Standardy Usług Opiekuńczych

świadczonych przez

Spółdzielnię socjalną „OKNO NA ŚWIAT”

w Słopnicach

SŁOPNICE 2015

#### **Cel usług i zakładane efekty**

Celem usług opiekuńczych świadczonych dla osób starszych w miejscu zamieszkania jest umożliwienie tym osobom dalszego (jak najdłuższego) funkcjonowania w swoim dotychczasowym środowisku, mimo doświadczanych ograniczeń w samodzielnym zaspokajaniu podstawowych i niezbędnych potrzeb oraz barier w integracji ze środowiskiem. Poprzez odpowiednie wsparcie zapewniane osobie starszej w formie usług opiekuńczych powyższe ograniczenia oraz bariery powinny być niwelowane, przyczyniając się do zachowania (mimo postępującego procesu starzenia) lub podnoszenia poziomu jej życia. Świadczenie usług w sposób zorganizowany adekwatnie do rozpoznanych potrzeb powinno zawsze zakładać partycypację osoby starszej   
w wykonywaniu poszczególnych czynności wchodzących w zakres usług (charakter wspierająco - aktywizujący, ale nie wyręczający) oraz ścisłą współpracę w realizacji usług z najbliższym otoczeniem osoby starszej (zgodnie   
z zasadą pomocniczości).

Efektem usług opiekuńczych o odpowiedniej jakości jest:

* podtrzymanie lub poprawa sprawności fizycznej osoby starszej, jej dobra kondycja psychiczna oraz integracja ze społecznością w stopniu adekwatnym do indywidualnych możliwości i potrzeb
* utrzymanie stabilnego stanu zdrowia
* uniknięcie powikłań związanych z hospitalizacją, długotrwałą lub przewlekłą chorobą
* uniknięcie powikłań wynikających z długotrwałego unieruchomienia (odparzenia, odleżyny, przykurcze, powikłania układu oddechowego, pokarmowego, krążenia)
* kompensowanie ograniczonej zdolności do samodzielnego poruszania się przy pomocy osoby drugiej
* poprawa samopoczucia
* podtrzymanie lub zwiększenie samodzielności
* podtrzymanie lub zwiększenie aktywności
* zmniejszenie izolacji społecznej

#### **Zakres rzeczowy**

Zakres rzeczowy usług opiekuńczych świadczonych w miejscu zamieszkania obejmuje różnorodne czynności o charakterze wspomagającym, opiekuńczym i pielęgnacyjnym, które mogą być przyznawane i świadczone osobom starszym wymagającym pomocy w zaspokajaniu codziennych potrzeb życiowych, opiece higienicznej, pielęgnacji i utrzymywaniu kontaktów z otoczeniem. W szczególności do katalogu usług opiekuńczych należą:

* + - 1. Pomoc w zaspokajaniu codziennych potrzeb życiowych:
         1. Czynności żywieniowe:

przygotowanie lub dostarczenie posiłków (w tym minimum jednego gorącego) oraz produktów żywnościowych na pozostałą część dnia, z uwzględnieniem zalecanej diety i zachowaniem dbałości o higienę żywności

pomoc w spożywaniu posiłków lub karmienie OS , o ile wymaga tego jej stan zdrowia

* + - * 1. Czynności gospodarcze:

przynoszenie opału, palenie w piecu

sprzątanie:

utrzymywanie w czystości najbliższego otoczenia osoby starszej (z wyłączeniem ciężkich prac porządkowych)

wynoszenie śmieci

utrzymywanie w bieżącej czystości sprzętu codziennego użytku, w tym urządzeń sanitarnych

mycie okien

utrzymywanie w czystości naczyń stołowych i kuchennych

utrzymywanie w czystości sprzętu pomocniczego ułatwiającego codzienne funkcjonowanie (np. wózek inwalidzki, balkonik, podnośnik)

robienie zakupów

pranie odzieży, bielizny pościelowej, niezbędne prasowanie lub zanoszenie i odbiór rzeczy z pralni

