

Národní minimální standardy péče v Anglii.

V Anglii vydává standardy péče Department of Health (ministerstvo zdravotnictví). V oblasti sociálních služeb v současnosti existuje pět druhů standardů podle různých typů sociální péče:

- pečovatelské domovy pro starší lidi (65+),
- pečovatelské domovy pro dospělé (od 18 do 65 let),
- domácí péče,
- ošetrovatelské agentury,
- adult placement schemes (APS – definuje se v zákoně jako alternativní a vysoce flexibilní forma ubytování a/ nebo péče nebo podpory doma nebo mimo domov poskytovaná běžnými jednotlivci nebo rodinami v místní komunitě.)

Od 1. dubna 2009 sleduje dodržování standardů Care Quality Commission (komise pro kvalitu péče, která nahradila tři dosavadní orgány (Healthcare Commission, Commission for Social Care Inspection, The Mental Health Act Commission).

Tento článek přináší informaci o národních minimálních standardech pro pečovatelské domovy pro starší lidi, které poskytují starším lidem ubytování a ošetrovatelskou péči. Tyto standardy jsou seskupeny podle sedmi oblastí, které jsou považovány za nejdůležitější pro uživatele služeb:

- výběr domova (standardy 1 – 6),
- zdravotní a osobní péče (standardy 7 – 11),
- denní život a sociální aktivity (standardy 12 – 15),
- stížnosti a ochrana (standardy 16 – 18),
- prostředí (standardy 19 – 26),
- personál (standardy 27 – 30)
- management a řízení. (standardy 31 – 38)

Ke každé skupině standardů a ke každému standardu je vysvětlující úvod. Je také pro názornost uváděno, jaký výsledek by měl být tím kterým standardem docílen. Standardy jsou očíslovány a naplnění všech paragrafů u jednotlivých standardů je nutné proto, aby standard byl označen za splněný. Z prostorových důvodů číslování paragrafů neuvádíme. V překladu jsou některé terminologické úpravy pro snazší srozumitelnost. Místo originálního pojmu registrovaná osoba uvádíme termín poskytovatel služby. Odvolávky na anglické zákony a vyhlášky ministerstva zdravotnictví uvádíme pouze v obecné podobě.

Standard 1 - Informace

Výsledek: Perspektivní uživatelé služeb mají informace, které potřebují k učinění informované volby o tom, kde žít.

Standard požaduje, aby poskytovatel služby předal uživatelům informaci o cílech, předmětu, filosofii péče, službách a vybavení domova. Informace musí být psána jednoduchou angličtinou a musí být také k dispozici v jazyce předpokládaných uživatelů domova. Součástí informace musí být stručný přehled poskytovaných služeb, popis individuálního bydlení a společných prostor, údaje o kvalifikaci a zkušenostech personálu a managerů, údaje o počtu míst a druhu stravování, výtisk poslední inspekční zprávy, výtisk postupu podávání stížností, názory uživatelů na domov. Uživatelé služeb a jejich zástupci obdrží písemnou informaci o tom, jak kontaktovat orgány kontrolující poskytování péče.

Standard 2 - Smlouva

Výsledek: Každý uživatel služby má písemnou smlouvu s podmínkami života v domově. Standard: Písemná smlouva musí obsahovat : jaké prostory budou obývány, péče a služby včetně stravy kryté poplatky, informace o tom co platí uživatel, co obec nebo zdravotní

orgány, co příbuzní nebo někdo jiný, za jaké služby se musí připlácet navíc, jaké jsou práva a povinnosti uživatelé a poskytovatele služeb, na koho se lze obrátit v případě porušení smlouvy, jaké jsou podmínky bydlení včetně výpovědní lhůty.

Standard 3 – Vyhodnocení potřeb

Výsledek: Žádný uživatel služby nevstupuje do domova bez zhodnocení svých potřeb a bez ujištění, že jeho potřeby budou naplněny.

Standard: Noví uživatelé jsou přijímáni pouze na základě vyhodnocení realizovaného kvalifikovanými lidmi, kterého se zúčastnil perspektivní uživatel nebo jeho zástupci. U lidí, kteří do ústavu přicházejí v rámci sociální péče, poskytovatel obdrží sumář zdravotních a sociálních služeb a výtisk plánu péče pro manažerské účely. U jednotlivců, kteří jsou samoplátcí, poskytovatel provede vyhodnocení potřeb zahrnující tyto oblasti: osobní péče a fyzický stav, dieta a váha včetně dietních preferencí, zhodnocení zraku, sluchu a komunikačních schopností, stav chrupu, nohou, mobilita, historie pádů, kontinence, užívání léků, duševní stav a kognice, sociální zájmy, koníčky, náboženské a kulturní potřeby, osobní bezpečí a rizika, pomoc pečovatелů a rodiny a jiné sociální kontakty. Každý uživatel péče má plán péče v denním životě a také v dlouhodobějším pohledu. Využití ošetřovatelské péče se řídí podle pokynů národní zdravotní služby.

Standard 4 – Uspokojování potřeb

Výsledek: Uživatelé služeb a jejich představitelé vědí, že domov, do kterého vstupují, uspokojí jejich potřeby.

Standard: Poskytovatel služby je schopen dokázat, že domov je schopen splnit zhodnocené potřeby (včetně potřeb speciálních) lidí přijatých do domova. Všechny nabízené specializované služby (např. pro lidi s demencí atd.) jsou zřetelně založeny na současné dobré praxi a respektují relevantní speciální a klinické postupy. Jsou chápány a naplňovány potřeby a preference specifických minoritních etnických skupin, sociálních, kulturních a náboženských skupin. Personál jako kolektiv i jeho členové mají zkušenosti a dovednosti, které umožňují poskytovat nabízené služby a péči.

Standard 5 – Zkušební návštěva

Výsledek: Perspektivní uživatelé, jejich příbuzní a přátelé mají příležitost navštívit domov a zhodnotit jeho kvalitu, vybavení a vhodnost.

