

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

Cílová skupina

- osoby se sníženou soběstačností z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, které nepotřebují lékařskou péči a jejichž chování nenarušuje soužití v kolektivu;
- věková hranice: osoby od 16 let.

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 (dále jen asistent) 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 předepsána 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 by měl mít uživatel uložené ve svém trezoru na pokoji, klíč od trezoru může být uložen na sesterně;
- poskytovatel nepřebírá odpovědnost za zdravotnické a kompenzační pomůcky, které si uživatel přiveze s sebou. Uživatel je povinen pomůcky řádně označit a nahlásit při přijetí, že má vlastní pomůcky. Poskytovatel neodpovídá za ztrátu pomůcek, neboť nedoporučuje používání vlastních pomůcek během pobytu;
- zvířata na pokojích mohou být pouze se souhlasem vedoucího sociálního pracovníka.

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;
- uživatel standardně jí ve svém pokoji, poskytovatel nemá k dispozici společnou jídelnu. Uživatel může ke stravování využívat atrium či Dobrobistro.

Sociální péče – přímá péče

- úkony přímé jsou uživateli poskytovány dle jeho aktuálních potřeb;
- **pomoc při zvládnutí 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;
 - b) podpora při zajištění chodu domácnosti – v rámci pobytu.
- **Pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí**
 - a) dohled, aby osoba závislá na pomoci nezpůsobila ohrožení sobě ani svému okolí.

Fakultativní činnosti služby

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

Asistenční auto - doprava

- nabízíme možnost naší služby asistenčního auta. Auto je vybaveno zvedacím zařízením, díky kterému můžeme přepravovat i osoby na invalidním vozíku;
- nepřepravujeme osoby vleže – nejsme sanita. Službu je třeba domluvit předem (minimálně 1 týden před zahájením služby).

Kondiční cvičení pod dohledem fyzioterapeuta

- určeno uživateli, který spolupracuje. Cílem tohoto cvičení je udržet pohyblivost kloubů, zlepšit celkovou kondici a vitalitu, udržet stávající soběstačnost a sebeobsahu;
- cvičení je prováděno nepravidelně, podle volné kapacity fyzioterapeuta. V případě, že má uživatel/rodina zájem využít toto cvičení, je třeba k příjmu doložit podrobnější výpis ze zdravotní dokumentace nebo komplexní lékařskou zprávu, aby fyzioterapeut mohl vyhodnotit stav uživatele a navrhnout vhodné cvičení.

Zdravotní péče a podávání léků

Podávání léků

- **léky jsou uživateli po celou dobu pobytu podávány zdravotní sestrou.** Z tohoto důvodu je nezbytné, aby praktický lékař vystavil pro každý pobyt formulář ORP pro oblast podávání léků. Formulář ORP je součástí žádosti o přijetí. Zároveň je jako samostatný formulář přístupný na našich webových stránkách;
- při přijetí k pobytu uživatel/osoba blízká předává léky v originálním balení zdravotní sestře. Ta léky zkontroluje s výpisem ze zdravotní dokumentace/s lékařskou zprávou od praktického lékaře. V případě rozporu či nejasností vždy zkontaktuje praktického lékaře uživatele.

Zdravotní péče

- zdravotní péče je standardně poskytována v rozsahu zdravotních úkonů, které provádí zdravotní sestra v zařízení sociálních služeb. Tyto úkony jsou prováděny na základě vystaveného formuláře ORP (podobný poukaz jako na domácí péči);
- k dalším úkonům v oblasti zdravotní péče patří akutní zdravotní úkony nebo akutní zdravotní péče.

PLÁNOVANÁ ZDRAVOTNÍ PÉČE

Zdravotní úkony na základě vystaveného ORP

- řádně vyplněný formulář ORP musí zájemce o službu/osoba blízká dodat nejlépe 48 hodin před plánovaným nástupem k pobytu, nejpozději v den nástupu uživatele 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.

