

PRŮVODCE POSKYTOVANÝMI SOCIÁLNÍMI SLUŽBAMI V CSS EMAUSY

Domov pro seniory a Domov se zvláštním režimem



Motto: Domov není místo, kde bydlíš, ale místo, kde ti rozumějí.

Christian Morgenstern

Domov je pro každého z nás místem, kde je člověku dobře, kde ho druzí potřebují a milují, kde je pohoda, klid a porozumění. Domov je místem, kam se rádi vracíme, kde je nám příjemně. V CSS Emausy se všichni pracovníci snaží vytvořit domov těm, kteří se na nás ve stáří obrátili. Chceme, aby „domov“ nebyl pouhým slovem, ale místem plným pohody, klidu, tolerance, úcty a porozumění.

Tento průvodce je určen pro všechny, kteří chtějí získat podrobnější informace o službách poskytovaných v CSS Emausy a kteří zvažují, zda nabízené služby budou jejich potřebám vyhovovat.

Průvodce je určen nejenom zájemcům o poskytované sociální služby, ale i jejich rodinám a blízkým a také klientům, kterým jsou již služby poskytovány.

Mgr. Martina Primaková, MBA
Ředitelka CSS Emausy

I. NÁZEV A SÍDLO ORGANIZACE

Název organizace: **Centrum sociálních služeb Emausy s.r.o.**
Sídlo organizace: Lázeňská 2438/77, 373 16 Dobrá Voda u Českých Budějovic
Identifikační číslo: 260 55 287
E-mail: info@cssemausy.cz
Webové stránky: www.cssemausy.cz

II. KONTAKTY NA PRACOVNÍKY

Pozice	Jméno a příjmení	Telefon	E-mail
Ředitelka	Mgr. Martina Primaková, MBA	602 249 599	primakova@cssemausy.cz
Sociální pracovníce	Mgr. Ester Šnajdrová	778 482 408	snajdrova@cssemausy.cz
Vrchní sestra	Eliška Úradníková	725 514 834	uradnikova@cssemausy.cz
Vedoucí pracovníků v sociálních službách	Ludmila Kulhanová	602 269 116	kulhanova@cssemausy.cz
Administrativní pracovníce	Mariana Freyová	602 261 871	freyova@cssemausy.cz
Zdravotní sestry	Domov pro seniory Domov se zvláštním režimem	601 348 800 725 801 609	
Pečovatelé	Domov pro seniory Domov se zvláštním režimem	602 391 641 602 354 107	

III. ŘÍZENÍ CSS EMAUSY

Statutárním orgánem organizace je jednatelka společnosti Ing. Irena Lavická.
Ředitelkou CSS Emausy s.r.o. je Mgr. Martina Primaková, MBA, která je odpovědná jednatelce společnosti. Ředitelka je oprávněna zastupovat organizaci a jednat za ni v záležitostech, k nimž má oprávnění. Oprávnění uděluje jednatelka společnosti.
Pracovní doba ředitelky je od 7:00 do 15:30 hodin.

CSS Emausy je členěno na tyto úseky řízené ředitelkou:

- **Úsek sociálně aktivizační:** za činnost úseku odpovídá sociální pracovnice. Úsek zajišťuje kompletní sociální agendu včetně sociální práce, jednání se zájemci, klienty a jejich rodinami, jednání s opatrovníky, základní sociální poradenství, jednání s úřady, aktivizační a sociálně terapeutické činnosti. Pracovní doba sociální pracovnice je od 7:30 do 14:00 hodin.
- **Úsek administrativní:** za činnost úseku je odpovědná administrativní pracovnice. Úsek zajišťuje vyúčtování poskytovaných sociálních služeb, vyúčtování léků, evidenci majetku, evidenci osobních ochranných pracovních pomůcek, evidenci skladů, příjem zboží a materiálů, vedení pokladny, evidenci plateb. Pracovní doba administrativní pracovnice je 6:30 do 15:00 hodin, ve středu do 16:00 hodin.
- **Úsek zdravotní a ošetrovatelské péče:** za činnost úseku je odpovědná vrchní sestra. Úsek zajišťuje kompletní zdravotní péči o klienta na základě ordinací lékařů a vede zdravotnickou dokumentaci. Vrchní sestra odpovídá za dodržování desinfekčního řádu a bariérového režimu. Zdravotní sestry zajišťují specializovanou ošetrovatelskou péči, která je poskytována nepřetržitě 24 hodin denně.
- **Úsek přímé obslužné péče:** za činnost úseku je odpovědná vedoucí pracovníků v sociálních službách. Úsek zajišťuje kompletní ošetrovatelskou péči o klienta.
- **Úsek údržby, úklidu, stravování:** úsek údržby a úklidu řídí ředitelka, úsek stravování řídí ředitelka a vedoucí pracovníků v sociálních službách.

