

RESPITNÍ PÉČE ČESKÉ ALZHEIMEROVSKÉ SPOLEČNOSTI (ODLEHČOVACÍ SLUŽBA)

PRAVIDLA POSKYTOVÁNÍ

Česká alzheimerovská společnost a všichni její pracovníci usilují o to, aby služby a péče, které poskytují, byly kvalitní a odpovídaly potřebám i představám uživatelů a jejich rodinných příslušníků.

Tento výčet pravidel slouží k vytyčení podmínek poskytování odlehčovacích služeb v domácnostech uživatelů tak, aby služba mohla být poskytována kvalitně a efektivně.

CÍLOVÁ SKUPINA, KOMU POSKYTUJEME SLUŽBY

Cílovou skupinou jsou lidé s diagnostikovaným syndromem demence, zpravidla starší 50 let, o které pečuje osoba, která potřebuje nezbytný odpočinek od celodenní péče.

Na poskytování služby nemá vliv pohlaví, rasa, národnost, náboženské či společenské přesvědčení.

POSLÁNÍ, O CO USILUJEME

Česká alzheimerovská společnost prostřednictvím respitní péče usiluje o to, aby uživatelé se syndromem demence měli zajištěnou pomoc ve vlastní domácnosti v době, kdy se o ně nemůže postarat pečující, který potřebuje nezbytný odpočinek či prostor pro zařízení nezbytných věcí (jako jsou návštěvy u lékaře, úřadu apod.).

POJMY, KTERÉ POUŽÍVÁME

- poskytovatel – Česká alzheimerovská společnost a jí pověřený pracovník (asistent/pracovník respitní péče)
- uživatel – ten, komu se pracovník v domácnosti věnuje
- objednavatel – ten, kdo pečuje o uživatele a pomáhá mu objednat službu, protože toho uživatel není schopen v důsledku syndromu demence

Z JAKÝCH DOKUMENTŮ VYCHÁZÍME

Základními dokumenty, které se týkají práv, jsou Kodex práv pacientů, Listina základních práv a svobod, Evropská charta pacientů postižených demencí a těch, kteří o ně pečují, Charta práv a svobod starších občanů, kteří potřebují péči a pomoc druhé osoby, Evropská charta pacientů seniorů

PRÁVA A POVINNOSTI

OBJEDNAVATEL, RODINNÝ PEČOVATEL JE POVINEN

- zajistit vhodné podmínky pro poskytování péče v domácnosti uživatele, je povinen informovat pracovníky o všech důležitých okolnostech, změnách zdravotního stavu, bezpečnostních rizicích a všech dalších aspektech, které mohou poskytování služeb ovlivnit
- seznámit se s Podmínkami poskytování odlehčovacích služeb a v případě nejasností je konzultovat se zaměstnanci
- zajistit péči o uživatele v době jeho nemoci
- platit za poskytované služby, pokud je tak ujednáno ve smlouvě o poskytování služeb
- informovat poskytovatele o změně zdravotního stavu uživatele
- nahlásit zrušení návštěvy asistentovi alespoň 24 hodin před plánovanou návštěvou
- zaplatit manipulační poplatek (viz ceník), pokud je návštěva zrušena méně než 24 hodin před plánovanou návštěvou

OBJEDNAVATEL, PEČOVATEL MÁ PRÁVO

- mít stížnosti, připomínky a podněty k poskytovaným službám
- žádat pracovníky o vyjádření o způsobu a postupu péče o uživatele
- ukončit službu po vzájemné dohodě s uživatelem

UŽIVATEL JE POVINEN

- seznámit se (vhodným a přiměřeným způsobem) s Podmínkami poskytování odlehčovacích služeb a v případě nejasností je konzultovat se zaměstnanci
- platit za poskytované služby, pokud je tak ujednáno ve smlouvě o poskytování služeb

