



Vnitřní pravidla pro poskytování odlehčovací služby pobytové (dále jen služba)

Cílová skupina

- osoby se sníženou soběstačností z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení;
- osoby od 19 let.

Cílovou skupinou nejsou:

- lidé bez přístřeší;
- osoby závislé na alkoholu a jiných návykových látkách;
- osoby s agresivním chováním;
- osoby těžce mentálně postižené a osoby s jinou psychickou poruchou;
- osoby, u kterých by služba nahrazovala veřejně dostupnou zdravotní péči;
- **osoby, které potřebují akutní nebo stálou lékařskou péči;**
- osoby s infekční nebo jinou nakažlivou nemocí;
- osoby, se kterými se nelze z důvodu jazykové a komunikační bariéry domluvit.

Poslání péče

- je poskytnout čas na nezbytný odpočinek, regeneraci sil pečující osobě a současně zajistit kvalitní a bezpečnou péči a podporu osobě, o kterou je pečováno;
- pomoc a podpora vychází z individuálních potřeb osob, respektuje jejich důstojnost a zachovává základní lidská práva a svobody;
- je umožnit osobám zůstat ve svém přirozeném a důvěrném sociálním prostředí.

Rozsah péče

- **jde o pobytovou sociální službu, jejíž součástí NENÍ péče lékařů, tzn. bez lékařské péče - ošetřujícím lékařem zůstává i nadále praktický lékař;**
o uživatele se starají pracovníci v sociálních službách a zdravotní sestry na základě praktickým lékařem vystaveného formuláře ORP;
- **ubytování;**
- **stravování;**
- **sociální péče – přímá péče.**

Ubytování

- ubytování, úklid, praní a drobné opravy ložního a osobního prádla a ošacení, žehlení;
- uživatel užívá prostory, které mu byly k ubytování vyhrazeny a společné prostory ubytovacího zařízení, po dobu ubytování jsou vyhrazené prostory vlastním sociálním prostředím uživatele;
- uživatel podpisem smlouvy stvrzuje, že s ubytováním v jemu určených prostorách souhlasí;
- uživatel je povinen užívat prostory vyhrazené mu k ubytování řádným a obvyklým způsobem;
- uživatel si nesmí přivážet a používat vlastní nábytek a elektrická zařízení;
- uživatel odpovídá za škody na majetku poskytovatele, které způsobil. V případě, že uživatel způsobí poskytovateli škodu, bude mu škoda vyčíslena a uživateli předsána k úhradě;
- poskytovatel zamění prostory k ubytování jen tehdy, vyžaduje-li to organizace provozu, nebo nesoulad mezi uživateli v užívaných prostorech, nebo změna zdravotního stavu uživatele;
- poskytovatel nepřebírá odpovědnost za cennosti a klenoty uživatele. Cennosti a klenoty musí mít uživatel uložené ve svém trezoru na pokoji;
- zvířata na pokojích mohou být pouze se souhlasem vrchní sestry.

Stravování

- zajištění celodenní stravy odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování;
- jídelní lístek sestavuje a za dietní stravování dietní sestra;
- stravování je realizováno v rozsahu snídaně, oběd, svačina, večeře, 2. večeře pro diabetiky;
- rozpis jednotlivých jídel a nápojů v jednotlivých dnech je uveden v jídelním lístku;
- do výše úhrady za stravování nenáleží ta jídla, která nejsou součástí jídelního lístku. Tvoří je především nutriční výživa; alkoholické nápoje, káva, pochutiny a jídla vyžádaná uživatelem mimo jídelní lístek;
- jídelní lístek zahrnuje jídla do výše úhrady uživatele za stravování.

Sociální péče – přímá péče

- úkony přímé jsou uživateli poskytovány dle jeho aktuálních potřeb;
- **pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu**
 - a) pomoc a podpora při podávání jídla a pití;
 - b) pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek;
 - c) pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík;
 - d) pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním i vnějším prostoru;
- **pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu**
 - a) pomoc při úkonech osobní hygieny;
 - b) pomoc při základní péči o vlasy a nehty;
 - c) pomoc při použití WC;
- **zprostředkování kontaktu se společenským prostředím**
 - a) pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob;
- **sociálně terapeutické činnosti**
 - a) socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob;
- **pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí**
 - a) pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů;
 - b) pomoc při vyřizování běžných záležitostí;
- **výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti**
 - a) nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností.