Standard: Poskytovatel služby umožňuje perspektivním uživatelům návštěvu domova a bydlení na zkoušku ještě před rozhodnutím o pobytu. Neplánovanému přijímání do domova je třeba se pokud možno vyhnout. Perspektivní uživatelé služeb mohou požádat personál, aby se s nimi setkal v jejich dosavadním obydlí. V případě nouzového přijetí poskytovatel služby informuje uživatele do 48 hodin o klíčových aspektech, pravidlech a rutině služby a splní všechna přijímací kritéria stanovená standardy 2 až 4 během 5 pracovních dnů.

Standard 6 – Dočasná péče

Výsledek: Uživatelům služeb přijatým pouze pro dočasnou péči se napomáhá ve zvyšování jejich nezávislosti a v návratu domů.

Standard: Jsou-li uživatelé přijati pouze k dočasné péči, ubytování a služby se poskytují tak, aby zajistily krátkodobou intenzivní rehabilitaci a umožnily uživatelům služeb návrat domů. Rehabilitační vybavení je umístěno ve vyhrazeném prostoru a zahrnuje zařízení pro terapii a léčbu, jakož i vybavení k podpoře činností denního života a mobility. Personál je vycvičen ve využívání rehabilitačních technik včetně podpory mobility, kontinence a péče o vlastní osobu a znovuzařazení do komunitního života. Personál je rozmístěn tak a specializované služby z relevantních profesí včetně fyzioterapeutů, pracovních terapeutů jsou poskytovány nebo

zajišťovány v dostatečném počtu a s dostatečnou kompetencí a dovedností tak, aby pokryly odhadované potřeby uživatelů služeb přijatých pro rehabilitaci. Uživatel přijatý k dočasné péči nemůže být převeden na dlouhodobou péči bez naplnění požadavků týkajících se informování, vyhodnocení a plánování péče (standardy 1,3 a 7).

Standard 7 – Plán uživatele služby

Výsledek: Uživatelovy zdravotní, osobní a sociální potřeby péče jsou vyjádřeny v individuálním plánu péče.

Standard: Plán péče se vytváří na základě souhrnného vyhodnocení uživatelových potřeb a poskytuje východisko pro to, jaká péče má být poskytována. Plán péče detailně popisuje, jaké činnosti musí vykonat ošetrovatelský personál, aby byly pokryty všechny aspekty zdravotních, osobních a sociálních potřeb uživatele služby. Plán péče obsahuje klinické závěry relevantních profesionálních orgánů zabývajících se péčí o starší lidi a zahrnuje zhodnocení rizik se zvláštním důrazem na prevenci pádů. Ošetrovatelský personál reviduje plán péče alespoň jednou měsíčně, aby tak reflektoval měnící se potřeby a aktuální cíle v osobní a zdravotní péči. Plán péče je sestavován za účasti uživatele služby a ve stylu, který je pro uživatele služby srozumitelný. Plán péče podpisuje uživatel služby nebo jeho zástupce.

Standard 8 – Zdravotní péče

Výsledek: Uživatelé služby rozhodují o svém životě a je-li to třeba i s potřebnou asistencí.

Standard: Poskytovatel podporuje a udržuje zdraví uživatele služby a zajišťuje mu přístup ke zdravotním službám tak, aby byly naplněny jeho potřeby. Ošetrovatelský personál udržuje osobní a ústní hygienu každého uživatele služby a je-li to možné, podporuje uživatelovu schopnost samostatného zajišťování hygieny. Speciálně vycvičená osoba zajišťuje včasnou identifikaci uživatelů, u nichž vznikly nebo mohou vzniknout proleženiny. Výskyt proleženin, jejich léčba a její výsledky se zaznamenávají do plánu péče. Poskytovatel disponuje potřebným vybavením pro podporu životaschopnosti tkání, prevenci a léčbu proleženin. Zajišťuje profesionální poradenství, pomůcky a vybavení při podpoře kontinence. Pravidelně se monitoruje psychologické zdraví uživatelů a poskytuje se preventivní a regenerační péče. Vytvářejí se příležitosti pro vhodné cvičení a fyzické aktivity. Zajišťuje se vhodná intervence u uživatelů s rizikem pádu. Při přijetí a poté periodicky se vyhodnocuje způsob stravování včetně přírůstku a úbytku váhy a realizují se vhodná opatření. Poskytovatel umožní uživateli registraci u všeobecného lékaře (GP) podle jeho vlastní volby. Poskytovatel podle potřeby umožňuje uživatelům přístup ke specializovaným zdravotnickým službám v komunitních centrech a v nemocnicích. Uživatelé služeb mají přístup ke zkouškám zraku a sluchu a k potřebným pomůckám, pokud je potřebují. Poskytovatel zajišťuje, že nároky uživatelů na zdravotní služby jsou uspokojovány v souladu s příslušnou legislativou.

Standard 9 – Podávání léků

Výsledek: Uživatelé služby, je-li to možné, odpovídají za užívání svých léků. Domov má zpracovány procedury pro zacházení s léky.

Standard: Poskytovatel zajišťuje, že jsou zpracovány procedury a určen personál pro přijímání, skladování, rozdělování a administraci léků. Pokud si to uživatel přeje, je mu umožněno, aby převzal odpovědnost za užívání svých léků. Pokud je uživatel schopen převzít odpovědnost za užívání léků, má k dispozici uzamykatelný prostor, v němž léky skladuje. Patříčně vyškolený personál má do tohoto prostoru přístup pouze s uživatelovým svolením. Vedou se záznamy o všech přijatých a rozdělených lécích, aby se znemožnilo jejich zneužití. U každého uživatele se vede záznam, jaké léky užívá. S léky se zachází podle platné legislativy. Kontrolované drogy se skladují v kovové skříně vybavené v souladu s pravidly proti zneužívání drog. Léky přiděluje lékař nebo kvalifikovaná zdravotní sestra. U

administrace kontrolovaných drog musí být přítomen další člen personálu s patřičnou kvalifikací. Předepisování a přidělování kontrolovaných drog se zapisuje do příslušného registru. Kvalifikovaný manažer sleduje lékovou politiku v domově a konzultuje ji s farmaceuty. Personál monitoruje, jak předepsané léky působí na uživatele a přivolá vždy praktického lékaře, pokud se domnívá, že nějaké změny uživatelova stavu mohou být způsobeny léky. Pokud uživatel služby zemře, jeho léky musí být zadrženy na dobu sedmi dnů pro případ soudního ohledání mrtvoly.

