



TABITA

domácí hospic

**Informace o terénní
odlehčovací službě Domácího
hospice Tabita**



Vážení uživatelé služby a Vy všichni, kteří pečujete o své blízké, v této brožurce si můžete přečíst základní informace o terénní odlehčovací službě při Domácím hospici Tabita, kterou provozuje Hospic sv. Alžběty o.p.s. .

Poslání terénní odlehčovací služby

Terénní odlehčovací služba pomáhá lidem se sníženou soběstačností z důvodu nevyléčitelného pokročilého onemocnění (v konečné fázi onemocnění). Poskytuje úkony odlehčovací služby (např. pomoc s hygienou, podání jídla a pití, dohled nad nemocným, apod.) a tímto je umožněn dlouhodobě pečujícím osobám nezbytný odpočinek, vyřízení neodkladných záležitostí mimo domov a pomoc s ošetrovatelskými úkony, které jsou pro ně příliš náročné. Uživatelům je poskytnuta podpora a lidská blízkost.

Služba vznikla při Domácím hospici Tabita. Pečovatelé jsou členy týmu domácího hospice, aby jeho služby byly komplexní. V případě volné kapacity pracovníci odlehčovací služby pečují také o uživatele, kteří nejsou pacienti domácího hospice.

Cíle

- 1) Umožnit lidem s nevléčitelným onemocněním být v domácím prostředí do konce života, nebo prodloužit toto období na maximum. Zvýšit kvalitu života nevléčitelně nemocných.
- 2) Umožnit osobám pečujícím 24 hodin o blízkou osobu nezbytný odpočinek a vyřízení neodkladných záležitostí (návštěvy u lékaře, na úřadech apod.).
- 3) Kvalitní péčí zlepšit kvalitu života lidem s nevléčitelným onemocněním a zlepšit schopnost pečujících pečovat o blízkou osobu, předejít jejich vyčerpání, vyhoření a zanedbání péče o sebe.
- 4) Zamezit kompletní sociální izolaci osob pečujících o nemocného v domácím prostředí.

Cílů dosahujeme:

- Prováděním úkonů odlehčovací služby dle zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách, a fakultativních úkonů (zejména poskytnutí dohledu nad nemocným) dle seznamu úkonů.
- Lidskou podporou uživatelů. Obecně podpůrnou komunikací s cílem zvýšení motivace uživatelů i pečujících osob.
- Poskytnutí informací o možnostech zapůjčení pomůcek pro péči v domácím prostředí či poskytnutí informací o možnosti zakoupení pomůcky.
- Zprostředkování edukace v ošetrovatelských dovednostech s cílem efektivní péče o těžce nemocného v domácnosti.
- Poskytnutím základního a odborného sociálního poradenství.

Kdo pracuje v terénní odlehčovací službě

- Sociální pracovník jako vedoucí terénní odlehčovací služby a její koordinátor, poskytuje také poradenství
- Pečovatelé a pečovatelky – poskytují úkony odlehčovací služby dle zákona o sociálních službách a fakultativní úkony v domácnosti.

Cílová skupina

Osoby se sníženou soběstačností z důvodu nevyléčitelného pokročilého onemocnění (v konečné fázi onemocnění, umírající). Služba je poskytována v Brně a okrese Brno-venkov do 30 km od sídla Hospice sv. Alžběty o.p.s.

Zásady poskytovaných služeb

- Respektujeme vždy přání a priority uživatele služby.
- Vždy a za všech okolností chráníme lidskou důstojnost a ostatní lidská práva a svobody uživatelů služby (nemocného i pečujícího).
- Podporujeme přirozenou vztahovou síť uživatele služeb, naší snahou je podpořit pečující, aby se rodina mohla semknout v nelehké životní situaci a našla své vlastní zdroje sil. Zároveň se snažíme umožnit pečujícím žít dále ve své vztahové síti, neizolovat se jen v domácnosti při pečování o nemocného.
- Smrt a umírání vnímáme jako přirozenou součást života.
- Každý člověk je vnímán individuálně a komplexně, s jeho fyzickými, psychickými, sociálními, duchovními a kulturními potřebami.
- Služba je poskytována na nejvyšší možné profesionální úrovni, pracovníci svou odbornost zvyšují dalším vzdáváním.