Je dbáno na to, aby jednotlivé úseky vzájemně spolupracovaly.

IV. ETICKÉ ZÁSADY PRACOVNÍKŮ CSS EMAUSY

1. Etické zásady pracovníka

- Při výkonu služby je povinen dodržovat práva skupin a jednotlivců, zakotvená v Chartě lidských práv, Všeobecné deklaraci lidských práv a svobod, Základní listině práv a svobod a dalších.
- Respektuje jedinečnost každého člověka bez ohledu na jeho původ, etnickou příslušnost, rasu či barvu pleti, věk, mateřský jazyk, zdravotní stav, ekonomickou situaci, náboženské či politické přesvědčení a bez ohledu na to, jak se podílí na životě celé společnosti.
- Respektuje právo každého jedince na seberealizaci v takové míře, aby nedocházelo současně k omezení takového práva druhých osob.
- Pomáhá klientům svými znalostmi, dovednostmi a zkušenostmi při jejich rozvoji a při řešení konfliktů jednotlivců se společností a jejich následků.
- Dává přednost své profesionální odpovědnosti před svými soukromými zájmy. Služby, které poskytuje, musí být na nejvyšší odborné úrovni.

2. Pravidla etického chování pracovníka v sociálních službách

2.1 Ve vztahu ke klientovi

- Podporuje klienta k vědomí odpovědnosti sám za sebe.
- Jedná tak, aby chránil důstojnost a lidská práva klientů.
- Pomáhá se stejným úsilím bez jakékoliv formy diskriminace všem klientům. Při žádné formě diskriminace nespolupracuje a neúčastní se jí. Pracovník se zaměřuje na silné stránky klientů a podporuje jejich rozvoj.
- Chrání právo klienta na soukromí a důvěrnost sdělení. Data a informace požaduje s ohledem na potřebnost při zajištění služeb poskytovaných klientovi.
- Žádnou informaci o klientovi neposkytne bez jeho souhlasu. O všech skutečnostech a interních záležitostech CSS Emausy zachovává mlčenlivost.
- Hledá možnosti, jak zapojit klienta do procesu řešení jeho problémů.
- Klienti mají právo na informace v takové podobě, jaká odpovídá jejich věku a chápání. Musí mít zároveň možnost otevřeně hovořit o svých potřebách.
- S klienty pracovník zachází s empatií, taktem a pochopením a respektuje jejich soukromí a intimitu.
- Ve vztahu ke klientovi nesmí zneužít jeho důvěry a závislosti na nás a naší péči.
- Při poskytování péče respektuje životní hodnoty klientů, jejich společenské zvyky, duchovní potřeby a náboženské přesvědčení a snaží se vytvářet podmínky zohledňující individuální potřeby jednotlivců.
- Snaží se péči poskytovat tak, aby nedocházelo ke střetům pracovních nebo osobních zájmů mezi pracovníkem a klientem.
- Péči a pomoc vyžádanou klientem nebo jeho blízkými poskytuje pouze se souhlasem klienta, výjimku tvoří situace akutního ohrožení zdraví nebo života klienta.
- Za svou práci nevyžaduje ani nepřijímá žádné dary, protislužby a zvýhodnění od klientů ani od jejich blízkých, aby nedocházelo k ovlivnění při rozhodování o službě nebo k narušení profesionálního přístupu ke klientovi.
- Za dar není považován projev poděkování formou květiny nebo pochutiny.
- Má právo odmítnout poskytování péče, hrozí-li mu ze strany klienta nebo jeho blízkých fyzická či psychická újma.



