



Terénní odlehčovací služba

při Církevní střední zdravotnické škole s.r.o., Grohova 112/16, 602 00 Brno
http://pece.grohova.cz, e-mail: pece@grohova.cz, tel: +420 538 711 194, 195

Standard č. 3

Pravidla jednání se zájemcem o Terénní odlehčovací službu

JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SLUŽBU

- **Cílem jednání se zájemcem o službu je**, aby zájemce obdržel základní a nejdůležitější informace o službě. V této fázi je zájemce také informován o oblasti spolupráce a cílech spolupráce.
- **Informace poskytuje** zpravidla sociální pracovník, nebo vedoucí sociální služby. Základní informace jsou také poskytovány písemně prostřednictvím (e-mail, pošta) a telefonicky, ale vždy je zájemcům nabídnuto osobní jednání v místě poskytování služby (v domácím prostředí).
- **Cílem těchto jednání je** pomoci definovat zájemci co od naší služby očekává, a jeho osobní cíle, kterých má být poskytováním našich služeb dosaženo. Žadateli je vysvětleno, co mu poskytovatel sociální služby může nabídnout. Výsledkem tohoto jednání je zjištění, zda by poskytovaná služba vedla k naplňování žadatelových potřeb či nikoliv.
- Na základě žádosti bude pracovníkem služby domluvena osobní návštěva v domácnosti žadatele, kde budou projednány podrobněji představy o péči. Jestliže to zdravotní stav žadatele dovoluje, je možné domluvit se na péči Terénní odlehčovací služby při Církevní zdravotnické škole s.r.o., Brno, Grohova 14/16.
- **Při osobní návštěvě** pracovník sdělí žadateli veškeré informace o službě (kdo jsme, co můžeme nabídnout (viz letáček se základními informacemi), jaká je cena služby (viz ceník služby), jak jsme schopni službu zajistit, atd., zjistí od žadatele všechny potřebné informace pro službu, zmapuje danou situaci a nabídne možnosti pomoci. Sám žadatel se na základě všech zjištěných informací rozhodne, o jaké úkony a v



Terénní odlehčovací služba

při Církevní střední zdravotnické škole s.r.o., Grohova 112/16, 602 00 Brno
<http://pece.grohova.cz>, e-mail: pece@grohova.cz, tel: +420 538 711 194, 195

jakém rozsahu bude mít zájem. Vše pracovník zaznamená do formuláře *Zápis z jednání se žadatelem o Terénní odlehčovací službu*. Součástí formuláře je sociální šetření a zjišťování skutečných potřeb žadatele, plánování péče. Je vyplněna společně s žadatelem „**Vstupní karta potřeb**.“ Uvedené podklady žadatel podepíše současně s potvrzením, že uvedeným podkladům porozuměl.

- V případě poruchy komunikace je k žadateli přistupováno dle pracovního postupu pro komunikaci s žadatelem a uživateli s poruchou komunikačních schopností.
- Pokud žadatel oznámí jakoukoliv změnu své situace, která ovlivňuje důvody poskytování služby, je žádost přehodnocena a projednány a zaznamenány uvedené důvody. Žadatel uvedené změny podepíše.
- Pokud žadatel je omezen ve svéprávnosti, je vždy přítomen opatrovník, který pomáhá při specifikaci a konkretizaci požadavků.

Důvody odmítnutí žádosti:

- Terénní odlehčovací služba neposkytuje sociální službu, o kterou zájemce žádá
- Žadatel má některé z typu přenosných infekčních chorob (akutní stav), které vyžadují speciální léčbu ve zdravotnickém zařízení
- Zdravotní stav osoby vyžaduje poskytnutí akutní péče ve zdravotnickém zařízení

Pravidla pro odmítnutí zájemce o službu:

- Zájemcům, jejichž žádost nemůže být z výše uvedených důvodů přijata, je sociálním pracovníkem poskytnuta informace o řešení dané situace. Informace je poskytnuta žadateli bezprostředně, do 30 dnů oznámen důvod zamítnutí. Informace je uvedena v odmítnuté žádosti.

Postup při výběru nového uživatele

- K výběru dochází na základě časových možností Terénní odlehčovací služby a požadavku žadatele. V případě, že není možné pokrýt celý požadavek žadatele, je mu podána informace o možnosti využít jiné podobné služby v místě.