Fakultativní činnosti služby

- služby nad rámec základních činností – asistenční auto, dohled nad užíváním léků, kondiční cvičení pod dohledem fyzioterapeuta.

Dohled nad užíváním léků

- uživatel, který potřebuje dohled při vzetí léků, má nachystanou svou dávku léků v lékovce, pracovník služby pouze dohlídí, případně upozorní uživatele, aby lék užil. **Pracovník nesmí v žádném případě s léky manipulovat,**
- léky do lékovky připravuje osoba blízká uvedená v Žádosti o přijetí k odlehčovací službě pobytové (dále jen žádost) jako nejbližší osoba nebo jiná pověřená osoba, a to na celou dobu pobytu. Tato osoba odpovídá za obsah v lékovce.

Zdravotní péče

- zdravotní péče není standardně poskytována;
- jsou poskytovány zdravotní úkony na základě vystaveného formuláře ORP, poté akutní zdravotní úkony nebo akutní zdravotní péče.

Zdravotní úkony na základě vystaveného ORP

- řádně vyplněný formulář ORP musí zájemce o službu/osoba blízká dodat **min. 48 hodin před plánovaným nástupem k pobytu.** Nedoložení řádně vyplněného formuláře ORP se považuje za porušení těchto vnitřních pravidel. Na základě této skutečnosti lze vypovědět smlouvu o poskytnutí péče a předčasně ukončit pobyt;
- zdravotní sestra provádí zdravotní úkony v souladu s vystaveným ORP a vede příslušnou zdravotní dokumentaci.

Akutní zdravotní úkony

- v případě potřeby náhlého zdravotního výkonu (např. převaz při stržení kůže) zdravotní sestra informuje sociálního pracovníka a předá mu potřebné ORP, které sociální pracovník zašle k vyplnění praktickému lékaři.

Akutní zdravotní péče

- při zástavě dechu nebo oběhu osoba prvního kontaktu zahajuje neprodleně první pomoc, včetně resuscitace. Dále přivolá zdravotní sestru a lékaře z lůžkového hospice (dále jen lékař LH);
- při nenadálé změně zdravotního stavu uživatele, která bezprostředně neohrožuje jeho život, asistent/ošetřovatel nejprve kontaktuje službu konající zdravotní sestru, aby posoudila závažnost situace;
- **zdravotní sestra rozhoduje o kontaktování lékaře LH, který poté rozhoduje o dalším postupu:**
 - a) ukončení pobytu a předání uživatele do domácí péče po dohodě s rodinou;
 - b) přijetí k hospicové péči po dohodě s rodinou;
 - c) poskytnutí akutní pomoci – podání léků;
 - d) přivolání rychlé záchranné služby (RZS);
- lékař má právo v rámci poskytnutí akutní zdravotní péče př. změnit medikaci, podat jiné léčivé přípravky, než které uživatel pravidelně bere. V tomto případě napíše lékař stručnou zprávu pro praktického lékaře;

- náklady s tímto spojené hradí uživatel;
- **sociální pracovník/asistent/zdravotní sestra vždy informuje o rozhodnutí lékaře LH uvedenou kontaktní osobou.**

Poskytování služby a smlouva

- zájemce o službu, jeho osoba blízká či jiná pověřená osoba podává řádně vyplněnou žádost, jejíž součástí je dotazník pro rodinné příslušníky a výpis ze zdravotní dokumentace žadatele;
- sociální pracovník služby seznámí výše uvedené osoby s podmínkami poskytování služby;
- žádost schvaluje/zamítá vedoucí sociální pracovník. Sociální pracovník seznámí podavatele žádosti s rozhodnutím vedoucí sociálního pracovníka.