Standard 10 - Soukromí a důstojnost

Výsledek: Uživatelé služby cítí, že se k nim přistupuje s respektem a že se dodržuje jejich právo na soukromí.

Standard: Postupy pro zdravotní a sociální péči zajišťují, že se vždy respektuje soukromí a důstojnost uživatele se zvláštním zřetelem na osobní péči včetně výživy, koupání, mytí, používání toalety, konzultace a prohlídky lékařů, konzultace s právními a finančními poradci, udržování sociálních kontaktů s přáteli a známými, vstupování do ložnic, toalet a koupelen a v případě úmrtí. Uživatelé mají snadný přístup k telefonu pro privátní použití a jejich e-maily nejsou otevírány. Uživatelé stále nosí svůj vlastní oděv. Personál oslovuje uživatele způsobem, kterému dávají uživatelé přednost. Veškerý personál je při přijetí do zaměstnání instruován, jak zacházet s uživateli s patřičným respektem. Lékařské prohlídky a lékařské úkony se realizují ve vlastní místnosti uživatele. Pokud si uživatel vybral, že bude sdílet místnost s jinou osobou, je třeba prověřit, zda při poskytování osobní péče není narušováno soukromí.

Standard 11 – Umírání a smrt

Výsledek: Uživatelé služby jsou ujištěni, že v době jejich úmrtí bude ošetrovatelský personál s nimi a s jejich rodinou zacházet s péčí, citlivostí a respektem.

Standard: Umírajícím uživatelům se zajišťuje veškerá péče a komfort, jejich smrt se pojednává důstojně a zdvořile a jsou zajištěny jejich spirituální potřeby, rity a funkce. Personál dbá, aby uživatel služby měl přiměřenou pozornost a úlevu od bolesti. S uživatelem jsou probírána jeho přání týkající se závěrečné péče a uspořádání po smrti. Tato přání se realizují. Pokud si to uživatel přeje, příslušná diskuze proběhne i s jeho rodinou a jeho přáteli. Ve všech okamžicích se dodržuje soukromí a důstojnost umírajícího uživatele. Uživatelé tráví své závěrečné dny ve vlastní místnosti obklopení svými osobními věcmi, pokud zde nejsou silné lékařské důvody, které tomu brání. Paliativní péči poskytují cvičení profesionálové popř. specializované agentury, pokud si to uživatel přeje. Měnící se potřeby uživatelů s demencí nebo z jinými zhoršujícími se stavy jsou respektovány a naplňovány tak, aby se zajistilo, že jednotlivci si podrží maximální individuální kontrolu nad průběhem věcí. Příbuzní a přátelé mohou být u lůžka umírajícího, s výjimkou případů, kdy si to uživatel výslovně nepřeje. S tělem zemřelého se zachází důstojně, rodině a známým se umožní projevit svůj respekt. Jsou zpracovány a personálem dodržovány postupy pro případ umírání a smrti.

Standard 12 – Sociální kontakty a aktivity

Výsledek: Uživatelé žijí životním stylem, který odpovídá jejich očekáváním a preferencím a který uspokojuje jejich sociální, kulturní, náboženské a rekreační zájmy a potřeby.

Standard: Rutiny denního života a denních aktivit jsou flexibilní a mění se tak, aby vyhovovaly očekáváním, preferencím a schopnostem uživatelů. Uživatelé služeb si mohou vybírat zejména ve vztahu k: volnému času, sociálním aktivitám a kulturním zájmům, stravování, volbě jídel a časů na jídlo, rutinám každodenního života, osobním a sociálním vztahům a náboženským úkonům. Zájmy uživatelů služeb se zaznamenávají a vytvářejí se příležitosti pro jejich stimulaci prostřednictvím volnočasových a rekreačních aktivit v domově

a mimo domov, které odpovídají potřebám, preferencím a schopnostem uživatelů. Zvláštní pozornost se věnuje lidem s demencí a kognitivními poruchami, lidem se zrakovým, sluchovým a duálním smyslovým postižením, lidem s fyzickým postižením a poruchami učení. Všichni uživatelé dostávají aktuální informace o nabízených aktivitách ve formátu přiměřeném jejich schopnostem.

Standard 13 – Komunitní kontakty

Výsledek: Uživatelé služby udržují kontakt s rodinou, přáteli, svými zástupci a s místní komunitou podle svého přání

Standard: Uživatelé služby mohou přijímat návštěvy v kteroukoliv rozumnou dobu a v souladu se svými preferencemi udržovat kontakty s místní komunitou. Uživatelé mohou přijímat návštěvy v soukromí. Mohou si vybrat koho chtějí a koho nechtějí vidět.

Poskytovatel služby může omezit návštěvy pouze pokud si to uživatelé přejí. Příbuzní, přátelé a zástupci uživatelů obdrží při vstupu uživatele do domova písemnou informaci o tom, jaká je politika domova, pokud jde o udržování kontaktů uživatele s přáteli a známými. Uživatel se stýká s místní komunitou a s dobrovolnými pracovníky v souladu se svými preferencemi.

Standard 14 - Autonomie a výběr

Výsledek: Uživatelům služby se umožňuje provádět vlastní volbu a vykonávat kontrolu nad vlastním životem

Standard: Poskytovatel provozuje domov tak, aby maximalizoval uživatelovu schopnost projevit osobní autonomii a výběr. Uživatelé řídí své finanční záležitosti tak dlouho, jak sami chtějí a jak dlouho jsou schopni. Uživatelé služby, jejich přátelé a známí jsou informováni, jak kontaktovat externí činitele (např. advokáty), kteří budou jednat v jejich zájmu. Uživatelé si mohou přinést osobní majetek v rozsahu domluveném před vstupem do domova. Uživatelé mají usnadněný přístup k osobním záznamům v souladu se zákonem na ochranu dat.

Standard 15 – Jídlo a doba jídla

Výsledek: Uživatel služby dostává vyváženou stravu v příjemném prostředí a v čase, který mu vyhovuje.