Terénní odlehčovací služba

při Církevní střední zdravotnické škole s.r.o., Grohova 112/16, 602 00 Brno
http://pece.grohova.cz, e-mail: pece@grohova.cz, tel: +420 538 711 194, 195

- Žadatele telefonicky zkontaktujeme a potvrdíme termín zahájení služby. Pokud je mezi datem podání žádosti a nástupem delší časová prodleva, domluvíme si s žadatelem další sociální šetření.

1. Vyhotovení smlouvy

- Na základě získaných údajů vyhotoví vedoucí Terénní odlehčovací služby smlouvu, která je dána žadateli k podpisu. Součástí smlouvy jsou i přílohy, které si musí před zahájením služby žadatel přečíst a podepsat s uvedením zda obsahu smlouvy porozuměl a zda s ní souhlasí. Žadateli je vždy, ponechán dostatečný časový prostor.

2. Zahájení a průběh péče

- Teprve po podepsání smlouvy je možné zahájit péči. Podle oblasti, ve které žadatel bydlí je přidělen pracovník/pracovnice, která dochází a poskytuje úkony, o které bylo požádáno. Dle potřeby (nemoc, dovolená, péče několikrát denně, atd.) jsou pracovníci zastupováni.
- Pracovníci zajišťují dohodnuté úkony v dohodnutý den a hodinu.
- **Žadatel si sám službu řídí a plánuje.** V případě pravidelné péče hlásí změny (potřebujete-li změnit termín péče, odvolat péči z důvodu hospitalizace, nebo z jakýchkoliv jiných důvodů), v případě nárazové péče sám informuje pečovatelku, pracovníka v sociálních službách nebo vedoucí služby o potřebě službu zajistit. Nepravidelnou péči je dobré hlásit včas (nejlépe několik dní předem (nejméně 3 dny předem), aby bylo možné ji organizačně zajistit.
- Veškeré změny v péči ze strany služby jsou s žadatelem, uživatelem služby telefonicky nebo osobně konzultovány – např. v případě, že dojde k nemoci většiny pracovníků služby, může být poskytování služby dle potřeby redukováno.
- V průběhu poskytování péče má uživatel právo vyjadřovat své názory, připomínky, podněty či stížnosti na kvalitu poskytování péče. Postup je uveden v příloze č. 1 „Pravidla při podávání stížností a jejich vyřizování“. Pravidelně pak 1 x za ½ roku vyjadřuje svoje názory prostřednictvím „Dotazníku spokojenosti.“



Terénní odlehčovací služba

při Církevní střední zdravotnické škole s.r.o., Grohova 112/16, 602 00 Brno
<http://pece.grohova.cz>, e-mail: pece@grohova.cz, tel: +420 538 711 194, 195

3. Základní dokumenty:

- **ŽÁDOST** – vyplní žadatel sám, předá pracovníkům služby nebo vyplní pracovník služby na základě zjištěných údajů.
- **ZÁPIS Z JEDNÁNÍ SE ŽADATELEM O TERÉNNÍ ODLEHČOVACÍ SLUŽBU** – provádí sociální pracovnice co nejdříve po vyplnění žádosti, součástí tohoto dokumentu je sociální šetření a plánování péče.
- **DENNÍ ZÁZNAM** – je to záznam o průběhu služby, o tom, co pečovatelka, pracovník sociální služby u uživatele služeb vykonává, včetně doby nezbytně nutné k vykonání úkonu. Záznamy provádí přímo v domácnosti uživatele.
- **STVRZENKA** – na základě informací v denním záznamu je vyhotovena na středisku Terénní odlehčovací služby stvrzenka, která je předložena k úhradě. Stvrzenka je ve dvojím vyhotovení, z nichž jedna podepsaná uživatelem/zákonným zástupcem zakládá do karty uživatele uložené na středisku služby.
- **INDIVIDUÁLNÍ PLÁN** – je nezbytnou součástí služby. Pracovníci se domlouvají s uživatelem služby na osobním cíli a společnými silami usilují o jeho naplnění. Jednou za měsíc, popř. dle potřeby se hodnotí naplnění cílů a stanovují se cíle nové.
- **PROTOKOL O PŘEVZETÍ A PŘEDÁNÍ KLÍČŮ** – vyplňuje s uživatelem pracovník ve chvíli, kdy ji je předán klíč z důvodu umožnění přístupu do bytu (ze zdravotních důvodů sám uživatel neotevře) nebo v případě ochrany bezpečnosti (uživatel žije sám).
- **ZÁZNAM Z NÁVŠTĚVY** – záznam provádí sociální pracovnice při plánované návštěvě v domácnosti, při které zjišťuje, jak je služba poskytována a zda je uživatel spokojen, popř. zda by uvítal změnu.
- **DOTAZNÍK SPOKOJENOSTI** – dvakrát ročně předá pracovník služeb uživateli dotazník spokojenosti, do kterého může napsat své připomínky, podněty či stížnosti na kvalitu a poskytování Terénní odlehčovací služby.