Terénní odlehčovací služba může být poskytnuta v rámci pravidel stanovených naší organizací **maximálně v rozsahu 15 hodin týdně**. Výjimkou jsou vážné zdravotní stavy, při kterých může být poskytována péče nad rámec tohoto limitu. Jedná se především o péči o umírajícího klienta, kdy střídáme rodinu v péči. Taktéž výjimku lze udělit jednorázově na dobu určitou, např. v případě, kdy Vaši blízcí odjíždějí na dovolenou. **O udělení výjimky rozhoduje vedoucí terénní odlehčovací služby** – sociální pracovník, rozhodnutí závisí především na aktuální kapacitě služby.

Příklady situací, kdy Vám můžeme pomoci:

- Dlouhodobě pečujete o nemocného manžela. Manžel nemůže zůstat sám doma bez dohledu. Potřebujete si 1-3krát za týden vyřídit různé své pochůzky, dojít na nákup, dojít si sama k lékaři, jít si zaplavat do bazénu, vyzvednout vnoučata ze školky, jít na procházku do přírody, abyste nabrala sílu do dalšího pečování. Na tuto dobu přijde náš pečovatel nebo pečovatelka a zajistí dohled a péči o nemocného místo Vás.
- Fyzicky je pro Vás péče o nemocnou matku velmi náročná. Neotočíte ji na lůžku, neumíte, nebo nemůžete ji sama umýt a obléci. Jedenkrát denně může přijít pečovatel/ka a s péčí Vám pomoci. Dále se např. domluvíte, kolikrát za týden se bude dělat celková koupel maminky (na lůžku či v koupelně).
- Blízký, o kterého pečujete, umírá. Probděli jste s ním několik nocí, protože potřeboval Vaši pomoc a blízkost, možná byl neklidný. Jste hodně vyčerpaný. Pečovatel přijde na 1-2 noci, nebo přes den, aby Vás v péči vystřídal, a Vy jste se mohl vyspat.

- Zdravotní stav nemocné manželky se prudce zhoršil. Chcete o ni pečovat doma, ale ještě dva dny budete muset jít do práce, než si budete moci nechat lékařem napsat ošetřování člena rodiny. Zajistíme dohled a péči po tuto dobu.
- Vašeho blízkého budou brzy propouštět z nemocnice. Nejste si jistí, jestli péči o něj zvládnete, ještě nikdy jste o vážně nemocného nepečovali. Pomůžeme Vám se zaučením v péči a poradíme, jaké pomůcky můžete využívat v pečování doma.

Žádost o terénní odlehčovací službu

Žádost si můžete stáhnout z našich webových stránek:

www.hospicbrno.cz -> Dokumenty -> Žádosti a formuláře -> Žádost o terénní odlehčovací službu.

Dále je možné si žádost vyzvednout v prostorách Hospice sv. Alžběty na recepci, nebo v kancelářích sociálních pracovníků Domácího hospice Tabita. Žádost můžete obdržet taktéž u sociálních pracovníků některých brněnských nemocnic.

Terénní odlehčovací služba je poskytována na základě písemné smlouvy mezi nemocným (uživatel), hlavní pečující osobou a naší organizací (zastoupenou vedoucí terénní odlehčovací služby). Tuto smlouvu uzavíráme podle zákona o sociálních službách před počátkem poskytování péče. Během podávání žádosti o péči se domluvíte se sociální pracovníci, jak postupovat v případě, že nemůžete podepsat smlouvu z důvodu Vašeho onemocnění. Ani tato věc není překážkou, nejjednodušší způsob je vyžádat si potvrzení od lékaře o této skutečnosti. Na základě tohoto potvrzení smlouvu podepisuje pověřená osoba na obecním úřadu obce s rozšířenou působností podle místa trvalého nebo hlášeného pobytu žadatele.