Standard: Poskytovatel služby zajišťuje, že uživatelé služby dostávají rozmanitou, chutnou a výživnou stravu, která je přizpůsobena individuálním potřebám a zaznamenaným požadavkům a že jídla jsou konzumována v příjemném prostředí a ve flexibilních časech. Každému uživateli služby jsou nabízena tři úplná jídla každý den (přínejmenším jedno z nich musí být teplé) v intervalech, které nesmí být delší než 5 hodin. Teplé a studené nápoje a zákusky jsou k dispozici v kteroukoliv dobu a jsou pravidelně nabízeny. Studený bufet by měl být nabízen večer a interval mezi večeri a následující snídaní by neměl přesáhnout 12 hodin. Potrava, včetně tekutých jídel, by měla být předkládána atraktivním způsobem, měla by vzbuzovat chuť k jídlu svou strukturou, vůní a vzhledem. Speciální terapeutické diety se poskytují na základě doporučení odborného personálu (dietní lékař, dietní sestra) včetně adekvátního zajištění kalcia a vitamínu D. Religiózní a kulturní potřeby v oblasti stravování se dohadují při přijímání uživatele a jsou uváděny v plánu péče. Uživatelé mají k dispozici stravu pro zvláštní příležitosti. Poskytovatel zajišťuje, aby byl k dispozici pravidelně odměňovaný jídelníček, nabízející výběr jídel v psané či jiné podobě vyhovující schopnostem uživatelů. Poskytovatel zajišťuje, že uživatelé mají dostatek času na jídlo a že je nikdo nenutí k rychlé konzumaci. Personál je připraven nabídnout v případě potřeby pomoc při jídle diskrétně, citlivě a individuálně. Nezávislé stravování se podporuje pokud možno co nejdéle.

Standard 16 – Stížnosti

Výsledek: Uživatelé služby, jejich příbuzní a známí jsou přesvědčeni, že jejich stížnosti budou zaznamenány, budou brány vážně a projednány.

Standard: Poskytovatel služby zajistí existenci jednoduché, jasné a přístupné procedury stížností, která obsahuje stupně a časová období procesu a že na stížnosti se reaguje promptně a efektivně. Poskytovatel zajišťuje, že domov má proceduru stížností, která specifikuje, jak se stížnosti podávají a kdo je bude řešit s ujištěním, že se na stížnosti bude reagovat maximálně do 28 dní. O stížnostech se vedou písemné záznamy včetně detailů, jak byla stížnost prověřována a jaká opatření byla podniknuta. Pokud si to uživatel přeje, poskytovatel zajistí, že všem uživatelům bude poskytnuta písemná informace, jak byla se stížností seznámena komise pro kvalitu péče.

Standard 17 – Práva

Výsledek: Zákonná práva uživatelů služeb jsou chráněna.

Standard: Zákonná práva uživatelů služeb jsou chráněna a pokud si to přejí je jim umožněn přímý výkon jejich zákonných práv a účast v občanském procesu. Pokud uživatelé nemají dostatek schopností, poskytovatel jim usnadní přístup k dostupným advokátním službám. Jsou zachována práva uživatelů na účast v politickém procesu, např. se jim umožňuje účast ve volbách.

Standard 18 – Ochrana

Výsledek: Uživatelé služby jsou chráněni před zneužitím.

Standard: Poskytovatel služby zajišťuje, že uživatelé jsou v souladu s psanými pravidly chráněni před fyzickým, finančním nebo materiálním, psychologickým nebo sexuálním zneužitím, zanedbáním, diskriminačním zneužitím, sebepoškozováním, nehumánním nebo degradujícím zacházením způsobeným záměrným jednáním, nedbalostí nebo nevědomostí. Důkladné procedury pro reakci na podezření nebo důkazy zneužití nebo zanedbání (včetně využití informátorů) zajišťují bezpečí a ochranu uživatelů služeb. Všechna obvinění a případy zneužití se okamžitě prověřují a o přijatá opatření se zaznamenávají. Personál, který se ukázal jako nevhodný pro práci se zranitelnými dospělými (vulnerable adults) může být zaznamenán v registru pro ochranu zranitelných dospělých. Pravidla a postupy domova zajišťují, že na fyzickou či verbální agresi uživatelů služeb se reaguje s pochopením a přiměřeně a že fyzická intervence se užívá pouze jako poslední možnost a v souladu s pokyny ministerstva zdravotnictví. Pravidla a postupy domova ve vztahu k penězům a řízení finančních záležitostí umožňují uživatelům snadný přístup k jejich finančním záznamům, bezpečnou úschovu peněz a cenných předmětů, soukromé finanční konzultace a poradenství v osobním pojištění a vylučují, aby personál mohl profitovat z testamentů uživatelů služeb.

Standard 19 – Budova

Výsledek: Uživatelé služeb žijí v bezpečném, dobře udržovaném prostředí.

Standard: Umístění a rozvržení domova se hodí pro účely, k nimž byl vybudován. Je snadno přístupný, bezpečný a dobře udržovaný. Uspokojuje individuální a kolektivní potřeby uživatelů služeb pohodlným a domácí způsobem. Byl navržen s přihlédnutím k doporučením relevantních orgánů. Existuje program rutinní údržby a obnovy stavby a výzdoby provozních místností. Pozemky jsou upravené, bezpečné, přitažlivé, slunečné a přístupné uživatelům domova. Pokud byly určeny termíny pro dosažení souladu s jakýmkoliv standardem týkajícím se fyzického prostředí domova, vytvoří se plán a program, jak se tohoto souladu dosáhne a jsou o tom vedeny záznamy. Budova vyhovuje požadavkům místní protipožární ochrany a hygienické služby. Použití kamerových systémů se omezuje pouze na oblast vstupu do budovy a nevstupuje do každodenního života uživatelů služeb.

Standard 20 – Společná zařízení

Výsledek: Uživatelé služeb mají přístup do bezpečných a pohodlných vnitřních a vnějších společných zařízení.