NEODKLADNÁ ZDRAVOTNÍ PÉČE

Náhlý zdravotní výkon

- v případě potřeby náhlého zdravotního výkonu (např. převaz při stržení kůže) provede zdravotní sestra potřebný úkon a vyřeší situaci s praktickým lékařem uživatele – zajistí vystavení formuláře ORP.

Lehké zdravotní obtíže

- v případě lehkých zdravotních obtíží (kašel, zvracení, bolest, teplota, zácpa, průjem), zdravotní sestra vyhodnotí závažnost zdravotního stavu uživatele, podá SOS medikaci, která je uvedena ve zdravotní dokumentaci uživatele.

Střední zdravotní obtíže

- v případě středních zdravotních obtíží zdravotní sestra kontaktuje praktického lékaře. Projedná s ním aktuální stav, domluví změnu medikace a doplní případnou medikaci do zdravotní dokumentace. Praktický lékař vždy zasílá změnu medikace písemně – do emailu, který určí zdravotní sestra, nebo faxem – je na sociálním oddělení;
- v případě, že není možné kontaktovat praktického lékaře, zdravotní sestra OSP/LH přivolá RZT (rychlý zdravotnický transport). Poté postupuje podle rozhodnutí RZT;
- další možností je kontaktovat pečující osobu/rodinu uživatele, aby si pečující osoba zajistila vyšetření u praktického nebo odborného lékaře.

Závažné zdravotní obtíže

- v případě zástavy dechu nebo oběhu osoba prvního kontaktu zahajuje neprodleně první pomoc, včetně resuscitace. Dále přivolá zdravotní sestru OSP/LH, která přivolá RZT.

Rozhodnutí přivolané RZT

- odvoz do nemocnice + vrácení po vyšetření zpět – vypsání překladové ošetřovatelské zprávy, informování kontaktní osoby, zavedení změny medikace dle rozhodnutí nemocnice. Zdravotní sestra v nejbližším možném termínu informuje praktického lékaře uživatele a požádá o řešení dlouhodobé změny medikace;
- odvoz do nemocnice s hospitalizací – vypsání překladové ošetřovatelské zprávy, informování kontaktní osoby, spolupráce s asistentem při předání všech věcí a léků kontaktní osobě;
- stabilizace a setrvání uživatele na OSP, změna medikace – zavedení změny medikace dle rozhodnutí RZT. Zdravotní sestra v nejbližším možném termínu informuje praktického lékaře uživatele a požádá o řešení dlouhodobé změny medikace.

Poskytování služby a smlouva

- zájemce o službu, jeho osoba blízká či jiná pověřená osoba podává řádně vyplněnou žádost;
- sociální pracovník služby seznámí výše uvedené osoby s podmínkami poskytování služby a provede sociální šetření;
- 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 nesplňuje 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 služby vylučuje poskytnutí služby
 - zdravotní stav vyžadující poskytnutí ústavní péče ve zdravotnickém zařízení;
 - akutní infekční nemoc osoby;
 - duševní porucha, v důsledku jejíž projevů by chování osoby závažným způsobem narušovalo kolektivní soužití (to neplatí pro domovy se zvláštním režimem).;
- e) zájemce 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 a formulář ORP;
- 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;
- rozsah sociální péče je stanoven v souladu s vypracovaným sociálním šetřením. Po 24 - 48 hodinách poskytování služby je přehodnocován rozsah sociální péče, a to podle stávajícího stavu soběstačnosti uživatele, náročnosti poskytování přímé péče a cílů individuálního plánu. V případě, že uživatel odmítá péči v navrhovaném rozsahu, jsou na základě jeho výběru seškrtnuty úkony či opakování úkonů, uživatel toto podepisuje na zvláštním formuláři. Poskytovatel nenesे odpovědnost za poskytování péče v potřebném rozsahu;
- 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 180 dní v kalendářním roce, lze vyčerpat naráz nebo při opakovaných pobytech;
- provozní doba služby: nepřetržitá.

Výpověď po zahájení poskytování služby, výpovědní důvody a lhůty

- **uživatel a poskytovatel** může smlouvu vypovědět v souladu s výpovědními důvody, které jsou uvedeny ve smlouvě.

