

Vnitřní pravidla pro poskytování služby Domáciho hospice Dobrého Pastýře (dále jen služba)

Cílová skupina

- **nevléčitelně nemocní a umírající (dále jen pacienti), kteří:**
 - pobývají ve svém přirozeném (domácím) prostředí;
 - mají jednu osobu, která odpovídá a zajišťuje jim celodenní péči (24 hodin), tzv. **pečovatele**;
 - souhlasí se vstupem multidisciplinárního týmu služby do vlastního sociálního prostředí;
 - umožní zdravotníkům provést vyšetření, ošetření a respektují předepsanou medikaci.
- **jejich osoby blízké;**
- pacient, popřípadě pečovatel, **vyjádřil souhlas** s poskytováním paliativní péče a s podmínkami pro přijetí do služby svým podpisem na Informovaném souhlasu s péčí, který je nedílnou součástí žádosti pro přijetí do služby;
- péče je poskytována dětským i dospělým pacientům;
- dětský pacient a pacient s omezenou svéprávností je přijat do služby jen se souhlasem zákonného zástupce/opatrovníka;
- je-li pacient, pečovatel nebo jiní členové domácnosti ve zvláštním ochranném režimu, je přijetí do péče posuzováno individuálně. Za přijetí do péče je odpovědný vedoucí lékař. Žadatel o službu je povinen tuto skutečnost předem písemně nahlásit.

Poslání služby

- hospicová péče vychází z individuálních potřeb pacienta a jeho pečujících;
- uznává a respektuje potřeby, přání, a preference nemocného;
- cílem péče je včas identifikovat, hodnotit a řešit fyzické i psychické projevy a příznaky nemoci, které jsou nebo mohou být zdrojem utrpení;
- poskytovat podporu pečujícím a ostatním rodinným příslušníkům, kteří nemocnému umožní žít naplno tak, jak je to možné v jeho domácím prostředí;
- poskytovat podporu pečujícím a ostatním rodinným příslušníkům nejen v průběhu péče, ale i v období zármutku.

Podmínky poskytování služby

Péče je, po dobu platnosti smlouvy, poskytována při dodržování následujících podmínek:

- pacient stále splňuje podmínky **cílové skupiny**;
- pacient pobývá ve **vlastním sociálním prostředí = místo pobytu** (není nutná v místě trvalého pobytu). Do toho jsou zahrnuty i služby poskytované v domovech s pečovatelskou službou, domovech seniorů nebo jiných sociálních zařízení;
- **místo pobytu** pacienta (tj. místo poskytované služby) je **v okruhu 30 km od sídla poskytovatele (Sokolská 584, 257 22 Čerčany)**. Ve výjimečných případech, za předem stanovených podmínek a souhlasu všech smluvních stran, může být místo pobytu pacienta v okruhu nad 30 km od sídla poskytovatele;
- osoba blízká ve smlouvě tzv. **PEČOVATEL zajišťuje koordinaci potřebné péče o pacienta 24 hodin denně 7 dní v týdnu 365 dnů v roce (zdravotnické a ošetrovatelské úkony)**. Není nutné, aby pečující osoby u pacienta pobývaly nepřetržitě. Podmínkou je, aby pečovatel byl:
 - schopen při telefonické konzultaci sdělit zdravotní sestře/lékaři aktuální zdravotní stav pacienta;
 - přítomen při osobní návštěvě zdravotní sestry/lékaře nebo za sebe zajistil adekvátní náhradu;
- pečovatel zajišťuje podání medikace a doporučené zdravotní úkony podle ordinace a doporučení pracovníků domácího hospice;
- v případě, že potřebnou péči zajišťuje pečovatelská nebo jiná placená služba, je nutná alespoň jednou týdně přítomnost osoby podávající žádost o přijetí do péče.

Porušení či nedodržování těchto podmínek poskytování služby spadá do výpovědních důvodů uvedených ve smlouvě, článek VI., odst. (4), písm. a), kdy poskytovatel může vypovědět smlouvu s okamžitou účinností.

Rozsah služby

- zdravotní péče;
- ostatní péče;

Péče je pacientovi poskytována podle jeho aktuálních potřeb.