Poskytovatel může odmítnout uzavřít smlouvu o poskytování OSP pokud,

- a) zájemce nespĺňuje kritéria cílové skupiny;
- b) zájemce žádá o službu, kterou poskytovatel neposkytuje;
- c) nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí služby, o kterou zájemce žádá (žadatel bude zařazen do pořadníku);
- d) zdravotní stav zájemce o službu vylučuje poskytnutí služby;
- e) zájemci o službu vypověděl v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí téže služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy;

na žádost zájemce vydá písemné oznámení s uvedením důvodu odmítnutí uzavření smlouvy.

- V případě vzájemné shody a schválení žádosti je domluven termín pobytu; nemá-li služba volnou kapacitu, je uživatel zařazen do pořadníku;
- uživatel je povinen před přijetím k pobytu předložit poskytovateli sociálních služeb aktuální posudek praktického lékaře o jeho zdravotním stavu;
- služba je poskytována na základě uzavřené písemné smlouvy mezi poskytovatelem a uživatelem. Smlouva obsahuje povinné náležitosti dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Nejbližší osoba uvedená v žádosti je kontaktní osobou a zároveň ručitelem za úhradu plateb;
- smlouva se uzavírá před přijetím k pobytu. Přílohou smlouvy je ceník základních a fakultativních činností OSP.

Doba poskytování péče

- poskytování služby začíná a končí dnem uvedeným ve smlouvě o poskytování služby;
- maximální délka poskytování služby činí 90 dní v kalendářním roce, lze vyčerpat naráz nebo při opakovaných pobytech;
- provozní doba služby: nepřetržitá.

Odstoupení od smlouvy před dnem zahájení služby

- **uživatel** může odstoupit od smlouvy z následujících důvodů:
 - a) vážné zhoršení zdravotního stavu neumožňující pobyt u poskytovatele;
 - b) pobyt v nemocnici či v jiném zdravotnickém zařízení;
 - c) z jiných vážných důvodů (poskytovatel si vyhrazuje právo posoudit vážnost důvodů);
 ve výše uvedených případech se uhrazená záloha vrací uživateli v plné výši (pokud uživatel doloží důvody pro odstoupení);
 - d) bez udání důvodu nebo bez vážných důvodů, uživatel je povinen zaplatit smluvní pokutu;
- **poskytovatel** si vyhrazuje možnost ve výjimečných případech (př. pracovní neschopnosti zaměstnanců, technické důvody, apod.) odstoupit od smlouvy, uhrazená záloha na službu se vrací uživateli v plné výši.

Výpověď po zahájení poskytování služby, výpovědní důvody a lhůty

- **uživatel** může smlouvu vypovědět bez udání důvodu. Výpověď má okamžitou účinnost;
- **poskytovatel** může smlouvu vypovědět pouze z těchto důvodů:
 - a) zdravotní stav uživatele vylučuje poskytování služby;
 - b) uživatel zamlčel nebo neuvedl podstatné skutečnosti týkající se jeho zdravotního stavu, o kterých věděl nebo musel vědět, a které mohou ohrozit zaměstnance poskytovatele a ostatní uživatele, nebo které se neslučují s pobytem v kolektivu. Škody a náklady vzniklé poskytovateli nad rámce běžného provozu hradí uživatel;
 - c) uživatel porušuje i po napomenutí vnitřní pravidla pro poskytování služby nebo Domácí řád;
 - d) uživatel porušuje své povinnosti vyplývající ze smlouvy.

Výpověď daná poskytovatelem podle dle prvních dvou bodů má okamžitou účinnost a podle posledních dvou bodů činí výpovědní lhůta 7 dní a počíná běžet prvním dnem následujícím po dni doručení výpovědi uživateli.

Kontaktní osoba

- uživatel uvádí poskytovateli kontaktní osobu, která je v případě potřeby (např. v případě náhlého zhoršení zdravotního stavu, nenadále události, apod.) kontaktována a je s ní dohodnut další postup, nebo může být vyzvána k vyrovnaní vzájemné pohledávky např. v situaci, kdy je uživatel náhle hospitalizován nebo dojde k ukončení poskytování služby a uživatel nemůže tyto náležitosti vyřídit osobně.