Do žádosti se vždy musí vyjádřit praktický nebo odborný lékař.

Co kdo dělá – sociální pracovník, pečovatel/ka, klíčový pracovník

- **Sociální pracovník** – vedoucí terénní odlehčovací služby (TOS)

Koordinátor služby. Jedná s uchazečem o službu, přebírá žádosti o službu a zajišťuje podepsání smlouvy s Vámi. Může Vám poskytnout také poradenství v oblasti sociálně právní (např. ohledně příspěvku na péči), v oblasti jiných sociálních a zdravotnických služeb, v oblasti zdravotnicích a kompenzačních pomůcek. Vedoucí TOS také přijímá Vaše požadavky na konkrétní dobu a potřebné úkony (je možné domlouvat telefonicky). Chtěli bychom pružně reagovat na Vaše potřeby.

S požadavky se tedy vždy obraťte přímo na vedoucí TOS (**Bc. Blanka Kristová, tel. 737 073 906**, případně pevná linka 543 421 491).

Vedoucí TOS je na pracovišti každý pracovní den v době od 8 do 16:30, v této době je připravena převzít Vaše požadavky. **Požadavky na péči na další týden, pokud je to možné, podávejte do čtvrtka předcházejícího týdne do 14 hodin.**

Prosíme, abyste se na péči nedomlouvali s pečovateli, pečovatelé jsou velmi ochotní, ale v době, kdy jsou v terénu, ještě někdy neví, jakou další práci mají naplánovanou na další den, a tak Vám nemohou slíbit, kdy budou moci přijít. Na jednotlivé návštěvy je posílá právě vedoucí TOS.

- **Pečovatelé**

Poskytují jednotlivé úkony odlehčovací služby dle zákona a také několik úkonů fakultativních, které naše služba nabízí.

Seznam úkonů, které poskytují pečovatelé:

- a) Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu:
 - Pomoc a podpora při podávání jídla a pití
 - Pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek
 - Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík
 - Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním i vnějším prostoru

- b) Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu
- Pomoc při úkonech osobní hygieny
 - Pomoc při základní péči o vlasy a nehty
 - Pomoc při použití WC
- c) Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy:
- Zajištění stravy přiměřené době poskytování služby a odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování.
- d) Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:
- Doprovázení klékaři, do zaměstnání, na zájmové a volnočasové aktivity, na orgány veřejné moci, instituce poskytující veřejné služby a jiné navazující sociální služby
 - Pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob
- e) Sociálně terapeutické činnosti
- Socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních dovedností podporujících sociální začleňování osob
- f) Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí
- g) Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti:
- Nácvik a upevňování motorických, psychických, sociálních schopností a dovedností
 - Podpora při zajištění chodu domácnosti
- h) Dohled nad uživatelem služby
- i) Úklid v domácnosti uživatele (tyto činnosti neposkytujeme samostatně, pouze v rámci komplexní péče).

○ **Klíčový pracovník**

Každý uživatel služby má klíčového pracovníka, kterým je vedoucí TOS (sociální pracovník). Zodpovídá za naplňování cíle služby, aktualizaci cílů a Vašich přání vzhledem k poskytované službě. Měsíčně hodnotí poskytovanou péči a průběžné naplňování cíle.

Jak je to s placením služby a jak můžeme průběh služby hodnotit?

Aktuální ceník služby je vždy zveřejněný na našich webových stránkách a dostanete ho jako přílohu smlouvy. Za většinu úkonů **zaplatíte 100Kč za hodinu**, některé úkony a také úkony poskytované mimo běžnou pracovní dobu (tedy po 17. hodině, o víkendu a ve státní svátky) jsou za cenu mírně vyšší. Platbu po Vás budeme prosit vždy až po ukončení kalendářního měsíce. Jako podklad pro platbu dostanete formulář „Individuální plán sociálních služeb“, ve kterém jsou zápisy pečovatelů z návštěv u Vás doma.