* + - * 1. Czynności organizacyjne:

ustalanie wizyt lekarskich i towarzyszenie w nich jeżeli zachodzi taka potrzeba

realizacja recept lekarskich

załatwianie spraw urzędowych lub towarzyszenie podczas wizyt w urzędach lub innych instytucjach i organizacjach

pomoc w regulowaniu opłat (na życzenie)

pomoc w organizacji czasu wolnego

zgłaszanie do naprawy urządzeń i instalacji domowych

* + - * 1. Inne czynności wynikające z indywidualnych potrzeb osoby starszej
      1. Opieka higieniczna:
         1. Czynności pielęgnacyjne:

utrzymanie higieny – mycie ciała, mycie głowy, kąpiel

czesanie

obcinanie paznokci

golenie

pomoc w załatwianiu potrzeb fizjologicznych

układanie osoby chorej w łóżku i pomoc przy zmianie pozycji

zapobieganie powstaniu odleżyn lub odparzeń

zmiana pieluchomajtek,

czyszczenie protez zębowych

* + - * 1. Zmiana bielizny osobistej i pościelowej
        2. Słanie łóżka
        3. Inne czynności wynikające z uzasadnionych indywidualnych potrzeb osoby starszej
      1. Pielęgnacja zalecona przez lekarza:
         1. Czynności pielęgnacyjne:

oklepywanie

stosowanie okładów i kompresów

zmiana opatrunków

* + - * 1. Podawanie leków drogą doustną, doodbytniczą, wziewną (inhalacje) lub przez skórę (wcieranie)
        2. Mierzenie temperatury, ciśnienia, poziomu cukru itp.
        3. Inne czynności wynikające z indywidualnych zaleceń lekarskich
      1. Zapewnienie kontaktów z otoczeniem:
         1. Inicjowanie, ułatwianie kontaktu z rodziną i środowiskiem lokalnym
         2. Organizacja wyjść z mieszkania
         3. Pomoc w zaspokajaniu potrzeb duchowych, w tym religijnych
         4. Pomoc w zaspokojeniu potrzeb kulturalno - sportowo - rekreacyjnych
         5. Inne czynności wynikające z indywidualnych potrzeb osoby starszej

Osoba świadcząca usługi musi unikać sytuacji, gdy tylko ona jest stroną aktywną, wyręczając bądź wręcz eliminując świadomy wysiłek i jakąkolwiek samodzielność osoby starszej. Bardzo ważnym aspektem pracy jest świadomość istnienia różnorodnych zagrożeń, co powinno mieć odzwierciedlenie we wszystkich czynnościach opiekuńczych. Osoba świadcząca usługi jest zobowiązana dbać nie tylko o bezpieczeństwo osoby starszej, ale również o własne. Ma prawo odmówić wykonania czynności zagrażającej jej zdrowiu, np. dźwigania podopiecznego unieruchomionego przy przemieszaniu go z łóżka na fotel, jeżeli jest sama i nie może skorzystać z pomocy innych osób, nie dysponuje sprzętem wspomagającym i nie zna technik bezpiecznego przemieszania osoby unieruchomionej. Podczas pracy osoba świadcząca usługi ma również prawo odmówić wykonania czynności niezgodnych z zakresem zleconych czynności i etyką zawodową. Opiekując się osobą starszą zwłaszcza jeśli jest to osoba unieruchomiona, niezbędne jest takie zorganizowanie przestrzeni i codziennych czynności wykonywanych wokół chorego, aby maksymalnie ograniczyć możliwe przeszkody, urazy pleców, nadwyrężenia mięśni itp.