Terénní odlehčovací služba

při Církevní střední zdravotnické škole s.r.o., Grohova 112/16, 602 00 Brno
http://pece.grohova.cz, e-mail: pece@grohova.cz, tel: +420 538 711 194, 195

4. Ukončení péče - služby

a) Uživatelem

- ukončit službu může uživatel kdykoliv, bez udání důvodů, ústně nebo písemně.

b) Poskytovatelem

- poskytovatel služby může s uživatelem ukončit smlouvu z následujících důvodů:
- neuhradí-li uživatel platby za služby za dobu delší než jeden měsíc po lhůtě splatnosti
- ohrozí-li uživatel bezpečnost pracovníka – bude agresivní, fyzicky pracovníka napadne, slovně mu bude vyhrožovat, nezajistí psa, ...
- zhorší-li se zdravotní stav uživatele natolik, že již není možné zajistit jeho potřeby prostřednictvím terénní odlehčovací služby
- pominou-li důvody pro poskytování péče – cíl spolupráce se naplní a uživatel již nebude našich služeb potřebovat, úmrtím
- nebude-li uživatel dodržovat ustanovení smlouvy a pravidla poskytování služby
- nebude-li souhlasit s úpravou cen poskytovaných služeb – v případě změny ceny

Služba může být považována za vzájemně ukončenou v případě, že po dobu šesti po sobě jdoucích měsíců nebude uživatel využívat našich služeb bez udání důvodů a nepodá-li o sobě žádnou zprávu pracovníkům Terénní odlehčovací služby.

5. Když uživatele něco trápí nebo nepříjemně překvapí

- Pracovníci Terénní odlehčovací služby v případě potřeby pomohou v nepříznivé situaci, poradí v otázkách, které není uživatel schopen sám zodpovědět, a jsou povinni reagovat na změny v průběhu poskytování péče. „Pokud vás cokoliv trápí nebo si s něčím nevíte rady, můžete se na ně obrátit.“
- Pokud se jedná o seniory lze využít bezplatnou telefonní linku **Krizová a poradenská linka pomoci seniorům 800 157 157**, která je k dispozici nepřetržitě.
- **Linku seniorů - 800 200 007**, linka je v provozu ve všední dny a o vánočních svátcích v čase **od 8- 20 hod..** Na tyto linky se mohou obracet i lidé, kteří se o seniory starají.
- Následující telefonní čísla v případě zdravotních potíží:
telefon **Záchranné služby - 155**



Terénní odlehčovací služba

při Církevní střední zdravotnické škole s.r.o., Grohova 112/16, 602 00 Brno
<http://pece.grohova.cz>, e-mail: pece@grohova.cz, tel: +420 538 711 194, 195

Tísňové volání - 112	Hasiči - 150	Policie - 158	Městská policie - 156
-----------------------------	---------------------	----------------------	------------------------------

- Přílohy:
1. Pracovní postup: Komunikace s klienty s komunikačními problémy
 2. Pracovní postup: Zjišťování potřeb klienta k zajištění péče a individuálního plánu
(včetně „Vstupní karty potřeb“)
 3. Pracovní postup: Metodika práce s kartou potřeb

V Brně dne: 1. 4. 2015

Revize č. 1 11. 5. 2020

Schválil: Mgr. David Kasan
ředitel CSZŠ s.r.o.



Terénní odlehčovací služba

při Církevní střední zdravotnické škole s.r.o., Grohova 112/16, 602 00 Brno
http://pece.grohova.cz, e-mail: pece@grohova.cz, tel: +420 538 711 194, 195

Seznámení s dokumentem systému řízení kvality

Název útvaru:	Terénní odlehčovací služba
Dokument předkládá:	Vedoucí pracovník sociální služby

Níže podepsaní zaměstnanci útvaru stvrzují svým podpisem, že byli seznámeni s obsahem dokumentu

JEDNÁNÍ SE ZÁJEMCEM O SLUŽBU

a obsah v plném rozsahu pochopili a budou se jím ve své práci řídit.

Jméno, příjmení (hůlkovým písmem)	Datum	Podpis

Jméno, příjmení (hůlkovým písmem)	Datum	Podpis