Platba za poskytnuté služby

Cena služby

- výše úhrady základních i fakultativních činností služby jsou obsaženy v Ceníku služeb – odlehčovací služba pobytová. Poskytovatel má právo na změny v ceníku. Uživatel je o této změně v dostatečném předstihu, a to minimálně 14 dní před účinností ceníku, informován;
- **poskytovatel informuje** uživatele předáním nové ceníky (uživatel podepisuje převzetí), poštou nebo elektronicky na email uživatele nebo na email Kontaktní osoby;
- úhrada za služby poskytované v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, jsou stanoveny v souladu s vyhláškou č. 505/2006 Sb., v platném znění;
- **v případě poskytování zdravotních úkonů na základě ORP a nedoložení potřebného formuláře ORP může být úhrada stanovena až do výše skutečných nákladů (výkon zdravotního personálu, materiál, ...);**
- výše úhrady za fakultativní služby mohou být stanoveny až do výše skutečných nákladů;

Fakturace

- sociální pracovník služby vyhotovuje podklady pro průběžné a konečné vyúčtování. Vyúčtování služeb je vystavováno na ekonomickém oddělení formou faktury. Ve faktuře jsou zahrnuty i úhrady za fakultativní úkony;
- uživatel má povinnost uhradit fakturu do data splatnosti uvedeného ve faktuře. Průběžné vyúčtování má standardně splatnost 14 dní a konečné 7 dní;
- fakturu lze platit převodem na určený účet, poštovní poukázkou nebo hotově v pokladně poskytovatele;
- prodlení se zaplacením úhrady za poskytnuté služby (faktury) po dobu delší než 14 dní od data splatnosti faktury je považováno za hrubé porušení Vnitřních pravidel pro poskytování služby.

Individuální plánování

- služba je poskytována na základě individuálního plánu a nastavovaných osobních cílů;
- každému uživateli je přidělen klíčový pracovník, který s uživatelem dále plánuje a průběžně hodnotí průběh služby;
- průběžné hodnocení probíhá dle potřeby minimálně však 1x za kalendářní měsíc, celkové hodnocení proběhne při ukončení služby.

Ochrana osobních údajů

- zaměstnanci poskytovatele služby jsou povinni zachovávat mlčenlivost o osobních údajích uživatelů a skutečnost, které se dozvěděli v souvislosti s výkonem práce, to vše v souladu se zákonem č. 110/2019 Sb., O zpracování osobních údajů, v platném znění.

Podání stížnosti

- proces podávání stížností a připomínek je stanoven směrnici „Stížnosti“. V případě nespokojenosti s poskytováním služby má pacient, osoba blízká či jiná (dále jen podavatel) právo vyjádřit svou stížnost písemně na adrese poskytovatele, ústně zaměstnancům poskytovatele, elektronicky nebo telefonicky na níže kontaktech;
- stížnost je posouzena bez zbytečného odkladu, to a ve lhůtě maximálně 7 dnů od obdržení stížnosti, následně je podavatel písemně seznámen se stanoviskem organizace či způsobem nápravy.


Kontakty

- stížnosti a připomínky k pracovníkům přímé péče se podávají u sociálního pracovníka Odlehčovací služby pobytové: pobytovaOS@hospic-cercany.cz, tel. č. 731 480 350;
- stížnosti a připomínky k pracovníkům sociálního oddělení se podávají u vedoucí soc. služeb: socialni@hospic-cercany.cz, tel. č. 734 695 547.
- stížnosti a připomínky lze samozřejmě podat i k řediteli organizace: reditel@hospic-cercany.cz, tel. č. 731 648 977 nebo k předsedovi správní rady – aktuální kontakt uveden na webových stránkách organizace.

V případě nespokojenosti se způsobem či výsledkem řešení stížnosti se může podavatel obrátit s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti na nezávislé orgány:

- Krajský úřad Středočeského kraje, Zborovská 11, 150 21 Praha 5;
- Kancelář veřejného ochránce práv, Brno, Údolní 39, 602 00.

Účinnost od 15.9.2020


Zpracovala: Eva Rosová


schválila: PharmDr. Monika Horníková, MHA,
ředitelka organizace