2.2 Ve vztahu ke svému zaměstnavateli

- Odpovědně plní své povinnosti vyplývající ze závazku ke svému zaměstnavateli, podílí se na vytváření dobrých pracovních vztahů v organizaci.
- V maximální míře se snaží zabránit jakékoliv činnosti či jednání, jež by poškozovaly dobré jméno CSS Emausy. Tato zásada se vztahuje i na záležitosti, které se přímo netýkají výkonu pracovní činnosti pracovníka.
- Snaží se ovlivňovat pracovní postupy a jejich praktické uplatňování s ohledem na co nejvyšší úroveň služeb poskytovaných klientům.
- Má právo vyžadovat na zaměstnavateli, aby vytvářel podmínky, které mu umožní přijmout a uplatňovat závazky vyplývající z tohoto kodexu.
- Povinností pracovníka je vyhnout se konfliktům soukromého zájmu s jeho postavením jako zaměstnance a předcházet takovým jednáním, která mohou podezření z konfliktů zájmů vyvolat, zejména nesmí uvádět v omyl klienty ani veřejnost, informace, které poskytuje klientům, jejich zástupcům či oprávněným institucím v zákonném rozsahu jsou úplné, nezkreslené, pravdivé a srozumitelné.
- Jedná tak, aby se v souvislosti se svým zaměstnáním v zařízení nedostal do vztahu, ve kterém by byl zavázán oplatiť prokázanou laskavostí.
- Pracovník neřeší s klientem interní problémy organizace.

2.3 Ve vztahu ke svému povolání a odbornosti

- Dbá na udržení a zvyšování prestiže svého povolání.
- Snaží se o udržení a zvyšování odborné úrovně své práce a uplatňování nových přístupů a metod.
- Celoživotně se vzdělává, což je základ pro udržení stanovené úrovně odborné práce a schopnosti řešit etické problémy a dilemata.
- Pracuje jako člen týmu s právem vyžadovat podporu a poskytovat podporu druhým.

2.4 Ve vztahu ke kolegům

- Respektuje znalosti a zkušenosti svých kolegů a ostatních odborných pracovníků. Vyhledává a rozšiřuje spolupráci s nimi a tím zvyšuje kvalitu poskytovaných sociálních služeb.
- Respektuje rozdíly v názorech a praktické činnosti kolegů a ostatních odborných pracovníků. Kritické připomínky k nim vyjadřuje na vhodném místě a vhodným způsobem.

2.5 Ve vztahu ke společnosti

- Přispívá k zajištění plnohodnotné účasti klientů v sociálním, kulturním a politickém životě a dění ve společnosti.

V. POSKYTOVANÉ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Pobytové sociální služby jsou CSS Emausy poskytovány na základě zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a vyhlášky č. 505/2006 Sb.

Naším cílem je vytvořit pro Vás důstojné prostředí, kde budeme respektovat Vaši individualitu, aktivně Vás budeme zapojovat do péče o sebe a do aktivit CSS Emausy a budeme Vás podporovat v kontaktu s rodinou a se společenským prostředím.

1. DOMOV PRO SENIORY

Základní činnosti sociální služby Domov pro seniory jsou:

- poskytnutí ubytování,
- poskytnutí stravy,
- pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu,
- pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- sociálně terapeutické činnosti,
- aktivizační činnosti,
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Poslání

Posláním Domova pro seniory je poskytovat celoroční pobytovou sociální službu osobám, které se nedokážou samy o sebe postarat ve svém přirozeném prostředí ani za pomoci rodiny a terénních či ambulantních sociálních služeb (jsou v nepříznivé sociální situaci). K překonání této bariéry potřebují pomoc a podporu personálu Domova pro seniory.

Cílová skupina

Cílovou skupinou jsou osoby starší 60 let, které mají sníženou soběstačnost zejména z důvodu věku a zdravotního stavu a jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby.

Sociální služba není určena:

- osobám, které jsou mladší 60 let,
- osobám prokazatelně závislým na alkoholu a jiných návykových látkách,
- osobám, které žádají o službu, kterou Domov pro seniory neposkytuje.

Dle § 36 vyhlášky MPSV ČR 505/2006 Sb., může být poskytování pobytové sociální služby odmítnuto z těchto důvodů:

- a) zdravotní stav osoby vyžaduje poskytnutí ústavní péče ve zdravotnickém zařízení,
- b) osoba není schopna pobytu v zařízení sociálních služeb z důvodu akutní infekční nemoci,
- c) chování osoby by z důvodu duševní poruchy narušovalo závažným způsobem kolektivní soužití v Domově pro seniory.