#### **Działania praktyczne**

1. Organizacja przestrzeni – jeśli to możliwe, osoba starsza powinna mieć osobny pokój z łatwym dostępem do łazienki. Gdy sama nie może korzystać z toalety, blisko łóżka powinien być basen i/lub kaczka. Meble warto przestawić tak, aby w pomieszczeniu było jak najwięcej przestrzeni a na drodze do toalety czy innych pomieszczeń nie stały niepotrzebne sprzęty. W miarę możliwości należy zainstalować specjalne uchwyty, które pozwolą osobom starszym o ograniczonej mobilności przemieszczać się, podpierać przy podnoszeniu itp. Zaleca się umieszczenie w pokoju szafki, w której w jednym miejscu zebrane byłyby wszystkie niezbędne do pielęgnacji przedmioty oraz leki.

2. Zasady przemieszczania i układania osoby starszej obłożnie chorej:

* należy określić cel zmiany położenia,
* wybierać technikę właściwą do sytuacji,
* należy ocenić swoje możliwości fizyczne,
* ustalić czy w czasie podnoszenia lub przemieszczania będą wykonywane inne czynności np. zmiana pieluchomajtek,
* należy pamiętać o stroju, który nie krępuje ruchów oraz odpowiednim obuwiu,
* osoba, która podnosi chorego musi pewnie stać lub klęczeć na łóżku i przyjąć właściwą pozycję,
* nogi osoby przemieszczającej powinny być ugięte,
* należy unikać skręceń kręgosłupa i pochyleń na boki,
* nie można pozwolić na chwyt za odcinek szyjny kręgosłupa opiekunki przez osobę starszą,
* jeżeli to możliwe należy korzystać ze sprzętu pomocniczego.

3. Organizacja czasu – aby zapewnić osobie starszej poczucie stałości i bezpieczeństwa należy przestrzegać ustalonych godzin posiłków, zabiegów higienicznych, przyjmowania leków itp. Zaplanowanie czynności zapobiega nerwowemu i pośpiesznemu działaniu co znacznie poprawia atmosferę panującą wokół osoby starszej.

4. Komunikacja - związane z wiekiem pogorszenie możliwości fizycznych może utrudniać komunikację. Jednym z najpowszechniejszych problemów jest niedosłuch, który sprawia, że trudniej zrozumieć rozmówcę. Dlatego należy wyrażać się jasno, mówić głośno, wyraźnie, bez pośpiechu. Być może warto pomyśleć też o aparacie słuchowym przy znacznym pogorszeniu słuchu. Niektóre osoby starsze doświadczają niekorzystnych zmian w zdolności mówienia, ich głos staje się słabszy, mniej wyraźny, trudniejszy do zrozumienia. Problemem może być także pogarszający się wzrok. Normą jest także to, iż wielu starszych ludzi doświadcza kłopotów z pamięcią. W większości przypadków pogorszeniu ulega pamięć krótkotrwała (służąca do czasowego zapamiętywania danych zmysłowych lub informacji pobranej z pamięci długotrwałej), co czyni trudniejszym zapamiętanie wydarzeń mających miejsce ostatnio. Trzeba więc wykazać się cierpliwością, aby nie intensyfikować nieporozumień i irytacji z obu stron. Należy pamiętać o tym, że komunikować się można również niewerbalnie, często dotyk znaczy więcej niż słowa. Miły gest, uścisk dłoni, pogłaskanie po policzku mogą być dla osoby starszej źródłem pozytywnych emocji i znacznie poprawić jego samopoczucie.

#### **Wymogi wobec osoby realizującej usługi**

**Osoba realizująca usługi opiekuńcze zobowiązana jest do:**

a) przestrzegania zasad w tym etycznych świadczenia usług sumiennie i starannie, w wymiarze i zakresie określonym przez zleceniodawcę

b) zachowania tajemnicy służbowej w zakresie informacji uzyskanych na temat osoby starszej korzystającej z usług (w szczególności dotyczących sytuacji życiowej i materialnej oraz stanu zdrowia), jej rodziny i otoczenia

