



**HOSPIC**

sv. Alžběty

**Informace o Terénní  
odlehčovací službě Hospice  
sv. Alžběty**





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

## Poslání terénní odlehčovací služby

Terénní odlehčovací služba pomáhá lidem se sníženou soběstačností z důvodu nevléčitelného 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.

### Cíle služby

- 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.

## Co děláme

- Provádíme úkony odlehčovací služby dle zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách a doplňující úkony dle seznamu úkonů (ceníku).
- Informujeme o možnostech zapůjčení či nákupu pomůcek, které Vám mohou usnadnit péči
- Zprostředkováváme edukaci v ošetřovatelských dovednostech s cílem efektivní péče o těžce nemocného v domácnosti.
- Poskytujeme poradenství v oblasti dalších a návazných služeb pro pečující i opečovávané

## Okruh osob, kterým je poskytována služba

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.

## Kdo pracuje v terénní odlehčovací službě

### Sociální pracovník – vedoucí TOS

- Jedná s uchazečem o službu, přebírá žádosti o službu a zajišťuje podepsání smlouvy. Může Vám poskytnout také poradenství v oblasti sociálně právní, v oblasti jiných sociálních a zdravotnických služeb, v oblasti zdravotnicích a kompenzačních pomůcek.
- Přijímá Vaše pochvaly či stížnosti na službu.
- sociální pracovník taktéž zastupuje roli klíčového pracovníka. Zodpovídá za naplňování cíle služby, aktualizaci cílů a Vašich přání vzhledem k poskytované službě. Měsíčně hodnotí poskytovanou péči a průběžné naplňování cíle.
- přijímá Vaše požadavky na konkrétní dobu a potřebné úkony (je možné domlouvat telefonicky).
- **S požadavky se tedy vždy obračejte přímo na vedoucí TOS (tel. 737 073 906, případně pevná linka 543 421 491).**
- **Vedoucí TOS je v době od 8 do 16:30 připravena převzít Vaše požadavky.** Požadavky na péči na další týden, pokud je to možné, podávejte **do čtvrtka předcházejícího týdne do 12 hodin.**
- Prosíme, abyste se na péči nedomlouvali s pečovateli. Na jednotlivé návštěvy je posílá právě vedoucí TOS.

**Pečovatelé a pečovatelky** – poskytují úkony odlehčovací služby dle zákona o sociálních službách a doplňující úkony.

## 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 potřeba střídání většiny 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 pracovníce služby (z důvodu dovolené, či nemoci) je jejími kompetencemi pověřen jiný pracovník – sociální pracovník, nebo z oblasti provozu služby, zkušený pečovatel. Kontakty – telefon a email, však zůstávají stejné, pracovník, kterému se dovoláte, Vám sdělí, že sociální pracovníci zastupuje.

## Zásady poskytovaných služeb

- Respektujeme 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 vzděláváním.



## 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](http://www.hospicbrno.cz) -> Odlehčovací služba -> Přílohy -> Žádost o přijetí do péče terénní odlehčovací služby.

Dále je možné si žádost vyzvednout v prostorách Hospice sv. Alžběty na recepci, nebo v kancelářích sociálních pracovníků, případně vyžádat e-mailem u vedoucí služby (tos@hospicbrno.cz).

- Terénní odlehčovací služba je poskytována na základě písemné smlouvy mezi nemocným (uživatelem), hlavní pečující osobou a naší organizací (zastoupenou vedoucí TOS). Tuto smlouvu uzavíráme podle zákona o sociálních službách před počátkem poskytování péče.
- V případě, že nemůžete podepsat smlouvu je nejjednodušší způsob, 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.

## Jaké doklady o Vás 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. Dále je zde uložen záznam ze sociálního šetření, smlouva o poskytování péče a měsíční individuální plány odlehčovací služby, oba tyto dokumenty dostáváte v kopii.

