisek nás kontaktuje pouze v případě, kdy zdravotní stav pacienta již nevyžaduje hospitalizaci a řeší se otázka, jak zajistit péči o propuštěného pacienta (podání žádosti o umístění nebo její urgency).

Oceňujeme návštěvu kuchaře na pokoji nově přijatého klienta. Kuchař se představí a zjišťuje stravovací návyky klienta, jeho oblíbená a neoblíbená jídla, diety aj. Podle získaných informací sestavuje jídelníček. Domov v Bílovci nemá k dispozici vlastní kuchyň a kuchaře. Vždy však zjišťujeme stravovací návyky klientů a snažíme se na základě těchto informací objednávat celodenní stravu. Pokud by byla do budoucna možnost mít vlastní kuchyň s vyhovujícím vybavením, jistě bychom uvítali „návštěvu kuchaře na pokoji“.

Pro zaměstnance Domova je k dispozici nápoj a čerstvé ovoce po celý pracovní den. Totéž je nabízeno klientům v rámci poskytovaných služeb. Zvažujeme, že tento benefit zavedeme v našem Domově - čerstvé ovoce zaměstnancům i klientům.

V navštívených Domovech pracuje velká část zaměstnanců na zkrácené pracovní úvazky nebo pracují přerušovaně. Směny jsou posíleny v časech zejména ranních a večerních hygien případně výdeje oběda právě těmito zaměstnanci. V Domově v Bílovci bychom chtěli přijmout jednoho pracovníka na takovýto režim, aby měli zaměstnanci dostatek prostoru

věnovat svou péči klientům při každodenních rituálech.

Domovy ve Švýcarsku jsou vybaveny nejrůznějšími technickými pomůckami pro přesun klienta, které minimalizují fyzickou zátěž zaměstnanců. Náš Domov prozatím nevyužívá takovýchto pomůcek. Ještě před realizací projektu bychom chtěli zakoupit mobilní zvedák, jehož využití jsme viděli přímo v praxi v Domově v Ormalingen. V rámci realizace projektu bude Domov dovybaven potřebnými technickými pomůckami.

Pozitivně hodnotíme, že mají klienti možnost vzít si sebou do Domova zvířecí mazlíčky jako je kočka, pes nebo třeba papoušek. V našem Domově chováme akvarijní ryby. Současné podmínky (stísněné prostory) neumožňují chovat na pokoji (v Domově) jakéhokoliv zvířecího mazlíčka. Po skončení realizace projektu zvažujeme si do Domova pořídit psa, kozy případně zakrslé králíky.

Domov v Arslheim využívá ke zjišťování kvality nabízených služeb a spokojenosti externí firmu. Takto provedené šetření umožňuje srovnání jednotlivých Domovů. V naší zemi se externí firma v oblasti sociálních služeb k tomuto účelu zpravidla nevyužívá. Důvodem je především značná finanční náročnost. Přesto by takto provedené šetření jistě mohlo přispět ke zvýšení kvality poskytování sociálních služeb i k rozšíření doplňkových služeb.

Pro zemřelé klienty a jejich rodiny je v Domově v Ormalingen k dispozici místnost pro důstojné rozloučení. I v našem Domově plánujeme místnost vybudovat. Zaujal nás způsob rozloučení spolubydlících a zaměstnanců se zemřelým klientem (vystavení fotky zemřelého do společného alba i na vzpomínkový stoleček a zapálení svíčky, připojení motta). V našem Domově se se zemřelým rozloučíme prostřednictvím vystavení parte, sloužením mše a článkem ve zpravodaji. Do budoucna bychom se chtěli inspirovat a zavést způsoby rozloučení využívané v Domově v Ormalingen.

V obou navštívených Domovech poskytují odlehčovací službu, kterou bude Město Bílovec v rámci realizace projektu zavádět jako novou sociální službu. V rámci provozování této služby nás zaujala možnost pobytu rodinného příslušníka společně s klientem. Odlehčovací služba v Bílovci je plánována pro tři klienty. V případě zájmu budoucích klientů a jejich rodinných příslušníků budeme zvažovat zavedení možnosti ubytování rodinných příslušníků také u nás. Chtěli bychom tuto službu nabízet i rodinám, které se ocitli v situaci, kdy je potřeba postarat se o svého blízkého, ale nemají potřebné zkušenosti v péči a mají zájem je u nás získat.

V případě, že se zájemce o umístění do Domova obává nového prostředí a nedokáže si přes veškeré podané informace představit, co ho v Domově čeká, nabízí poskytovatel odlehčovací službu. Tato služba nabízí rovněž možnost vyzkoušet si pobytovou službu a seznámit se s prostředím, což nás inspirovalo a chtěli bychom získaný poznatek do budoucna zavést do tzv. dobré praxe.

V neposlední řadě bychom mohli hledat inspiraci k zamyšlení, zda by se klient neměl více podílet na úhradě pobytu, stravy a péče finančními prostředky získanými zhodnocením svého majetku než odchází do Domova. Došlo by k menšímu finančnímu zatížení státního rozpočtu a především ke zvýšení vybavenosti a kvality péče o seniory v Domovech.

ZÁVĚR

Domov pro seniory v Ormalingen a Landruhe ve Švýcarsku se snaží o to, aby poskytoval kvalitní péči o seniory v adekvátním rozsahu a v odpovídajícím prostředí. Domov pro seniory v Bílovci směřuje ke stejnému cíli. Způsoby a hlavně možnosti, jak společného cíle dosáhnout, jsou však rozdílné.

Domovy pro seniory v Ormalingen a Landruhe mají k dispozici technické vybavení, dostatek personálu a dobrovolníků a v neposlední řadě velké prostory poskytující dostatek soukromí klientům. Domov pro seniory v Bílovci v současnosti bojuje s nedostatkem financí na modernizaci vybavení, zavádění nových metod sociální práce a rozšíření celé budovy o prostory umožňující klientům se realizovat a mít dostatek soukromí.

Program švýcarsko-české spolupráce je primárně zaměřen na snižování hospodářských a sociálních rozdílů mezi zeměmi rozšířené Evropské unie. Poskytnutím finančních prostředků z tohoto programu by se měl Domov pro seniory v Bílovci výrazně přiblížit kvalitě, způsobům a možnostem poskytování péče o potřebné seniory v pobytových službách v Ormalingen a Arlsheim ve Švýcarsku.

Ze studijní cesty si odnášíme velmi mnoho informací ale také podnětů, jak ještě více zkvalitnit samotnou péči o seniory. Věříme, že se nám získané poznatky z domovů pro seniory ve Švýcarsku podaří co nejlépe využít v péči o seniory také v našem Domově v Bílovci.

Rok 2012 nazvali klienti Domova pro seniory v Bílovci „ROKEM NADĚJE“. Jistě i my všichni doufáme, že se nám získané finanční prostředky podaří využít maximálně efektivně ve prospěch zkvalitňování služeb pro seniory v městě Bílovci.