Kontaktní osoba

- uživatel uvádí poskytovateli kontaktní osobu, která je v případě potřeby (např. v případě náhlého zhoršení zdravotního stavu, nenadálé události, apod.) kontaktována a je s ní dohodnut další postup, nebo může být vyzvána k vyrovnání 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;
- 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, že není možné fakturovat provedené zdravotní úkony zdravotní pojišťovně, uživatel nese náklady na poskytnutou zdravotní péči v plné výši (výkon zdravotního personálu, materiál, ...);**
- výše úhrady za fakultativní služby mohou být stanoveny až do výše skutečných nákladů.

Vyúčtování služby

- vyúčtování je prováděno zpětně za kalendářní měsíc, vyúčtování je vždy vystavováno do 10. dne následujícího měsíce;
- sociální pracovník služby vyhotovuje vyúčtování, které je zasláno uživateli nebo Kontaktní osobě;
- uživatel má povinnost uhradit vyúčtování 14 dní od obdržení;
- vyúčtování lze platit převodem na určený účet, poštovní poukázkou nebo hotově v pokladně poskytovatele;
- prodlení s úhradou za poskytnuté služby po dobu delší než 14 dní od data splatnosti je považováno za hrubé porušení Vnitřních pravidel pro poskytování služby.

Povinnosti uživatele

- je povinen umožnit pracovníkům poskytovatele vstup do pokoje, aby mohli řádně vykonávat péči;
- je povinen zajistit si na celou dobu pobytu toaletní potřeby, pomůcky pro inkontinenci, oblečení, léky, zdravotnický materiál a kompenzační pomůcky;
- uživatel se nesmí k pracovníkům služby chovat nepřipustným způsobem, nesmí snižovat jejich důstojnost nebo vytvářet nepřátelské, ponižující nebo zneklidňující prostředí (zejména: uživatel uráží, vyhrožuje, používá vulgarismů při komunikaci s pracovníkem služby, chová se k němu agresivně, fyzicky napadne pracovníka služby nebo ho okrade);
- uživatel je povinen umožnit ověřit průběh poskytované služby;
- uživatel je povinen akceptovat zastupitelnost pracovníků. Tato výměna je nutná, aby byl zajištěn řádný chod služby a byli uspokojeni všichni uživatelé služby.

Povinnosti pracovníka služby

- pracovník služby dodržuje vnitřní pracovní postupy tak, aby provedl nasmlouvané úkony řádně a kvalitně;
- pracovník služby je povinen chovat se k uživateli vstřícně, empaticky a společensky vhodně. Při komunikaci nesmí používat hrubá slova. Musí zachovávat soukromí uživatele, respektovat jeho stud;
- pracovník služby zásadně nehovoří s uživatelem o problémech/těžkostech svých vlastních, ostatních zaměstnanců poskytovatele a ani jiných uživatelů.

Individuální plánování

- služba je poskytována na základě individuálního plánu a nastavovaných osobních cílů;
- individuální plánování začíná provedením sociálního šetření a sestavením plánu péče;
- každému uživateli je přidělen klíčový pracovník, který s uživatelem 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 směrnicí „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 uvedených 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.

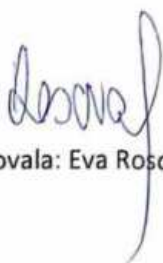
Kontakty

- stížnosti a připomínky k pracovníkům přímé péče se podávají u sociálního pracovníka Odlehčovací služby pobytové: pobytovaOS@hospic-cercany.cz, tel. č. 732 177 790;
- 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 ke zdravotním sestřám se podávají u vrchní sestry: vrchnisestra@hospic-cercany.cz, tel. č. 731 619 788;
- 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 1. 7. 2024



Zpracovala: Eva Rosová



TŘI, s.r.o.
Sokolská 39, 602 00 Brno
tel. 731 648 977
IČO: 107 234 971 (IČ CZ107234971)


schválila: PharmDr. Monika Horníková, MHA,
ředitelka organizace