Zdravotní péče

- **je pacientovi poskytována** na základě individuálních potřeb pacienta a blízkých. Multidisciplinární tým stanoví plán specializované paliativní péče, zodpovídá za jeho realizaci, koordinaci a změny dle vývoje zdravotního stavu pacienta;
- je pacientovi poskytována v průběhu 24 hodin denně 7 dní v týdnu;

- **návštěva lékaře a zdravotní sestry v místě bydliště pacienta.** Četnost návštěv se odvíjí od potřeb pacienta a jeho blízkých po předchozí domluvě se zdravotní sestrou, minimálně však 1x týdně;
- **kontrolní předem domluvené návštěvy probíhají v pracovní dny mezi 8:00 – 16:00 hodinou**, v ostatních případech (pohotovost) dle aktuální situace;
- **pohotovostní služba:** předání kontaktu na pohotovostní mobil, telefonická konzultace či osobní návštěva zdravotní sestry;
- je poskytována v souladu se **Standardy mobilní specializované paliativní péče (dále jen MSPP)**;
- v případě místa pobytu pacienta v okruhu nad 30 km od sídla poskytovatele není zaručen dojezd zdravotní sestry k pacientovi do 1 hodiny;
- pracovníci domácího hospice postupují a jednájí v souladu s MSPP, Chartou práv pacienta a Chartou práv umírajících;
- **praktická pomoc při úmrtí pacienta a nejen při úmrtí ale i v době truchlení.** Protože období truchlení může v závislosti na individuálních podmínkách trvat různě dlouho a probíhat různým způsobem, nabízejí mnohé paliativní týmy nejen okamžitou pomoc psychologa či psychoterapeuta, ale i návazné služby v podobě komunitních akcí a pravidelných setkávání pozůstalých.

Ostatní péče

- **telefonická/elektronická konzultace a osobní návštěva sociálního pracovníka, psychologa či duchovního;**
- **poskytnutí odborného sociálního poradenství;**
- **zapůjčení kompenzačních pomůcek:**
součástí ostatní péče je zapůjčení potřebných pomůcek, jejich servis a údržba. Doprava a montáž/demontáž pomůcek do ostatní péče nespadá;
 - a) potřebné pomůcky, vyjma el. polohovací postele, si pacient či pověřená osoba standardně vyzvedává v Půjčovně kompenzačních pomůcek v Benešově, aktuální provozní doba půjčovny je vždy vyvěšena na webových stránkách poskytovatele. Ve výjimečných případech lze domluvit převzetí pomůcek v Hospici Dobrého Pastýře, Sokolská 584, 257 22 Čerčany;
 - b) dopravu el. polohovací postele z půjčovny do místa pobytu pacienta zajišťuje odborný pracovník poskytovatele, který ji také složí a předvede v praxi. To samé platí pro demontáž a dopravu el. polohovací postele zpět do půjčovny při ukončení služby. Pacient a pečovatel s tímto souhlasí;
 - c) servis a údržba pomůcek je poskytována po dobu platnosti smlouvy zdarma;
 - d) **vratná záloha a půjčovné za kompenzační pomůcky se pacientovi, po dobu platnosti smlouvy, neúčtuje;**
 - e) **dovoz, montáž, demontáž a odvoz el. polohovací postele je vždy účtován dle platného ceníku „Půjčovna kompenzačních pomůcek“;**
 - f) **doprava dalších pomůcek v případě, že si o ni pacient požádá, je také účtována dle platného ceníku „Půjčovna kompenzačních pomůcek“;**
- je, vyjma zapůjčení kompenzačních pomůcek, poskytována jak pacientovi, tak jeho osobám blízkým;
- je poskytována v pracovní době zaměstnanců poskytovatele a dle individuálních časových možností duchovních spolupracujících s organizací.

Smlouva, platby za poskytnuté služby

Smlouva

- se uzavírá mezi pacientem, který je ve smlouvě nazýván „uživatel“, pečovatelem a poskytovatelem;
- pečovatel je zároveň ručitelem za závazky pacienta vyplývající z uzavřené smlouvy.