Standard: Všechny nově budované domovy a domovy prvně registrované musí mít prostory k sezení, rekreaci a stravování (označované jako společné prostory) mimo soukromé ubytování uživatelů. S vyloučením chodeb a vstupní haly musí mít společné prostory alespoň 4,1 čtverečního metru na každého uživatele. K dispozici jsou společné prostory, které zahrnují: místnosti, v nichž se může odehrávat řada společenských, kulturních a náboženských aktivit a v nichž mohou uživatelé v soukromí přijímat návštěvy, jídelny pro všechny uživatele a kuřárnu. Uživatelé služeb mají k dispozici venkovní prostory přístupné pro vozíčkáře a pro lidi mající problémy s mobilitou, je zde vybavení k sezení vyhovující potřebám všech uživatelů služeb včetně lidí s fyzickými, smyslovými a kognitivními problémy. Osvětlení společných prostor má domácí charakter, je dostatečně jasné a umístěné tak, aby umožňovalo četbu a jiné aktivity. Vybavení společných prostor má domácí charakter a dobrou kvalitu a je vhodné pro řadu zájmů a činnosti preferovaných uživateli služeb.

Standard 21 – Toalety a umývárny

Výsledek: Uživatelé služeb mají dostatečné a vhodné toalety a umývárny.

Standard: Uživatelům služeb se k uspokojování jejich potřeb poskytují toalety, umývárny a koupelny. Uživatelé mají k dispozici zřetelně označené toalety v blízkosti jídelny a společenské místnosti. V nově vybudovaných a nově registrovaných domovech je poměr 1 vana (nebo 1 sprcha) na 8 uživatelů služeb. Pokud jsou koupelny přímo v pokojích uživatelů, tyto pokoje se z propočtu vyjímají. Každý uživatel služby má toaletu v těsné blízkosti svého privátního ubytování. V nově budovaných či registrovaných zařízeních musí být od 1.4.2002 v každém pokoji minimálně umyvadlo a toaleta. Instalace sanitárního zařízení v pokojích by měla proběhnout tak, aby minimální využitelný podlahový prostor zůstal zachován. Sanitární zařízení v pokojích uživatelů užívajících kolečková křesla či jiné pomůcky musí být pro tyto uživatele snadno přístupná. Veškerá odtoková zařízení jsou umístěna separátně od toalet a koupelen.

Standard 22 – Úpravy a vybavení

Výsledek: Uživatelé služeb mají specializované vybavení, které požadují, aby maximalizovali svou nezávislost.

Standard: Poskytovatel služby prokazuje, že ohodnocení provozních místností a zařízení bylo provedeno osobou s vhodnou kvalifikací, včetně kvalifikovaného profesionálního terapeuta se specializovanou znalostí skupin klientů, o něž se pečuje a dokazuje, že bylo zajištěno doporučené zařízení a že byly provedeny úpravy okolí, aby se vyhovělo potřebám uživatelů služeb. Uživatelé služeb mají přístup do všech společných a soukromých prostor za pomoci ramp a výtahů, popř. tam, kde je to třeba, za pomoci speciálních výtahů pro kolečková křesla v souladu s příslušnými předpisy. Domov je vybaven záchytnými tyčemi a jinými pomůckami na chodbách, v koupelnách, toaletách společných prostorech a tam, kde je to potřeba i v místech vlastního ubytování uživatelů. Pro potřeby uživatelů se instalují pomůcky, zvedací zařízení, asistované toalety a koupelny. Vjezdy do společných prostor, do pokojů uživatelů, na toalety a do koupelen musí mít dostatečnou šířku, aby umožnily přístup uživatelům v kolečkových křeslech. U nově budovaných a registrovaných domovů musí být minimální šířka vstupů do oblastí, kam mají přístup vozíčkáři, minimálně 800 mm. Domov poskytuje zařízení – včetně komunikačních pomůcek, které umožňuje vyhovět potřebám všech uživatelů služeb včetně např. lidí se zhoršeným sluchem, zrakem, duální smyslovou poruchou,

poruchami učení, demencí a jinými kognitivními problémy. Domov poskytuje skladovací prostory pro uložení pomůcek včetně pojízdných křesel. V každé místnosti je signalizační systém pro přivolání pomoci.

Standard 23 – Individuální ubytování: prostorové požadavky

Výsledek: Vlastní místnosti uživatelů odpovídají jejich potřebám.

Standard: Domov poskytuje každému uživateli ubytování, které splňuje následující požadavky: Ve všech nově budovaných a prvně registrovaných domovech je ubytování poskytováno v jednolůžkových pokojích s minimálně 12 čtverečními metry využitelného podlahového prostoru (do toho se nezapočítává prostor sanitárních zařízení). Jednolůžkové pokoje pro vozíčkáře mají alespoň 12 čtverečních metrů využitelného prostoru. Rozměry pokojů a umístění jeho vybavení umožňuje přístup k posteli z obou stran. Pokud se lidé rozhodli bydlet spolu, v jedné místnosti by neměli být více než 2 uživatelé. Pokud se v takovém pokoji uvolní místo, zbývající uživatel má právo zůstat nadále sám. Pokoje pro 2 uživatele mají minimálně 16 metrů čtverečních využitelného podlahového prostoru (koupelnu a toaletu v to nepočítaje). U nově budovaných a prvně registrovaných domovů se uživatelům, kteří chtějí bydlet spolu, nabízejí dva jednolůžkové pokoje, např. jako ložnice a obývací pokoj. Dosavadní domovy, které nesplňují tento standard zůstávají v provozu.(Tak je tomu ostatně u všech ostatních standardů týkajících se stavebně technického vybavení).

Standard 24 - Individuální ubytování: nábytek a vybavení

Výsledek: Uživatelé služeb žijí v bezpečných, pohodlných ložnicích s vlastním vybavením kolem sebe.

Standard: Domov zajišťuje soukromé ubytování pro každého uživatele, které je vybaveno tak, aby zajišťovalo pohodlí a soukromí a odpovídalo vyhodnoceným potřebám uživatele služby. V případě, že uživatel nemá vlastní vybavení, je nábytek a ostatní zařízení poskytováno v následujícím minimu: čistá, pohodlná postel, minimálně 900 mm široká, ve vhodné bezpečné výšce s ložním prádlem, záclony nebo žaluzie, zrcadlo, osvětlení u stropu a u postele, pohodlné sezení pro 2 lidi, skříň na šaty, 2 přístupné elektrické dvozásuvky, stůl a noční stolek, umyvadlo (pokud není k dispozici vestavěná toaleta s koupelnou). Uživatelé vyžadující ošetřování mají polohovací lůžko. V pokoji je koberec nebo ekvivalentní krytina. Dveře jsou opatřeny kováním, které odpovídá uživatelovým schopnostem a které umožňuje vstup ošetřovatelského personálu v případě nutnosti. Uživatelé mají své klíče s výjimkou případů, kdy vstupní vyhodnocení rizik tuto možnost vylučuje. Každý uživatel má uzamykatelný skladovací prostor a má k němu vlastní klíč. (důvod, proč tomu tak není, musí být vysvětlen v plánu péče). V dvoulůžkových pokojích jsou k dispozici zástěny, aby bylo zajištěno soukromí pro osobní péči.