UŽIVATEL MÁ PRÁVO

- využívat všech nabízených standardních i nadstandardních služeb
- ukončit službu
- mít stížnosti, připomínky a podněty k poskytovaným službám

POSKYTOVATEL MÁ POVINNOST

- zachovávat zásadu mlčenlivosti o všech zjištěných skutečnostech, které se týkají uživatele i objednavatele
- dodržovat ujednání o rozsahu poskytovaných služeb
- informovat objednavatele o změně zdravotního stavu uživatele nebo jeho stanoviska k poskytování služeb
- pracovníci jsou povinni při zahájení poskytování služby sledovat, zda na uživatele není činěn jakýkoliv nátlak ze strany rodinných příslušníků, zda uživatel přistupuje k poskytovaným službám skutečně dobrovolně a projevuje to svým chováním

POSKYTOVATEL MÁ PRÁVO

- ukončit službu v případech daných podmínkami poskytovaných služeb
- umožnit pracovníkům konzultovat práci s uživatelem při supervizích (porady odborníků a kolegů)

VÝŇATEK Z ETICKÉHO KODEXU ČESKÉ ALZHEIMEROVSKÉ SPOLEČNOSTI

Pracovníci jednají s uživatelem bez předsudků, respektují jeho individuální odlišnosti, názory a potřeby, náboženství a myšlenkové směry.

Pracovníci jsou povinni akceptovat duchovní potřeby každého uživatele, pokud nejsou v hrubém rozporu s etikou, všeobecně uznávanou morálkou, právem a vnitřními řády.

Jakákoliv víra, náboženský směr, filosofické smýšlení, politické názory jsou svobodnou, soukromou a intimní věcí každého člověka. Nikdo (uživatel ani pracovník) k nim nemůže být nucen násilím, citovým vydíráním, strašením ani čímkoliv jiným. Zároveň nesmí být nikomu ve víře, smýšlení atd. bráněno, neškodí-li tím druhým, ať už fyzicky či psychicky.

OHLAŠOVACÍ POVINNOST

Pracovníci musí přivolat rychlou záchrannou službu vždy, když je ohrožen život uživatele.

Pracovníci musí hlásit pečujícímu, když

- uživatel odmítá brát předepsané léky
- každou závažnou změnu zdravotního stavu
- závady v bytě, které se staly v nepřítomnosti pečujícího

Pracovníci musí hlásit každý trestný čin, o kterém se dovědí.

ZAHÁJENÍ POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

Nejčastěji se jedná o zavedení odlehčovací služby u zájemce (tj. osoba se syndromem demence) ve spolupráci s pečujícím. Tato spolupráce je vhodná především při potížích uživatele s komunikací.

I když pečující vstupuje do jednání o zavedení služby jako objednavatel služby, hlavní důraz je kladen na vyjádření souhlasu či nesouhlasu s poskytováním služby samotným uživatelem.

Poskytovatel má vypracovanou metodiku (MP ČALS I - 505 vyjádření souhlasu a nesouhlasu uživatele s poruchou v komunikaci), podle které posuzuje, zda uživatel s poruchou v komunikaci se zavedením služby souhlasí.

Každý zájemce i pečující je při projevení zájmu o odlehčovací služby kontaktován na poradnu ČALS, kde při konzultaci dostane veškeré potřebné informace k odlehčovacím službám – informační letáky apod. ale i informace o péči či jiných dostupných službách. Konzultaci objednávají pracovníci poradenské linky.

Pokud je na základě konzultace jasné, že je pro zájemce odlehčovací služba vhodná, setkává se zájemce s koordinátorem respitní péče. Ten se se zájemcem dohodne na podrobnostech zavedení služby – doba, frekvence, cena. Koordinátor také předá zájemci návrh smlouvy o poskytování služby.