Cena služby

- výše úhrady za službu je obsažena v Ceníku služeb – Domáci hospic Dobrého Pastýře. Poskytovatel má právo na změny ceníku. Pacient/pečovatel je o této změně v dostatečném předstihu, a to minimálně 14 dní předem, informován. **Poskytovatel informuje** o změně předáním nového ceníku (pacient/pečovatel podepisuje převzetí), poštou nebo elektronicky na email pacienta nebo pečovatele;
- **pokud je pacient pojištěncem smluvní pojišťovny Domáciho hospice, může být zdravotní péče zařazena do úhrady z prostředků veřejného zdravotního pojištění. V takovém případě není úhrada za službu účtována;**
- **o zařazení pacienta do úhrady z prostředků veřejného zdravotního pojištění nebo opětovného vyřazení rozhoduje lékař poskytovatele na základě indikačních kritérií daných zdravotní pojišťovnou. Tuto skutečnost zaznamenává poskytovatel písemným záznamem do zdravotní dokumentace. Zároveň tuto informaci ústně nebo písemně sdělí pacientovi/pečovateli.**

Fakturace

- sociální pracovník vyhotovuje podklady pro průběžné a konečné vyúčtování. Faktura je vystavována na ekonomickém oddělení ve formě faktury;

- služby jsou fakturovány zpětně za kalendářní měsíc, faktura je nejpozději do 10. dne následujícího měsíce předána pacientovi nebo pečující osobě;
- pacient má povinnost uhradit fakturu do data splatnosti uvedeného ve faktuře. Průběžné vyúčtování má standardně splatnost 14 dní a konečné vyúčtování 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.** Poskytovatel je oprávněn účtovat si úrok z prodlení v zákonné výši.

Práva pacientů a pečujících

- pacient má právo se svobodně rozhodnout zůstat ve svém domácím prostředí, v kruhu své rodiny či blízkých, kteří chtějí a mohou se o něj postarat;
- lékařská, zdravotní, sociální, psychologická a duchovní péče je poskytována v domácím prostředí pacientů;
- pacienti mají právo na informace;
- další práva jsou uvedena v Chartě práv pacientů, Chartě práv umírajících a MSPP. Odkazy na uvedené dokumenty jsou uvedeny na webových stránkách poskytovatele.

Povinnosti pacientů a pečujících

- užívá-li pacient léky ordinované praktickým lékařem, jiným specialistou, nebo má-li změnu medikace, je povinen tyto změny neprodleně nahlásit zdravotní sestře domácího hospice;
- k zabezpečení adekvátní zdravotní péče v domácím prostředí je nutná spolupráce pacienta, pečující osoby, příp. rodiny s praktickým lékařem a lékařem specialistou;
 - a) každá sestra ve službě má svůj pracovní telefon, proto prosím zvedat jakékoli cizí číslo, ale při potížích volat telefonní číslo napsané na přední straně bílých desek;
 - b) sestra volá do rodiny 2x, když se ji nepovede pečujícímu dovolat, opakovaně nevolá. Je to na pečujícím, aby kontaktoval sestru a informoval ji o aktuálním stavu nemocného.

Individuální léčebný plán

- uživatel si stanovuje osobní cíl, kterého chce během služby dosáhnout. Poskytovatel s uživatelem vytvoří individuální plán, a to do 3 dnů od zahájení služby;
- individuální plán tvoří zdravotníci;
- je plán péče, který se pravidelně aktualizuje, min. 1x týdně, a je zapisován do zdravotní dokumentace.

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 uvedených kontaktech;
- stížnost je posouzena bez zbytečného odkladu, a to ve lhůtě maximálně 7 dnů od obdržení stížnosti, následně je podavatel písemně seznámen se stanoviskem organizace či způsobem nápravy.

Kontakty

- stížnosti a připomínky ke zdravotním sestřím se podávají u koordinátora domácího hospice: stanicensestraDH@hospic-cercany.cz, tel. č. 731 453 066.;
- stížnosti a připomínky k lékařům se podávají u vedoucího lékaře: vedoucilekar@hospic-cercany.cz, tel. č. 734 392 627;
- 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 přímo 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 11.5.2020

Zpracovala: Eva Rosová
Adriana Šandrejová



TŘI, z.ú.
DOMÁCI HOSPIC DOBŘÉHO PASTÝŘE
Sokolská 584, 257 22 Čerčany
www.hospic-cercany.cz
IČ: 18623433, DIČ: CZ18623433

Schválila: PharmDr. Monika Horníková, MHA
ředitelka organizace