Standard 25 – Vytápění a osvětlení

Výsledek: Uživatelé služby žijí v bezpečném a pohodlném prostředí.

Standard: Topení, osvětlení, dodávka vody a větrání v obytných prostorách uživatelů odpovídá příslušným zdravotním a bezpečnostním požadavkům a potřebám jednotlivých uživatelů. Pokoje jsou individuálně a přirozeně větrány okny odpovídajícími uznávaným standardům. V nově budovaných a nově registrovaných domovech výška okna umožňuje uživateli vidět ven, když sedí nebo je v posteli. Pokoje jsou ústředně vytápěny a topení může být regulováno v uživatelově pokoji. Rozvory a radiátory jsou sledovány a je u nich zaručeno, že jejich povrch má nízkou teplotu. Osvětlení v obytných prostorách uživatelů odpovídá uznávaným standardům (150 luxů), má domácí charakter a zahrnuje osvětlení na úrovni stolní lampy. V celém domově je nouzové osvětlení. Voda je skladována přinejmenším při teplotě

60 stupňů Celsia a rozváděna při minimální teplotě 50 stupňů Celsia, aby se předešlo riziku Legionely. Aby se předešlo riziku opaření, užívají se bezpečností ventily, aby se výstupní teplota vody lokálně pohybovala kolem 43 stupňů Celsia.

Standard 26 – Hygiena a kontrola infekcí

Výsledek: Domov je čistý, příjemný a hygienický

Standard: Prostory jsou udržovány v čistotě, jsou hygienické, zbavené nepříjemných pachů, jsou vybaveny systémy kontrolujícími šíření infekcí v souladu s příslušnou legislativou a publikovanými odbornými návody. Prádelna je umístěna tak, že znečištěné předměty, oděvy a infikované ložní prádlo nejsou přenášeny oblastmi, kde se skladují, připravují, vaří nebo jedí potraviny a kde se pohybují uživatelé služeb. Přístroje na mytí rukou jsou přednostně umístovány v oblastech, kde se zachází s infekčním materiálem. Povrchová úprava podlahy prádelny je nepropustná, podlaha a zdi jsou snadno čistitelné. Postupy pro kontrolu infekcí zahrnují bezpečné zacházení s infekčním odpadem, zacházení s odpadem tělesných tekutin, opatřování ochranných oděvů, mytí rukou. Domov má zařízení pro sběr a odvod odpadů a domovy s ošetrovatelskou péčí ještě dezinfektor. Prádlo se pere při vhodných teplotách (minimálně 65 stupňů Celsia nejméně 10 minut), aby bylo dokonale vyprané a snížilo se riziko infekce. Pračky mají speciální programy vyhovující dezinfekčním standardům. Veškeré služby a zařízení odpovídají legislativě související s dodávkou vody.

Standard 27 – Stav personálu

Výsledek: Potřeby uživatelů zajišťuje dostatečný počet personálu s vhodnou kvalifikační strukturou.

Standard: Množství personálu a jeho kvalifikační struktura odpovídá vyhodnoceným potřebám uživatelů, velikosti, vybavení a účelu domova. Neustále je k dispozici soupis personálu, který je právě ve službě v průběhu dne i noci a přehled toho, jaká kapacita služeb je k dispozici. Poměr pečovatelského personálu k uživatelům služeb musí být určen podle vyhodnocených potřeb rezidentů. Požaduje se – v souladu s pokyny ministerstva zdravotnictví – existence systému pro výpočet počtu personálu. Ve špičkách je k dispozici dodatečný personál. V noci je ve službě takové množství personálu, které odpovídá počtu a potřebám uživatelů a účelu a vybavení domova. U domovů poskytujících ošetrovatelskou péči je to včetně kvalifikovaných sester. Personál poskytující osobní péči musí mít minimálně 18 let, manažerský personál minimálně 21 let. Vlastní personál se zaměstnává v dostatečném počtu k zajištění standardů týkajících se potavy, stravování a výživy, udržování domova v čistém a hygienickém stavu bez špíny a nepříjemných pachů.

Standard 28 – Kvalifikace

Výsledek: Uživatelé jsou neustále v bezpečných rukách

Standard: Do roku 2005 bude dosaženo stavu, kdy minimálně 50% pečovatelského personálu (bez započtení manažerů) bude mít příslušnou kvalifikační úroveň. V domovech poskytující zdravotní péči se do tohoto počtu nepočítají zdravotní sestry. Agenturní personál pracující v domově se zahrnuje do těchto 50%. Učňovský personál a všichni zaměstnanci pod 18 let jsou registrováni v příslušném certifikačním výcvikovém programu.

Standard 29 – Nábor zaměstnanců

Výsledek: Náborová politika a praxe domova podporuje a chrání uživatele služeb.

Standard: Poskytovatel má propracovaný způsob naboru nových pracovníků založený na principu rovných příležitostí a zajištění ochrany uživatelů služeb. Než je někdo přijat, musí předložit dvě písemné reference. Jakékoliv mezery v záznamech o zaměstnání je nutno objasnit. Nový zaměstnanec je potvrzen teprve po uspokojivé policejním prověření (u nás

čistý trestní rejstřík) a uspokojivém prověření v registru ochrany dětí a zranitelných dospělých a v registru NMC. (V těchto registrech jsou vedeni lidé, kteří se dopustili nevhodného chování k uživatelům sociálních služeb či k pacientům v nemocnicích.). Personál se zaměstnává s souladem s kodexem chování zaměstnanců v ve zdravotnictví a sociálních službách. Každý obdrží výtisk tohoto kodexu. Každý zaměstnanec obdrží vyrozumění o podmínkách zaměstnání. Nábor a výběr dobrovolných pracovníků pro domov je důkladný a jeho součástí je policejní prověřování.

