

Individuální plánování sociálních služeb v domovech pro seniory a v domovech se zvláštním režimem

Dokumentace poskytovaných sociálních služeb je samostatný záznam pracovníků v přímé obslužné péči o klientovi/ uživateli služeb, jeho pozorování, potřebách, přáních, individuálním plánu péče, realizaci plánu a efektu poskytované péče /služby. Kvalitně vedená dokumentace je odrazem úrovně profesionální praxe. Správné, vhodné a efektivní vedení dokumentace je vizitkou každého kvalifikovaného odborníka. Naopak nedbale vedená a neúplná dokumentace často skrývá i širší problémy praxe určitého jednotlivce nebo celého zařízení. Dokumentace o poskytování služeb by měla mít standardizovaný formát platný pro celé zařízení.

Jaký význam má dokumentace péče? K čemu je to dobré?

Určuje závaznou normu pro kvalitní poskytování péče/služby. Její vedení je podmínkou registrace zařízení, které poskytují sociální služby a realizace plateb od zdravotních pojišťoven.

- Umožňuje objektivní hodnocení (měření) poskytované péče.
- Chrání pracovníky/zařízení před neoprávněným právním postihem.
- Je významným organizačním prostředkem. Dokládá kontinuitu péče.
- Statistické informace pomáhají předvídat a plánovat potřeby jednotlivých služeb v budoucnosti.
- Zajišťuje komunikaci mezi členy víceoborového týmu. Propojuje práci všech, kteří se podílejí na péči o klienta – pracovníků sociální služby, ergoterapeutů, sester, rehabilitačních pracovníků a dalších pracovníků přímé obslužné péče.
- V rámci auditu monitoruje poskytovanou péči v čase a současně dokládá způsobilost osob, které péči poskytly.

Podle jakých kritérií sestavit dokumentaci péče?

Obsah dokumentace péče v sociálních službách by měl odrážet potřeby všech, kteří se na poskytování sociálních služeb účastní. Měli bychom si položit otázku: „Jaké požadavky na dokumentaci/plánování služby má každý z účastníků?“

1. **Klient/uživatel** sociální služby příp. jeho rodina by měli v dokumentaci nalézt odpověď na své nejčastější dotazy, jako jsou např.:
 - Jak a na co byl použit příspěvek na péči?



- Potřeboval jsem poskytnutou službu?
- Kdo a kdy realizoval službu?
- Měl potřebné kompetence?
- Jsou chráněna má práva? aj.

2. **Společnost** - nadřízené orgány - zřizovatel, budou kontrolovat, do jaké míry byly splněny legislativní normy, které se k dokumentaci péče a individuálnímu plánování vážou. Při svých kontrolách budou jistě hledat odpověď na následující otázky:

- Má každý klient/uživatel sociálních služeb vypracovaný individuální plán?
- Je pravidelně plán klíčovým pracovníkem a klientem evaluován a aktualizován o nová přání a potřeby klienta?
- Jsou z plánu patrné druhy služeb a pracovníci, kteří je poskytují?
- Je popsána realizace poskytování služeb? aj.

3. **Management zařízení** bude nejčastěji hledat v dokumentaci odpověď na otázku:

- Byly vynaložené zdroje v rámci limitů a direktiv využity produktivně a ekonomicky?
- Odpovídá příspěvek na péči potřebám klienta?
- Jaké a kolik pracovníků potřebují na zajištění sociálních služeb? aj.

Co by tedy měl individuální plán sociálních služeb obsahovat, abychom splnili požadavky všech zúčastněných?

Každý klient/uživatel sociálních služeb je individualitou, každý má jiné potřeby

a přání. Proto také individuální plán každého klienta bude mít různý obsah. Důležité však je, aby v zařízení každý z klientů měl tzv. **základní dokumentaci**, které obsahem by měly být následující formuláře:

- **Záznam vývoje stavu/životní příběh** klienta a objektivní popis jeho současného celkového stavu tzv. **anamnéza**, která vychází z holistického pojetí osobnosti. Velmi dobrá zkušenost je v terénu s dotazníkovým uspořádáním formuláře, který nám zajistí přehledný a strukturovaný sběr dat.
 - **Individuální plán péče**, který obsahuje přání a potřeby klienta; cíle klienta a pracovníků přímé obslužné péče; klientovy zdroje a četnost intervencí, které povedou k dosažení cíle péče. Nedílnou součástí plánu musí být zdůvodnitelnost plánovaných a poskytovaných služeb. Chybou je, jsou-li v plánu uvedeny intervence, které jsou současně obsahem zdroje klienta. Takový plán nepracuje aktivně pro klienta, ale naopak ho nutí být pasivním uživatelem služeb.
 - Ze záznamu **realizace plánu péče** musí být patrná osobní odpovědnost za poskytnutou péči, četnost jednotlivých intervencí a výhodou je, je-li péče dokumentována v čase.
 - Každé **hodnocení** plánu péče klienta je třeba provádět ve spolupráci s klientem, případně jeho rodinou a s ostatními členy týmu, kteří o něj pečují. Tím přispívají ke komplexnosti poskytované péče a k dobré informovanosti všech, kteří přicházejí s klientem do kontaktu. Při hodnocení obvykle získáváme nové informace o klientovi, které se mohou stát podkladem pro doplnění plánu péče. Hodnocení a kontinuální sběr informací jsou velmi důležitým krokem v procesu plánování, neboť nedostatek informací vede k nevhodné až nekvalitní péči.
 - **Záznam** průběhu služby a reakcí na péči je formulář, jehož obsahem by měly být kontinuální záznamy, které budou vyprávět o tom, co se stalo v průběhu péče mimo plánované aktivity a jaké byly reakce klienta na péči.
- Dle individuálních potřeb klienta budou do dokumentace vkládány další **individuální formuláře** jako např. plán rizik, ošetrovatelský plán, záznam bolesti, příjem tekutin, protokol pádů a další.



RADY A ZKUŠENOSTI

Závěrem

Úspěch poskytované péče závisí na lidských a materiálních faktorech. Mezi lidské faktory ovlivňující kvalitu poskytované péče patří zejména šíře a hloubka odborných znalostí a dovedností odborného personálu, interpersonální vztahy v rámci týmu, kvalita řízení a samozřejmě počet

personálu a jeho motivace k individualizované adresné péči. Společným cílem individuálního plánování je vysoká kvalita poskytované péče a aktivní účast klienta na ní, vyjádřená v konečné fázi jeho spokojeností a v některých případech zlepšujícím se zdravotním a funkčním stavem. Pokud se s tímto cílem ztotožňujeme, měli

bychom každý ze svého postavení pozitivně ovlivňovat uvedené lidské a materiální faktory a vytvářet maximální podmínky pro zavedení všech komponent individuálního plánování do každodenní praxe.

PhDr. Marie Hermanová
akreditovaná vzdělávací instituce CURATIO®
hermanova@curatio.cz