Protože jde o službu poskytovanou v domácnosti, dohodnou se zájemce, pečující a pracovníci na sociálním šetření v domácnosti uživatele. Na tuto návštěvu přijde koordinátor a pracovník poskytující odlehčovací službu. Účelem návštěvy je seznámit se s prostředím, ve kterém bude služba poskytována.

DŮVODY PRO ODMÍTNUTÍ ZÁJEMCE JSOU

- služba nemůže splnit cíle zájemce
- zájemce nepatří do cílové skupiny (nejedná se o osobu trpící demencí)
- objednavatel služby nepečuje celodenně o potencionálního uživatele služby (služba by tedy neplnila cíl – odlehčit pečujícímu v celodenní péči)
- uživatel nebydlí na území hl. m. Prahy
- nedostatečná kapacita služby. Aktuální kapacita služby je zveřejněna například na webu společnosti.
- jiné závažné problémy brání uzavření smlouvy – při návštěvě se prokáže, že budoucí uživatel je agresivní, že na něho byl činěn nátlak ze strany rodinného příslušníka, nebo že vyjadřuje neverbální nesouhlas s poskytováním služby.

PROVOZNÍ DOBA ODLEHČOVACÍ SLUŽBY

Služba je poskytována na základě dohody mezi pracovníkem, uživatelem a objednavatelem.

Služba se provozuje v domácnosti uživatelů.

Služba se poskytuje zpravidla ve všední dny od 8:00 do 19:00.

NÁPLŇ ČINNOSTI

Odlehčovací služby zajišťují péči po dobu odpočinku pečujícího a to v rozsahu daném zákonem:

- pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu
- pomoc při osobní hygieně
- pomoc při zajištění stravy
- sociálně terapeutické činnosti
- výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

ÚKONY, KTERÉ NEPOSKYTUJEME

- údržba a úklid domácnosti
- ošetrovatelské úkony (převazy ran, injekce...)

ADAPTAČNÍ DOBA

Adaptační, tzn. zkušební doba, na kterou je služba sjednávána, je 3 návštěvy pracovníka v domácnosti. Pokud se během těchto návštěv prokážou nějaké skutečnosti, které brání poskytování služeb – uživatel se službou nesouhlasí, uživatel službu špatně snáší, uživatel je agresivní, v bytě nejsou odstraněny překážky, které brání službě, bude služba ukončena.

PLATBA ZA ODLEHČOVACÍ SLUŽBY

Platbu může hradit uživatel nebo objednavatel. Plátce je uvedený v ceníku pro uživatele, který je součástí smlouvy o poskytování služeb.

Plátce je povinen zaplatit úhradu za poskytování péče podle aktuálního ceníku, který je nedílnou součástí smlouvy o poskytování služeb. Změny ceníku budou vždy předmětem dodatku smlouvy.

Ceník je stanoven na základě vyhlášky č. 505/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů.

Vyúčtování úhrady provádí pracovník respitní péče přímo v domácnosti uživatele a to v den poslední návštěvy v měsíci.

Úhrada je vypočítána na základě skutečně odpracovaných hodin, které se evidují na záznamovém archu. Podpisem plátce na tomto archu se stvrzuje, že s počtem hodin souhlasí.

Plátce se zavazuje a je povinen platit úhradu v hotovosti pověřené pracovníci respitní péče, která předá plátcí potvrzení o převzetí úhrady, ve stejný den, kdy je provedeno vyúčtování. V případě potřeby je možné uhradit respitní služby převodem na bankovní účet organizace.

DOKUMENTACE UŽIVATELŮ

Každému uživateli je vedena osobní dokumentace s osobními údaji, které organizaci předal uživatel a objednavatel, pečující.

Pracovníci jsou povinni zachovávat mlčenlivost k veškerým údajům týkajících se uživatelů (nevztahuje se na týmové porady a supervize, kde se pracovníci radí, jak kvalitně poskytovat péči konkrétním osobám).

Uživatel má právo nahlížet do své dokumentace.