Standard 30 – Výcvik personálu

Výsledek: Personál je vycvičený a je chopen kompetentně vykonávat svou práci
Standard: Poskytovatel služby zajišťuje, že existuje program výcviku a vzdělávání personálu odpovídající požadavkům National Training Organisation (NTO) a zajišťuje, že personál naplňuje cíle domova a uspokojuje měnící se potřeby uživatelů služeb. Všichni členové personálu projdou vstupním výcvikem podle specifikace NTO během 6 týdnů po jmenování do své pozice včetně školení o principech péče, bezpečných pracovních návycích, organizaci a roli pracovníka, o zkušenostech a zvláštních potřebách uživatelů a vlivech a zvláštních požadavcích při poskytování služeb. Všichni členové personálu projdou základním výcvikem podle specifikace NTO během prvních 6 měsíců po svém přijetí, který je vybaví tak, aby zajišťovali potřeby uživatelů, tak jak jsou definovány v jejich individuálním plánu péče. Každý zaměstnanec má nárok minimálně na 3 placené dny studia a má zpracovaný individuální program výcviku a rozvoje.

Standard 31 – Každodenní činnost

Výsledek: Uživatelé služeb žijí v domově, který je řízen osobou schopnou vést, osobou, která má dobrý charakter a je plně schopna vykonávat své povinnosti
Standard: Registrovaný manažer je kvalifikovaný, kompetentní a zkušený v řízení domova a dokáže naplňovat jeho stanovený účel a cíle. Registrovaný manažer má minimálně dvouletou zkušenost s řídicí funkcí na vyšší úrovni v relevantním prostředí pečovatelských služeb a tato zkušenost není starší než 5 let. Standard dále určuje kvalifikační úroveň podle anglických předpisů. Registrovaný manažer řídí pouze jeden ústav. Registrovaný manažer může prokázat, že prochází pravidelným vzděláváním, aby zvyšoval své znalosti, dovednosti a svou kompetenci. Manažer a ostatní členové vrcholného řízení znají nemoci a další problémy spojené se stářím. Popis práce registrovaného manažera mu umožňuje převzít odpovědnost za plnění jeho povinností. Uvnitř domova je přesně vymezeno, za co odpovídají jednotliví manažeři a případně externí zaměstnanci. Zástupci poskytovatele služeb kontrolující každodenní provoz domova splňují všechny požadavky na registrované manažery.

Standard 32 – Étos

Výsledek: Uživatelé služby mají prospěch z étosu a manažerského přístupu domova.
Standard: Registrovaný manažer zajišťuje, že přístup k řízení domova vytváří otevřenou, pozitivní a vstřícnou atmosféru. Registrovaný manažer komunikuje své řídicí instrukce jasným způsobem, který personálu a uživatelům umožňuje pochopit cíle a účel domova. Registrovaný manažer má strategii umožňující personálu, uživatelům služby a třetím osobám ovlivnit způsob poskytování služeb. Řídicí procesy v domově jsou otevřené a transparentní. Manažerské plánování a praxe podporuje inovace, kreativitu a rozvoj. Pozornost se věnuje stejným příležitostem v organizaci. Poskytovatel splňuje adekvátní kód publikovaný Generální radou sociální péče, který stanoví standardy očekávané u osob zaměstnávajících sociální pracovníky (v míře v níž je kód relevantní pro řízení pečovatelských domovů).

Standard 33 – Zajištění kvality

Výsledek: Domov je provozován v nejlepší zájmu uživatelů služby.

Standard: K dispozici jsou systémy pro monitorování a zajišťování kvality založené na zjišťování názorů uživatelů služeb. Tyto systémy měří úspěch při naplňování cílů a proklamovaného účelu domova. Domov má roční plán rozvoje založený na systematickém cyklu plánování – akce – revize, odrážející cíle a výsledky ve vztahu k uživatelům služby. Existuje kontinuální vlastní monitorování kvality používající objektivní, konzistentně získávané a ověřitelné metody (přednostně profesionálně uznávaný systém hodnocení kvality) a zahrnující uživatele služby. Interní audit kvality probíhá alespoň jednou ročně. Výsledky průzkumů u uživatelů služeb se publikují a zpřístupňují současným i perspektivním uživatelům, jejich zástupcům a jiným zájemcům včetně Komise pro kvalitu péče. Registrovaný manažer a personál je schopen prezentovat svou snahu o doživotní učení a rozvoj u každého uživatele služby propojenou s implementací jejich individuálních plánů péče. Aktivně se dbá o získávání zpětné vazby od uživatelů služeb např. na základě anonymních dotazníků o spokojenosti uživatelů, individuálních a skupinových diskusí jakož i důkazů z dalších písemných záznamů. Zjišťují se názory rodiny a přátel a třetích osob v komunitě (např. praktických lékařů, dobrovolníků) na to, jak domov naplňuje své cíle ve prospěch uživatelů služby. Uživatelé služby jsou informováni o plánovaných inspekcích Komise pro kvalitu péče a je jim umožněn přístup k inspektorům. Inspektoři jsou seznámeni s názory uživatelů služby, aby je mohli zahrnout do inspekční zprávy. Procedury a postupy v domově jsou pravidelně revidovány ve světle měnící se legislativy a příkladů dobré praxe, které jsou publikovány ministerstvem zdravotnictví, místními zdravotními úřady a odbornými organizacemi. Požadavky na změny identifikované v inspekčních zprávách se přenášejí do plánu konkrétních akcí s uvedením dohodnutých časových termínů na jejich realizaci.

Standard 34 – Finanční procedury

Výsledek: Uživatelé služeb jsou chráněni účetními a finančními postupy domova.

Standard: Domov používá vhodné účetní a finanční procedury, aby byl schopen prokázat svou finanční životaschopnost a zajistit efektivní a výkonné řízení své podnikatelské činnosti. Je zajištěno pojistné krytí pro případ ztráty nebo poškození podnikových aktiv. Úroveň pojistného krytí by měla odrazet plnou náhradu budov a veškerého vybavení domova. Je zajištěno pojistné krytí nákladů pro případ přerušování podnikání (včetně ztráty výnosů) a nákladů souvisejících s vypořádáním smluvních závazků. Posledně uvedené pojištění musí mít takový rozsah, aby pokrylo poskytovatelovy právní závazky vůči zaměstnancům, uživatelům služby a třetím osobám v limitu odpovídajícím úrovni a rozsahu provozovaných aktivit nebo minimálně v rozsahu 5 milionů liber. Poskytovatel vede záznamy o všech realizovaných transakcích. Zařízení má podnikatelský a finanční plán, který je přístupný inspekci a který je ročně revidován.