c) dbałości o dobro osoby starszej korzystającej z usług, w tym o jej mienie, w szczególności poprzez przestrzeganie zakazu wprowadzania nieupoważnionych osób trzecich do jej mieszkania, a także udostępniania powierzonych w związku z wykonywanymi obowiązkami kluczy do mieszkania

d) przestrzegania zasad współżycia społecznego w kontaktach z osobą starszą korzystającą z usług oraz jej rodziną, w tym stosowania zwrotów grzecznościowych, o ile osoby te nie wyraziły woli zwracania się do nich w inny sposób

e) przestrzegania przepisów oraz zasad bezpieczeństwa i higieny pracy, a także przepisów przeciwpożarowych

f) posiadania i okazywania podczas wykonywania obowiązków służbowych legitymacji lub identyfikatora wystawionego przez podmiot odpowiedzialny za realizację usług oraz urzędowego dokumentu potwierdzającego tożsamość

g) niezwłocznego informowania swojego przełożonego o:

* + braku możliwości świadczenia usług, np. z powodu choroby, pobytu w szpitalu, nagłego zdarzenia losowego,
  + braku możliwości wejścia do mieszkania osoby starszej objętej usługami
  + czasowej rezygnacji osoby starszej z usług (np. ze względu na jej wyjazd lub przyjazd rodziny)

h) rozliczania się z pieniędzy otrzymanych od osoby starszej korzystającej z usług z przeznaczeniem na dokonanie zakupów, realizację recept lub opłacenie rachunków – tego samego dnia, na podstawie paragonów lub potwierdzeń zapłaty

i) nie obarczania osoby starszej korzystającej z usług osobistymi problemami, w tym przestrzegania zasady nie pożyczania od osoby starszej środków pieniężnych

j) szanowania woli osoby starszej korzystającej z usług w zakresie sposobu wykonywania konkretnych czynności usługowych

k) dokumentowania wykonania czynności opiekuńczych

l) współpracy z pracownikiem socjalnym i pielęgniarką środowiskową przy opracowaniu i realizacji indywidualnego planu pracy z osobą starszą.

**Osoby świadczące usługi opiekuńcze dla osób starszych powinny działać zgodnie z zasadami:**

* praworządności
* bezstronności i bezinteresowności
* obiektywności
* uczciwości i rzetelności
* odpowiedzialności
* godnego zachowania w miejscu pracy i poza nim
* uprzejmości i życzliwości w kontaktach z osobami starszymi

Należy przestrzegać zasady zachowań etycznych, a w szczególności:

* niedopuszczalne jest czerpanie korzyści materialnych lub osobistych z tytułu wykonywanej pracy
* usługodawca korzysta z uprawnień wyłącznie dla osiągnięcia celów, dla których uprawnienia te zostały mu powierzone
* usługodawca wykonuje powierzone mu obowiązki rzetelnie, sumiennie, z szacunkiem dla innych i poszanowaniem godności osoby starszej oraz własnej
* usługodawca nie przyjmuje żadnych nieetycznych zobowiązań
* usługodawca rozwija swoje kompetencje i wiedzę zawodową, potrzebne do wykonywania swoich obowiązków, a pracodawca stwarza mu do tego możliwości

Ze względu na różnorodność i zależność realizowanych czynności od indywidualnych uwarunkowań nie ma możliwości określenia precyzyjnego, ani nawet przedziałowego zakresu czasu realizacji poszczególnych usług.

#### **Procedury wdrożenia STANDARDÓW**

W celu zapewnienia wdrożenia powyższych procedur należy zastosować się do poniższych zaleceń:

1. Zapoznanie pracowników z treścią standardów

2. Sprawdzenie czy treści zostały właściwie zrozumiane

3. Prowadzenie monitoringu realizowanych usług poprzez rozmowy z opiekunami i podopiecznymi

4. Prowadzenie superwizji, szczególnie w przypadku opiekunów z krótkim stażem

5. Bieżące aktualizowanie przyjętych standardów zgodnie z osiąganym feedbackiem