

Vnitřní pravidla poskytovatele pro terénní odlehčovací služby

Podmínky poskytování terénních odlehčovacích služeb Cesta domů, z.ú.:

- o lidi je a bude pečováno **na území hl. města Prahy v domácím prostředí**
- pomáháme lidem, kterým lékař určil diagnózu nevyléčitelné nemoci (diagnóza onkologických onemocnění stupeň III, IV; diagnóza nenádorových nemocí – např. pokročilý syndrom demence nebo také těm, u nichž lékaři shledali, že nemoc již není dále léčitelná, nebo se sami rozhodli v léčbě nepokračovat, dále i lidem dlouhodobě nemocné
- pro lidi, **o které je pečováno blízkými** v domácím prostředí, kteří si v době poskytování odlehčovacích služeb mohou odpočinout nebo si zařídit své věci
- odlehčovací služby vykonávají školení **asistenti, ne zdravotníci**, neposkytují tedy zdravotnickou péči (podávání injekcí, infúzí, cévkování, převazy ran, ošetřování proleženin...)
- ten, o kterého bude pečováno, má vědět o sepisování žádosti o odlehčovací služby a souhlasit s péčí odlehčovacích služeb
- poskytujeme **pomoc s běžnými činnostmi**, které by člověk při síle a dostatku času uměl sám zařídit (osobní hygiena, stravování, vycházka, posečkání u nemocného...)
- zpravidla zajišťujeme jednu návštěvu denně, v pracovní dny od 8.00 do 17.00 hodin, maximální počet hodin v týdnu se řídí aktuální kapacitou
- minimální odběr péče při jedné návštěvě je 30 minut
- poskytování odlehčovacích služeb je vždy omezeno smluvně na 3 měsíce s možností prodloužení na další 3 měsíce, po roce poskytování služby se prodlužuje v intervalu 6 měsíců
- na první návštěvu jde zpravidla vedoucí odlehčovací služeb, při domluvě o poskytování služby jsou přítomni jak pečující, tak uživatel služby

- následuje sepsání smlouvy, při kterém jsou stanoveny konkrétní dny, časy a rozsah péče

Komunikace s pečujícími

- jsou se svým blízkým v pravidelném kontaktu nejméně dvakrát týdně
- jsou dosažitelní pro domluvu s vedoucí odlehčovacích služeb a řešení akutních situací
- jsou s nimi domlouvány změny časů návštěv a vyúčtování financí

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, předeštně 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 nezkreslené 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 vznesený 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 hovoru 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 na adrese Heleny Kočvarové 1, Praha 4 – Michle.

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