Ještě před těmito zápisy je ve formuláři tabulka s dojednaným cílem, požadovanými úkony, plánem péče, popisem postupů v péči, riziky, prevenci rizik. Tuto část si pozorně přečtěte, sociální pracovníce (vedoucí TOS) i pečovatelé tam zaznamenávají Vaše aktuální přání, postupy, jak o Vás pečují atd. tak, jak jste jim to během měsíce sdělili. Prosím, tuto část vždy znovu zkontrolujte, zda Vám v současné podobě vyhovuje a toto ztvrdíte svým podpisem, či pověřte někoho blízkého, ať tak učiní za Vás, můžete tyto dokumenty podepsat buď oba dva, či jeden z Vás.

Následující zápisy pečovatelů, obsahující datum, dobu, po kterou u Vás službu poskytovali a jednotlivé úkony, které u Vás dělali. Doba poskytované péče se zaokrouhluje nahoru na čtvrt hodiny, důvodem je, že do doby poskytované péče by bylo možné započítat i dobu dopravy pracovníka, tuto dobu ale nezapočítáváme, jen na ni přispíváte tímto zaokrouhlením. Výjimkou je péče poskytovaná o víkendu: o víkendu do doby péče započítáváme taktéž cestu pečovatele/pečovatelky a to v paušální době 30 minut na cestu tam a 30 minut na cestu zpět, celkem 1hodina/100Kč.

Na závěr je v individuálním plánu krátké zhodnocení péče za uplynulý měsíc, které píše klíčový pracovník služby (vedoucí TOS) na základě Vašich požadavků, hodnocení, přání a toho, jak péče probíhala v daném měsíci. Jedná se o hodnocení naplňování cíle péče, který jste si stanovili. Prosím, přečtěte si toto hodnocení a případně k němu dopište, jak péči za daný měsíc hodnotíte, co byste si přáli změnit,

zlepšit apod. Poté se podepište nebo tím pověřte někoho blízkého, případně se můžete podepsat spolu.

Z individuálního plánu je tedy zřejmé, jaké úkony a v jakém časovém rozsahu u Vás byly poskytovány, a tento dokument slouží jako podklad k výpočtu platby za měsíc. Jeden dostanete Vy s podpisem klíčového pracovníka a jeden se po podepsání vrací do kanceláře odlehčovací služby. Zároveň s ním Vám pečovatel přinese připravený doklad o zaplacení odlehčovací služby za daný měsíc, který Vám odevzdá po zaplacení hotovostí.

V případě, že si přejete zaplatit převodem na účet, je to možné na číslo účtu 27-9340720267/0100. Jako variabilní symbol uveďte 777 a do zprávy pro příjemce TOS jméno uživatele (např. TOS Jiří Novák). Pokud byla odlehčovací služba zahájena v posledních dnech měsíce, je možná dohoda obou stran, že bude péče vykázána až po ukončení druhého měsíce poskytované služby.

Průběhu služby můžete také hodnotit vyplněním dotazníku:

www.hospicbrno.cz -> Odlehčovací služby - > Dotazník spokojenosti pro klienty.

Jaké doklady o Vás tedy vedeme v naší organizaci?

V naší kanceláři je uzamčena Vaše dokumentace v papírové podobě a mají k ní přístup pouze pracovníci odlehčovací služby. Ve Vašem spisu je uložena Vaše žádost o službu doplněná záznamem z rozhovoru sociální pracovníce (vedoucí TOS) s Vámi při domluvě o zahájení odlehčovací služby v rámci sociálního šetření. Dále je zde uložena kopie smlouvy o poskytování péče a měsíční individuální záznamy odlehčovací služby, oba tyto dokumenty dostáváte v kopii.

Podávání a vyřizování stížností

Za vyřízení případných stížností a připomínek odpovídá ředitel společnosti Hospic sv. Alžběty o.p.s., který je statutárním a výkonným orgánem společnosti. Kontakty na ředitele jsou uvedeny na konci tohoto dokumentu.