PRÁVO NA STÍŽNOST, PŘIPOMÍNKU, PODNĚT I POCHVALU

Právo podávat stížnosti, připomínky a podněty má každá fyzická i právnická osoba, především však uživatelé a to osobně nebo v zastoupení (v případě, kdy má uživatel specifické potřeby v komunikaci a omezené schopnosti vnímání a porozumění může si zvolit svého zástupce pro podání stížnosti). Organizace má kontakty na tlumočníky pro osoby s jinou formou komunikace (např. znaková řeč).

- Připomínky:

Připomínky se podávají zpravidla ústní formou, popř. písemnou, pracovníkům odlehčovacích služeb nebo poštou.

- Stížnosti:

Písemné i ústní stížnosti se podávají pracovníkům, kteří stížnost podle jejich obsahu předají kompetentním osobám

okruh stížností	odpovědný pracovník jméno, popř. funkce
Provoz a kvality poskytovaných služeb	Koordinátor odlehčovacích služeb

Veškeré připomínky, náměty, stížnosti, pochvaly je možné také adresovat přímo předsedkyni ČALS:

doc. MUDr. Ivě Holmerové, Ph.D.

Šimůnkova 1600

182 00 Praha 8 – Kobylisy,

Tel.: 283 880 346

fax.: 286 882 788

E – mail: Iva.Holmerova@gerontocentrum.cz

Ústní stížnosti pracovníci evidují na předepsaném formuláři. Každá stížnost se řeší na provozní poradě (jednou týdně).

Vyjádření obdrží osoba, která stížnost podává (nebo její zástupce) v písemné formě do 28 dnů.

Stížnost je považována za vyřízenou, pokud se napraví a odstraní předmět stížnosti a stěžovatel byl o tom písemně zpraven

Stěžovatel má právo odvolat se proti vyřízení u nezávislých orgánů, např.:

- občanské poradny (Asociace občanských poraden, tel. 222 780 599)
- veřejný ochránce práv (Údolní 39, 602 00 Brno, tel. 542 542 888),
- Český helsinský výbor (Ostrovského 253/3, 150 00 Praha 5, tel. 220 515 188)

OMEZOVACÍ PROSTŘEDKY

Při poskytování odlehčovacích služeb nepoužívají pracovníci vůči uživatelům žádné omezovací prostředky – kurtování, zamknutí apod.

Pracovníci mají v dokumentaci popsány rizikové situace uživatele – co ho rozčílí, co ho uklidní a podle toho se řídí.

Nedochází k zamykání uživatele v jeho bytě, protože pracovník vždy střídá rodinného pečujícího, uživatele nenechává doma samotného. Pokud by měl pečující takový požadavek, nemůže Česká alzheimerovská společnost službu poskytovat.

HOSPODAŘENÍ S FINANCEMI

Pracovníci v žádném případě nemůžou hospodařit s financemi uživatele. Uživatel však může požádat o pomoc při drobném nákupu, na který ho pracovník doprovází (např. nákup v cukrárně při procházce apod.).

NAKLÁDÁNÍ S KLÍČI

Pracovníci přebírají do úschovy klíče od bytu pouze na dobu poskytování služby tak, aby uživatel s pracovníkem mohli jít na vycházku apod. V případě, že je nutné, aby pracovník převzal klíče do úschovy, na žádost rodinného příslušníka, koordinátor služby vypracuje dodatek ke smlouvě o převzetí klíčů (např. klíče od vstupních dveří, branky atd.). Úschova klíčů v organizaci není možná.

