

Vnitřní pravidla poskytovatele pro pobytové odlehčovací služby

Komu je služba určena

Pobytové odlehčovací služby jsou určeny **lidem těžce dlouhodobě nemocným** a těm, kterým lékař určil diagnózu nevyléčitelné nemoci. Naše pobytové služby jsou vybavené pro klienty s velmi omezenou mobilitou, kteří většinu dne tráví na lůžku a nevyžadují skupinový aktivizační program, který s ohledem na malou kapacitu zařízení nejsme schopni zajistit.

Odlehčovací služba je určena lidem, **o které je primárně pečováno jejich blízkými** v domácím prostředí, v době poskytování pobytových odlehčovacích služeb mohou pečující odpočívat nebo si zařídit své věci

Odlehčovací služby vykonávají školení **asistenti, ne zdravotníci**, neposkytují tedy zdravotnickou péči. Zajištění poskytování potřebné zdravotní péče zdravotnickým personálem je vždy nutno domlouvat při podání žádosti.

Délka jednoho plánovaného odlehčovacího pobytu v našem zařízení zpravidla nepřesahuje tři týdny, v průběhu kalendářního roku nemůže jeden uživatel čerpat více než 90 dnů pobytové služby.

Minimální doba poskytování pobytové odlehčovací služby je 2 noci.

Nutná součinnost pečujících členů rodiny

V průběhu poskytování služby vždy potřebujeme mít možnost telefonického spojení s některým z členů rodiny pro možnost konzultace či informování při náhlém či výrazném zhoršení zdravotního stavu.

Rodina zajistí, že klient má na pobyt s sebou dostatečné množství vhodných inkontinenčních pomůcek a oblečení (jeho praní zajišťuje služba v rámci pobytu).

Návštěvy klienta v pobytové službě jsou možné v zásadě kdykoliv, nejlépe však v čase 9.00 – 17.00 hod. Návštěvy mimo tyto časy je třeba oznámit předem pracovníkům pobytové odlehčovací služby (stačí telefonicky na čísle 227 023 215).

Hygienická opatření

Ve vnitřních prostorách pobytové služby Cesty domů ani nikde jinde v budově sídla organizace není dovoleno kouřit (výjimku tvoří elektronická cigareta u klienta, kterému jeho těžký zdravotní stav neumožňuje vyjet na terasu, kde je kouření povoleno).

Návštěva domácích zvířat u klientů je možná pouze po předchozí domluvě s pracovníky služby.

Lidé s akutním infekčním onemocněním nemají dovolený vstup do prostor pobytové služby bez ústní roušky a musí dodržovat přísná hygienická opatření dle instrukcí personálu.

Práva klientů Cesty domů

1. Právo na život

Pokud se v rozhovoru s klientem dostaneme na téma euthanasie, pak mu vhodným způsobem vysvětlíme, že euthanasii žádným způsobem neposkytujeme a stojíme na straně důstojného života až do konce. Pokud je k tomu vhodná chvíle, předestřeme také možnosti a příležitosti, které skýtá společný čas s umírajícím člověkem. Každý pracovník má nastudovanou minimálně naši brožuru o euthanasii (Euthanasie. Víme, o čem mluvíme?) a snaží se dále si informace doplňovat.

2. Právo na nezkršené informace

2.1 Klient má právo znát svou diagnózu a pokud možno i prognózu. Mluvíme-li s rodinou, blízkými lidmi člověka, který umírá, ale nezná svou diagnózu, pak jim citlivě připomínáme důležitost tohoto sdělení, ba i právo člověka, který umírá, tyto věci znát. Pokud diagnózu známe my, také vysvětlujeme blízkým, kteří nás o poradenskou návštěvu požádali, že na přímý dotaz po nemoci vnesený člověkem, který umírá, máme v zájmu tohoto člověka sdělit citlivě pravdivou odpověď.

2.2. Klient má právo znát všechny typy péče, které se člověku, který umírá, nabízejí, nejen služby poskytované doma prostřednictvím Cesty domů nebo institucemi, které osobně známe, máme na ně dobré reference.

3. Právo na ochranu osobních údajů

3.1 Všichni pracovníci jsou o skutečnostech, které znají o lidech, kteří umírají, a jejich blízkých, povinni mlčet. Mlčenlivost podepisují v den nástupu do zaměstnání pracovníci, ale také dobrovolníci, stážisté a hosté. Porušení tohoto pravidla je svázáno se sankcemi.

3.2 Klient má právo vědět, jakou o něm vedeme dokumentaci a musíme mu zaručit možnost do dokumentace nahlédnout.

3.3. Máme vypracovanou metodiku k ochraně osobních údajů klientů. Sem patří také uzamykatelná skříňka s osobními údaji. Přístup k datům mají dle vnitřních směrnic organizace jen konkrétně určené osoby, pro které je účelné a důležité dokumentaci o klientovi znát.

4. Právo na volbu

4.1 Právo zvolit si ze všech nabízených variant tu nejlepší péči dle představ a požadavků klienta a jeho blízkých.

4.2 Právo volit si, jak bude vypadat péče Cesty domů v rodině klienta v mantinelech veřejného závazku odborného sociálního poradenství nebo odlehčovacích služeb Cesty domů.

5. Právo na soukromí

5.1 Právo, aby rozhovor nebyl slyšen třetí osobou.

5.2 Právo být informován, pokud hovor naslouchá praktikant/nový pracovník. Jsme vnímaví k přání klienta, klient má právo přítomnost třetí osoby odmítnout.

5.3 Právo odmítnout poradenskou návštěvu člověkem, který umírá, přestože jeho blízcí o ni stáli.

5.4 Právo klienta rozhodnout, kam nás v bytě v rámci poskytování odlehčovacích služeb pustí. Pracovníci si jsou vědomi citlivosti domácího prostředí, respektují přání klienta.

5.5 Právo klienta rozhodnout, jakým způsobem se bude zacházet se zapůjčenými klíči od obydlí, pokud je máme k dispozici.

6. Právo podat stížnost

6.1 Právo stěžovat si na péči, viz metodika k stížnostem; všichni klienti, s nimiž je sepsána smlouva o poskytování odlehčovacích služeb, dostávají základní vzor „Jak podat stížnost“. Tato pravidla visí i u vchodu do poradny v ulici Heleny Kočvarové 1, 1400 00 Praha 4

7. Právo na rovný přístup

7.1 Zájemci o službu jsou přijímáni v tom pořadí, v jakém se dostavili.

7.2 Je veden registr čekatelů – zahájení poskytování péče je ovlivněno aktuálními kapacitními možnostmi organizace a požadavky klienta/rodiny.

8. Právo na svobodu projevu

8.1 Klientovi a jeho blízkým není bráněno ve svobodě projevu názorů. Pokud způsob vyjadřování je pracovníkovi nepříjemný, pak pracovník klienta na tento fakt vhodným způsobem upozorní, případně rozhovor odloží na jindy nebo ukončí.

9. Právo na svobodu myšlení, svědomí, náboženského cítění

9.1 Respektujeme právo klienta na svobodné vyjadřování jeho myšlení, svědomí a náboženského cítění.

Povinnosti klientů Cesty domů

1. Povinnost dodržovat pravidla poskytování služby Cesty domů
2. Povinnost respektovat pracovníky Cesty domů
3. Chování a požadavky klienta a lidí, kteří pečují, nesmějí být v rozporu s posláním Cesty domů, která ctí právo na život a na svobodnou volbu člověka