Uživatelé terénní odlehčovací služby se mohou se svými stížnostmi obrátit na vedoucí terénní odlehčovací služby Bc. Blanku Kristovou osobně, telefonicky (737 073 906) nebo emailem (dom.hospic@hospicbrno.cz) a také prostřednictvím listové korespondence na adresu Hospic sv. Alžběty o.p.s., Kamenná 36, Brno 639 00.

Chtěli bychom ujistit, že případné podání stížnosti nebude mít negativní vliv na přístup pracovníků k Vám či Vaším blízkým, neboť Vaše stížnosti a připomínky budou vždy chápány jako podněty ke zlepšení kvality poskytovaných služeb.

Nebudete-li s průběhem poskytované služby spokojeni, budete-li mít výhrady k chování nebo přístupu službu poskytujícího pracovníka, máte možnost se obrátit ihned ústně na výše uvedeného vedoucího pracovníka podle druhu poskytované služby. Pokud nebude přítomen, přijme Vaši stížnost ředitel společnosti Hospic sv. Alžběty o.p.s. O vyřízení Vaší ústní stížnosti budete rovněž ústně informováni, a to bez zbytečného odkladu.

Stejně můžete postupovat, pokud se rozhodnete podat stížnost písemnou formou. V tomto případě písemnou stížnost adresujte na ředitele Hospice sv. Alžběty o.p.s., Kamenná 36, 639 00 Brno, který je oprávněn o Vaší stížnosti rozhodnout. Písemnou stížnost můžete přímo vložit do schránky, která je umístěna na hlavním vstupu do Hospice sv. Alžběty.

O Vaší stížnosti bude rozhodnuto bez zbytečného odkladu, nejpozději do tří dnů od jejího doručení. Pokud Vaše stížnost bude vyžadovat důkladnější prošetření, bude o ní rozhodnuto do 7 pracovních dnů. V téže lhůtě budete o vyřízení stížnosti písemně informováni. V případě, že stížnost bude oprávněna, bude ihned sjednána náprava.

Stížnosti směřující přímo proti vedoucímu pracovníkovi přijme v ústní podobě ředitel Hospice sv. Alžběty o.p.s., písemnou stížnost zašlete na adresu uvedenou níže. O stížnosti bude rozhodnuto způsobem a v termínech shora uvedených.

Pokud jste nebyli spokojeni s informacemi a způsobem chování ostatních zaměstnanců Hospice sv. Alžběty o.p.s., se kterými jste přišli do styku během poskytování zdravotnických a sociálních služeb, můžete se ihned obrátit na ředitele Hospice sv. Alžběty o.p.s. Dále postupujte jako při stížnosti vůči pracovníkovi, který poskytuje příslušnou službu.

Pokud Vaší stížnosti nebude vyhověno, resp. Nebude shledána odůvodněnou, budete informováni o možnosti podat znovu podnět k opětovnému prošetření své stížnosti. Současně se můžete obrátit na Krajský úřad Jihomoravského kraje, odbor sociálních věcí, Žerotínovo náměstí 3/5, 601 82, Brno. Oprávnění poskytovat sociální služby (odlehčovací služby, odborné sociální poradenství) bylo vydáno rozhodnutím odboru sociálních věcí Krajského úřadu Jihomoravského kraje.

Vážení uživatelé služby, pokud budete s průběhem poskytované služby spokojeni, budeme rádi, když nám o tom dáte vědět. Pro každého pracovníka poskytujícího službu je důležité vědět, jak je jeho práce vnímána.

Kontakt na ředitele společnosti Hospic sv. Alžběty o.p.s.

Mgr. Jana Balabánová, ředitelka

Kontaktní adresa:

Hospic sv. Alžběty o.p.s.