Standard 35 – Peníze uživatelů služeb

Výsledek: Finanční zájmy uživatelů služby jsou zajištěny.

Standard: Registrovaný manažer zajišťuje, že uživatelé služby kontrolují své vlastní peníze s výjimkou situace, kdy si to sami nepřejí nebo toho nejsou schopni. Existuje systém pojistek pro chránění zájmů uživatelů. O všech transakcích se vedou písemné záznamy. Při zacházení s penězi uživatelů manažer zajišťuje, že osobní přístupová práva uživatelů nejsou spojována a že jsou vedeny patřičné záznamy. Registrovaný manažer může působit jako finanční zástupce uživatele služby pouze tehdy, není-li k dispozici jiná osoba. V tomto případě musí manažer zajistit, aby byla určena osoba k jeho kontrole a byly vedeny záznamy o všech příchozích a ochozích platbách. Je-li manažer zástupcem pro účely sociálního pojištění, musí být o tom informován příslušný úřad. Uživatelům služby se poskytují bezpečnosti schránky pro úschovu

peněz a cenných předmětů. O majetku předaném do úschovy se vedou záznamy a vydávají potvrzení.

Standard 36 – Supervize personálu

Výsledek: Personál prochází přiměřenou supervizí.

Standard: Poskytovatel zajišťuje, že politika zaměstnanosti a postupy přijaté domovem, jsou uváděny do praxe. Formální supervize ošetřovatelského personálu proběhne nejméně 6 x za rok. Supervize pokrývá: všechny aspekty praxe, filosofii péče v domově, potřeby rozvoje povolání. Veškerý ostatní personál prochází supervizí na kontinuální bázi jako součásti normálního manažerského procesu. Dobrovolní pracovníci procházejí výcvikem a supervizí v rozsahu přiměřeném jejich roli a nenahrazují placený personál

Standard 37 – Vedení záznamů

Výsledek: Práva a výsostné zájmy uživatelů služby jsou zajištěny tím, že domov má upravené postupy a politiku vedení záznamů.

Standard. Vedou se záznamy, které požadují regulační předpisy ve vztahu k ochraně uživatelů služby a ve vztahu k efektivnímu a výkonnému řízení podnikání. Záznamy jsou aktuální a přesné. Uživatelé služby mají přístup ke svým záznamům a informacím, které jsou o nich vedeny domovem, jakož i příležitost a pomoc při vedení vlastních záznamů. Individuální záznamy a záznamy domova jsou bezpečně uchovávány, jsou aktuální a v dobrém stavu. Záznamy jsou vytvářeny, udržovány a používány v souladu se zákonem na ochranu dat a v souladu s dalšími statutárními požadavky.

Standard 38 – Bezpečné pracovní postupy

Výsledek: Podporuje se a chrání zdraví, bezpečnost a prospěch uživatelů služby a personálu.

Standard: Registrovaný manažer zajišťuje v přiměřeném rozsahu zdraví, bezpečnost a prospěch uživatelů služby a personálu. Registrovaný manažer zajišťuje bezpečné pracovní postupy včetně: pohybování a přemísťování: použití takových technik přemísťování lidí a předmětů, které zabraňují zranění uživatelů nebo personálu; požární bezpečnost: znalost a zavedení vhodných protipožárních procedur; první pomoc: znalost jak postupovat v případě náhlých úrazů a zdravotních kolapsů, existence boxu první pomoci a stálá přítomnost kvalifikovaného pracovníka pro první pomoc a vedení záznamů o všech těchto událostech; hygiena potravin: správné skladování a příprava potravy, aby nedocházelo k otravám, včetně označování skladovaných potravin názvem a datem; kontrola infekcí: znalost a praktická opatření v prevenci šíření infekcí a přenosných nemocí. Registrovaný manažer zajišťuje zdraví a bezpečnost uživatelů služby a personálu včetně: bezpečného skladování a zacházení s nebezpečnými látkami; pravidelné údržby bojlerů a systémů ústředního topení prováděné kompetentními osobami (např. členy cechu registrovaných instalatérů plynu); udržování elektrických systémů a elektrického zařízení; regulace teploty a navrhování řešení ke kontrole rizika legionelly, rizika opaření horkou vodou a horkými povrchy, pořizování a udržování okenních omezovačů založených na ohodnocení zranitelnosti a nebezpečí pro uživatele služby; udržování bezpečného prostředí včetně kuchyňského vybavení a strojů v prádelně, udržování vnějších schodů a komunikací jakož i zahradního vybavení; bezpečnosti budov a bezpečí uživatelů služeb založené na ohodnocení jejich zranitelnosti. Registrovaný manažer zajišťuje soulad s relevantní legislativou včetně: zákona o zdraví a bezpečnosti při práci, nařízení týkajících se zdraví a bezpečí při práci, regulací týkajících se pracoviště, pořizování a používání pracovního nářadí, pokynů pro práci s elektřinou, nařízení o poskytování první pomoci, nařízení pro manipulaci s látkami škodícími zdraví, nařízení týkající se manuální manipulace, pokyny pro oznamování úrazů, nemocí a nebezpečných jevů. Registrovaný manažer předkládá psaný dokument o politice, organizaci a postupech pro udržení

bezpečných pracovních praktik. Registrovaný manažer zajišťuje, že u všech typů prací je provedeno vyhodnocení rizik a že důležitá zjištění z vyhodnocených rizik jsou zaznamenána. Zaznamenávají se a oznamují všechny nehody, úrazy, výskyt chorob nebo přenosných nemocí. Bezpečnostní procedury jsou předávány a vysvětlovány ve formátu, který je snadno pochopitelný a který bere v úvahu specifické komunikační potřeby uživatelů služby. Veškerý personál prochází vstupním a základním výcvikem tak aby byl seznámen se všemi oblastmi bezpečných pracovních postupů.