Cíle služby

Cílem služby je zajistit pomoc a dopomoc osobám cílové skupiny tak, aby mohly vést v důstojných podmínkách plnohodnotný život.

Naším cílem je klient, který:

- má v maximální možné míře zachované své schopnosti, dovednosti a zvyklosti,
- s ohledem na svůj zdravotní stav a soběstačnost uplatňuje vlastní vůli,
- je respektovaný ve svých právech a je mu zachována lidská důstojnost,
- je spokojený prostřednictvím uspokojování svých individuálních potřeb a přání,
- má podmínky pro aktivní trávení volného času,
- má přizpůsobené prostředí ke svým možnostem a schopnostem.

Zásady Domova pro seniory

Za účelem dosažení stanovených cílů uplatňujeme při poskytování služeb následující zásady:

- **Úcta a slušnost** – chováme se zdvořile ke všem klientům, přistupujeme ke každému s pochopením, empatií a bez předsudků.
- **Respekt a pokora** – vnímáme potřeby druhých a snažíme se nabízet pomoc, jak nejlépe umíme, vždy nezištně. Rovně přistupujeme ke všem klientům.
- **Zachování důstojnosti** – poskytujeme bezpečné a odborné služby, které respektují důstojnost klientů. Respektujeme svobodnou volbu každého.
- **Profesionalita** – zajišťujeme služby kvalifikovaným personálem, který zná teoretické postupy i jejich praktické využití k tomu, jak předcházet, zmírnit či odstranit nepříznivou sociální situaci, ve které se klient nachází nebo může nacházet.

2. DOMOV SE ZVLÁŠTNÍM REŽIMEM

Základní činnosti sociální služby Domov se zvláštním režimem jsou:

- poskytnutí ubytování,
- poskytnutí stravy,
- pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
- pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu,
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- sociálně terapeutické činnosti,
- aktivizační činnosti,
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.

Poslání

Posláním Domova se zvláštním režimem je poskytovat celoroční pobytovou sociálně-zdravotní službu osobám, které onemocněly Alzheimerovou chorobou nebo kteroukoliv jinou formou demence, v příjemném, bezpečném a důstojném prostředí.

Stav těchto osob vyžaduje podporu a pomoc druhé osoby, kterou již nelze zajistit v domácím prostředí ani za pomoci a podpory blízkých osob a terénních či ambulantních sociálních služeb.

Cíle služby

- Vytvořit podmínky pro aktivní trávení volného času.
- Podporovat udržování sociálních kontaktů s rodinou, přáteli a ostatními klienty v Domově se zvláštním režimem.
- Individuálně přistupovat ke klientovi s ohledem na jeho přání a potřeby a podporovat ho v udržování soběstačnosti a samostatnosti.
- Zajistit důstojné a odborné provázení klienta v závěru jeho života.

Cílová skupina

Cílovou skupinou jsou osoby starší 55 let s chronickým duševním onemocněním, které mají z důvodu organického poškození mozku, stařecké demence, Alzheimerovy choroby nebo ostatních typů demence sníženou soběstačnost a jejichž situace vyžaduje pravidelnou pomoc jiné fyzické osoby.

Sociální služba není určena:

- osobám, které jsou mladší 55 let,
- osobám prokazatelně závislým na alkoholu a jiných návykových látkách,
- osobám, které žádají o službu, kterou Domov se zvláštním režimem neposkytuje.

Dle § 36 vyhlášky MPSV ČR 505/2006 Sb., může být poskytování pobytové sociální služby odmítnuto z těchto důvodů:

- a) zdravotní stav osoby vyžaduje poskytnutí ústavní péče ve zdravotnickém zařízení,
- b) osoba není schopna pobytu v zařízení sociálních služeb z důvodu akutní infekční nemoci.

Zásady Domova se zvláštním režimem

Za účelem dosažení stanovených cílů uplatňujeme při poskytování služeb následující zásady:

- **Úcta a slušnost** – chováme se zdvořile ke všem klientům, přistupujeme ke každému s pochopením, empatií a bez předsudků.
- **Respekt a pokora** – vnímáme potřeby druhých a snažíme se nabízet pomoc, jak nejlépe umíme, vždy nezištně. Rovně přistupujeme ke všem klientům.
- **Zachování důstojnosti** – poskytujeme bezpečné a odborné služby, které respektují důstojnost klientů. Respektujeme svobodnou volbu každého.
- **Profesionalita** – zajišťujeme služby kvalifikovaným personálem, který zná teoretické postupy i jejich praktické využití k tomu, jak předcházet, zmírnit či odstranit nepříznivou sociální situaci, ve které se klient nachází nebo může nacházet.