Kamenná 36, 639 00 Brno

reditel@hospicbrno.cz

Nepředvídané situace:

- 1) V případě, kdy se pracovník odlehčovací služby zpozdí (např. pokud z důvodu zácpy ve městě, zdržení u předchozího klienta z důvodu zhoršení jeho zdravotního stavu apod.), Vás budeme informovat po 15 minutovém zpoždění telefonicky. Pokud by se tomu tak nestalo, volejte prosím koordinátorovi služby na telefon 737 073 906, pokud se jedná o pracovní dobu v době 8-16:30 ve všední den. Mimo tuto pracovní dobu Vám můžeme po vzájemné dohodě a pokud je toto nezbytné předat pohotovostní telefonní číslo, bude ale předáno jen klientům, kde bude začátek péče domluven mimo pracovní dobu sociální pracovnice.
- 2) Prosíme Vás, abyste zabezpečili domácí zvířata tak, aby žádným způsobem nemohla ohrozit pracovníka poskytujícího službu. Pracovník je oprávněn na příjemci služby požadovat, aby zvíře bylo umístěno v jiné místnosti, než je služba poskytována. V případě, že nebude tento požadavek ze strany příjemce služby akceptován, odmítne pečovatel vstoupit do bytu či domu a návštěvu ukončí.
- 3) Akutní zhoršení zdravotních potíží příjemce služby či pečující osoby – pracovník je povinen přivolat záchrannou službu, do jejího příjezdu poskytne příjemci služby základní první pomoc, zároveň pracovník poskytne potřebnou pomoc dalším blízkým osobám. Jiný je postup v případě, kdy se jedná o umírajícího uživatele služby, který chtěl zůstat v domácím prostředí. Pečovatel pomůže blízkým osobám s péčí o umírajícího i s péčí o tělo zemřelého, podá Vám nebo zprostředkuje veškeré potřebné informace a pomoc. V této situaci uděláme vše proto, aby pečovatel mohl zůstat, pokud je to Vaše přání, v domácnosti tak dlouho, jak to pro Vás bude potřebné.

Žádáme Vás, abyste na pečovateli nežádali jejich telefonní čísla. Pečovatelé nemají služební mobilní telefon, z toho důvodu Vám telefonní číslo dát nemohou. Je však velmi rychlé se s nimi spojit přes telefon sociální pracovnice, sociální pracovnice může hovor přeměrovat na pečovatele a takto se s pečovatelem můžete domluvit na potřebném. Domluva ohledně dalších termínů poskytování péče je nutné vždy přes sociální pracovníci, která se Vám bude snažit maximálně vyjít vstříc.

Zastupitelnost pracovníků

Budeme se snažit, aby se ve Vaší domácnosti nestřídalo mnoho pracovníků. Pokud Vám služby poskytujeme několikrát v týdnu, bude naší snahou, aby se u Vás střídali 3-4 pracovníci, v případě, že k Vám budeme chodit každý den, bude naší snahou, aby se u Vás střídali 4-5 pracovníků. V případě večerních návštěv, víkendů a státních svátků se vždy domlouváme individuálně. Výjimkou jsou doby dovolených a období, kdy je někdo v pracovní neschopnosti. Nemůžeme zaručit, že k někomu bude chodit pouze jeden pracovník, jsme zařízení, ve kterém pracujeme v týmu, který o klienty pečuje společně, jsme schopni si dobře předat mezi sebou potřebné informace pro péči a uvidíte, že budete s našimi pracovníky spokojeni, velmi pečlivě si své zaměstnance vybíráme. V případě nepřítomnosti sociální pracovnice služby (z důvodu dovolené, či nemoci) je jejími kompetencemi pověřen jiný pracovník – sociální pracovník, nebo zkušený pečovatel. Kontakty – telefon a email, však zůstávají stejné, pracovník, kterému se dovoláte, Vám sdělí, že sociální pracovníci zastupuje.

A co závěrem?

Přejeme Vám, aby tyto chvíle pro Vás byly krásné a plné drobných radostí, i když Vás trápí nemoc. Právě toto je důležité životní období, které může být dobou krásných lidských vztahů, lásky a porozumění. Chtěli bychom k tomu také přispět svojí pomocí. V případě potřeby se můžete obrátit na další složky péče naší organizace – všeobecné sestry (domácí péče), psychologa, pastoračního asistenta, na lůžkové oddělení Hospice sv. Alžběty a na půjčovnu pomůcek. Potřebné informace Vám předá sociální pracovník.

Tým Domácího hospice Tabita