## Cena a placení poskytovaných služeb

- Aktuální ceník služby je vždy zveřejněný na našich webových stránkách a dostanete ho jako přílohu smlouvy. Za většinu úkonů zaplatíte **120Kč za hodinu**, některé úkony a také úkony poskytované mimo běžnou pracovní dobu (tedy po 17. hodině, o víkendu a ve státní svátky) jsou za vyšší cenu.
- Platba probíhá po ukončení kalendářního měsíce. Jako podklad pro platbu dostanete formulář „Individuální plán sociálních služeb“, ve kterém jsou zápisy pečovatелů z návštěv u Vás doma.
- Ještě před těmito zápisy je ve formuláři tabulka s dojednaným cílem, dojednanými úkony, plánem péče, popisem postupů v péči, riziky, prevenci rizik. Sociální pracovníce (vedoucí TOS) i pečovatелé tam zaznamenávají Vaše aktuální přání, 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.
- Na závěr je v individuálním plánu krátké zhodnocení péče za uplynulý měsíc, které píše vedoucí TOS. Jedná se o hodnocení naplňování cíle péče. Prosím, přečtete si toto hodnocení a případně k němu dopište, jak péči za daný měsíc hodnotíte, co byste si přáli změnit, zlepšit apod. Poté se podepište.
- 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.
- Platba je možná v hotovosti, na kterou dostanete od pečovatele připravený příjmový doklad, nebo převodem na účet 27-9340720267/0100. Jako variabilní symbol uveďte číslo, které dostanete od vedoucí TOS a jako specifický symbol uveďte 777.

## Nepředvídané situace

- 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, nebo pečovateli, který má dorazit.
- 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.
- 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.

## Podávání a vyřizování stížností

Nebudete-li s průběhem poskytované služby spokojeni, budete-li mít výhrady k chování nebo přístupu pracovníka služby, máte možnost se obrátit ihned ústně na vedoucího pracovníka TOS. 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.

- Na vedoucí terénní odlehčovací služby se se stížností můžete obrátit **osobně, telefonicky** (737 073 906) nebo **emailem** ([tos@hospicbrno.cz](mailto:tos@hospicbrno.cz)), prostřednictvím **listové korespondence**. Také je možné využít písemnou anonymní formu vhozením do **Schránky námětů, připomínek, stížností a ocenění**, která je umístěna v chodbě hlavní budovy hospice sv. Alžběty naproti výtahu.
- Vaší stížnosti bude rozhodnuto bez zbytečného odkladu, nejpozději do 5 pracovních dnů od jejího doručení. V případě komplikovaných případů vyžadujících důkladnější prošetření může být lhůta prodloužena na 10 pracovních dní. V téže lhůtě budete o vyřízení stížnosti písemně informováni.
- Stížnosti směřující přímo proti vedoucímu pracovníkovi TOS přijme ředitel Hospice sv. Alžběty o.p.s., O stížnosti bude rozhodnuto způsobem a v termínech shora uvedených.
- 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.

**Kompletní metodiku týkající se stížností můžete nalézt na našich internetových stránkách a v kanceláři pracovníků TOS v sídle organizace.**

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.

**Pokud budete s průběhem poskytované služby spokojeni, budeme rádi, když nám také dáte vědět. Pro každého pracovníka poskytujícího službu je důležité vědět, jak je jeho práce vnímána.**

**Průběhu služby můžete také hodnotit vyplněním dotazníku:**  
[www.hospicbrno.cz](http://www.hospicbrno.cz) -> Odlehčovací služby - > Dotazník spokojenosti pro klienty.

#### **Kontakt na vedoucí Terénní odlehčovací služby**

Michaela Paskova, DiS.  
Hospic sv. Alžběty o.p.s.  
Kamenná 36, 639 00 Brno  
tos@hospicbrno.cz

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

Mgr. Karel Kosina, ředitel  
Hospic sv. Alžběty o.p.s.  
Kamenná 36, 639 00 Brno  
reditel@hospicbrno.cz



## A co závěrem?

Poslední chvíle člověka jsou jak pro nemocného, tak pro doprovázejícího extrémně náročné. Chtěli bychom Vám být oporou právě v tomto důležitém životním období, které může být dobou krásných lidských vztahů, lásky a porozumění.

V případě potřeby se můžete obrátit na další složky péče naší organizace – Domácí hospic Tabita, psychologa, pastoračního asistenta, na lůžkové oddělení Hospice sv. Alžběty a na půjčovnu pomůcek. Potřebné informace Vám předá sociální pracovník.

Váš tým Terénní odlehčovací služby