Poskytování pobytové sociální služby *Domov pro seniory* nebo *Domov se zvláštním režimem* je zahájeno na základě rozhodnutí klienta, tedy na uzavření „Smlouvy o poskytování pobytové sociální služby v CSS Emausy s.r.o.“ (dále jen „smlouva“). Uzavření této smlouvy je výsledkem dohody mezi poskytovatelem a klientem. Smlouva je uzavírána v písemné podobě. Klient, který není dle lékařského posudku ošetřujícího lékaře schopen sám jednat a nemá zákonného zástupce, je zastupován při uzavírání smlouvy obecním úřadem obce s rozšířenou působností dle sídla CSS Emausy.

Ve smlouvě je mj. uveden rozsah klientovi poskytovaných činností a výše jejich úhrady. Ceník základních služeb CSS Emausy je uveřejněn na webových stránkách www.cssemausy.cz nebo je možné si ho vyžádat od sociálního pracovníka.

FAKULTATIVNÍ SLUŽBY

Naplnování potřeb klientů je realizováno nejen prostřednictvím základních činností sociálních služeb, ale také prostřednictvím fakultativních služeb. Jejich nabídka a výše úhrady jsou k nahlédnutí v ceníku základních a fakultativních služeb CSS Emausy, informace předá také sociální pracovník.

INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ

Sociální služby jsou klientům poskytovány podle jejich osobního individuálního plánu, tj. plánu zaměřeného na konkrétního člověka. Tento plán vychází z individuálních přání, potřeb a zvyklostí klienta a sestavuje ho spolu s klientem sociální pracovník, vedoucí úseku přímé obslužné péče a klíčový pracovník, kterého má přiděleného každý klient.

Klíčový pracovník je pracovník, který se o klienta nejvíce zajímá, zjišťuje klientovy potřeby, vypracovávají společně individuální plán. V případě, že si klient a klíčový pracovník nebudou vyhovovat, je možné kdykoliv zažádat o změnu klíčového pracovníka.

Individuální plán je zpracován písemně a je založen ve složce individuální plánování na příslušném patře CSS Emausy. Individuální plán je ve spolupráci s výše uvedenými pracovníky a klientem průběžně naplňován, vyhodnocován a aktualizován.

VOLNOČASOVÉ AKTIVITY

Volnočasové aktivity zajišťují pracovnice přímé péče – aktivizační pracovnice. Na volnočasových aktivitách se dále podílejí dobrovolníci, studenti, spřátelené organizace a partneři.

V CSS Emausy nabízíme a poskytujeme tyto volnočasové aktivity:

- Práce se vzpomínkami aneb Reminiscence – jedná se o aktivizaci zaměřenou na vzpomínání na události, situace a předměty spojené s životem klienta. Využíváme při nich staré předměty denní potřeby, hračky, knihy, časopisy, dobové fotografie apod.
- Rukodělná dílna – zde probíhá malování, kreslení, tvorba z papíru, pracujeme se dřevem a dalšími materiály (kov, sklo, látky). Součástí je keramická dílna a arteterapie, v níž se klade důraz na léčebný potenciál tvůrčí činnosti.
- Ruční práce – zde šijeme, pleteme, háčkujeme, vyšíváme a tkáme výrobky pro denní potřebu, jako jsou tašky, polštářky, podsedačky, košíčky z pedigu apod.
- Vaření a pečení – není nad to moci si něco uvařit nebo upéct podle vlastní chuti dle osvědčených rodinných receptů. Často si také sami pečeme pohoštění na naše kulturní akce.
- Muzikoterapie – hodiny jsou rozděleny na dvě části, v jedné je poslech hudby s výkladem o díle a autorovi a v druhé části si prakticky hrajeme s hudbou – zpíváme oblíbené písně a hrajeme na rytmické nástroje.
- Mozkový jogging, práce s pamětí – je zaměřena na procvičování krátkodobé a dlouhodobé paměti, pozornosti, řeči, slovní zásoby a zrakově prostorových dovedností.
- Virtuální realita – je to nová aktivita s velkým potenciálem. Zprostředkovává klientům nevšední zážitek s možností proniknout na místa, kam se klienti běžně nemohou podívat anebo se vrátit tam, kde již někdy byli. Při virtuální realitě se prolíná trénink paměti, reminiscence, motorika a emoce.
- Zooterapie – součástí našeho týmu je kočička, která slouží našim klientům k podpoře psychiky a jemné motoriky. Dále k nám pravidelně dochází zooterapeutka, díky které mají klienti Domova možnost potkávat se s pejsky, králíky, housaty, kuřátky a také s poníkem. Návštěvy zooterapeutky jsou mezi klienty velmi oblíbené, v rámci terapií jsou jak skupinové aktivity, tak i individuální setkávání se zvířátky na pokojích klientů.