UKONČENÍ SLUŽEB

Poskytování služeb lze ukončit:

- dohodou mezi uživatelem, objednavatelem - pečujícím a poskytovatelem
- výpovědí, ze strany uživatele a to i okamžitě bez uvedení důvodů

Poskytovatel může smlouvu vypovědět pouze z těchto důvodů:

- uživatel nebo objednavatel řádně a včas za službu neplatí
- jestliže uživatel nebo objednavatel i po opětovném napomenutí hrubě poruší povinnosti, které vyplývají z podmínek poskytování respitní péče

- jestliže se uživatel nebo objednavatel chová k pracovníkovi způsobem, jehož záměr nebo důsledek vede ke snížení důstojnosti fyzické osoby nebo k vytváření nepřátelského, ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí
- uživatel nebo objednavatel neodstraní překážky, které pracovníkovi brání k výkonu jeho práce uživatel je dlouhodobě umístěn v lůžkovém zdravotnickém zařízení anebo v zařízení sociálních služeb
- uživatel zemře
- v případě agresivity uživatele nebo osob v jeho společné domácnosti
- v případě sexuálního obtěžování (včetně slovního) pracovníků uživatelem nebo osobami žijícími s ním ve společné domácnosti
- uživatel s poskytováním služby nesouhlasí

Výpovědní doba ze strany poskytovatele je 1 měsíc a počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, v němž byla tato výpověď uživateli doručena.

Poskytovatel si vyhrazuje právo okamžité výpovědi v případě napadení pracovníka nebo sexuálního obtěžování.

V případě výpovědi poskytovatel spolupracuje s uživatelem a jeho rodinou na hledání jiné vhodné pomoci.

NOUZOVÉ A HAVARIJNÍ SITUACE

Havarijními a nouzovými situacemi se míní především požár, vytopení vodou nebo jiné situace, které můžou ohrozit uživatele služeb.

V takových situacích jsou pracovníci povinni chránit především život uživatele a život svůj. V případě havárií, které ohrožují uživatele, pracovníci spolupracují s pečujícími na jejich odstranění, ale pouze tak, aby neohrozili svůj život (volají hasiče, záchranáře, policii).

DOPORUČENÍ

Vzhledem k charakteru onemocnění a specifikům jednání osob se syndromem demence doporučujeme, aby byly cennosti uloženy pod zámek. Při první návštěvě se rodinný příslušník domluví s pracovníkem kam a za jakých okolností bude mít v domácnosti uživatele přístup.

STÁŽE A VÝZKUMY

Česká alzheimerovská společnost je velmi často kontaktována odborníky z praxe a studenty, kteří mají zájem o získání praktických dovedností nebo uskutečnění výzkumných záměrů. Tento zájem považujeme za zásadní pro další rozvoj kvality péče o lidi s demencí.

V případě, že budeme považovat výzkumný záměr nebo praxi studenta za přínosnou, budou uživatelé a objednatelé osloveni koordinátorem respitní péče, který je seznámí s možností dobrovolné účasti na výzkumu nebo pravidly praxe studenta v jejich domácnosti.

KONTAKT NA KOORDINÁTORA RESPITNÍ PÉČE:

Mgr. Lucie Sedláčková - tel.: 283 880 346, mail: lucie.sedlackova@gerontocentrum.cz

Ceník

RESPITNÍ PÉČE ČESKÉ ALZHEIMEROVSKÉ SPOLEČNOSTI

TERÉNNÍ ODLEHČOVACÍ SLUŽBA PODLE § 44 ZÁKONA Č. 108/2006 SB.

tento ceník je platný ode dne 1. dubna 2011

Základní sazba je stanovena na:

- **75,- Kč** za hodinu - v případě, že počet hodin respitní péče týdně nepřesáhne 20
- **100,- Kč** za hodinu - za každou další hodinu služby v týdnu

Evidence počtu hodin se dokladuje na záznamovém archu pracovníka, kde plátce stvrdí podpisem, že s počtem hodin souhlasí.

Manipulační poplatek:

- **150,-Kč** – účtujeme v případě, že služba není plátcem odvolána dostatečně včas (nejméně 24 hodin před domluvenou návštěvou).

V Praze dne

plátce

Martina Mátlová
výkonná místopředsedkyně ČALS