- Setkání s vírou – do CSS Emausy pravidelně docházejí katolický a evangelický kněz, kteří poskytují duchovní podporu našim klientům.
- Setkání s harmonikou – pravidelně jednou za 14 dní k nám dochází harmonikář, který hraje naše oblíbené písničky k tanci, zpěvu i poslechu.
- Narozeninové oslavy – na konci každého měsíce probíhá oslava narozenin, kdy s kávou, zákuskem a chlebičkem společně oslavíme narozeniny všech klientů narozených v daném měsíci. Na oslavy jsou srdečně zváni i všichni příbuzní a známí našich klientů.
- Ostatní společenské programy – zahrnují vystoupení dětí z mateřských, základních uměleckých a jiných škol, hudebních skupin a kapel, přednášky a jiná umělecká vystoupení. Spolupracujeme s Waldorfskou školou a s Česko-anglickým gymnáziem.



VI. ZDRAVOTNÍ PÉČE

LÉKAŘSKÁ PÉČE

Lékařská péče je v CSS Emausy zajišťována smluvním praktickým lékařem v pravidelných intervalech dle ordinačních hodin. Ordinační hodiny lékaře jsou každé úterý od 15:00 do 18:00 hodin v kanceláři vrchní sestry. V případě potřeby se ordinační hodiny přizpůsobují zdravotnímu stavu klientů. V odpoledních a nočních hodinách, o víkendech a svátcích je dle potřeby zajišťována lékařská péče formou záchranné zdravotní služby.

Psychiatr do CSS Emausy dochází 1× měsíčně (čtvrtek), a to na základě předchozí dohody.

Odborná lékařská péče (např. diabetolog, neurolog, ortoped, kardiolog atd.) je zajišťována u lékařů, u kterých je klient registrován.

V CSS Emausy spolupracujeme s lékařem specialistou v oboru paliativní medicíny, s lékařem specialistou pro klinickou výživu a s lékařem podiatrem, specialistou na hojení ran. Lékaři dochází za klienty do CSS Emausy.

V CSS Emausy je uplatňováno právo svobodné volby lékaře. Zůstane-li klient při začátku využívání sociální služby v CSS Emausy registrován u svého praktického lékaře, zajišťuje si lékařské ošetření, vyšetření, medikaci, léky atd. sám nebo s pomocí svých blízkých. V tomto případě je povinen si zajistit výpis ze své zdravotnické dokumentace včetně medikace, předat jej zdravotní sestře CSS Emausy a zajistit průběžné informování o změně svého zdravotního stavu či medikace. Pokud se zdravotní stav klienta zhorší natolik, že není schopný předávat ošetřujícímu personálu výše uvedené informace, je po vzájemné dohodě převeden k smluvnímu praktickému lékaři CSS Emausy. Na přání klienta jsou léky dle ordinace praktického lékaře CSS Emausy zajišťovány pracovníky CSS Emausy. Doplatky za léky jsou klientovi účtovány měsíčně zpětně.

ZÁKLADNÍ A SPECIALIZOVANÁ OŠETŘOVATELSKÁ ZDRAVOTNÍ PÉČE

Je poskytována dle ošetřovatelských plánů a vždy na základě ordinace ošetřujícího lékaře, a to pouze odborně způsobilým personálem. Jedná se zejména o tyto úkony:

- odběr biologického materiálu,
- aplikace léčebné terapie – podání léků do úst nebo dohled nad jejich podáváním, injekční podání, podání sondou,
- příprava a aplikace infuzní terapie za účelem zajištění hydratace, dodání léčebných látek, energetických zdrojů, léčba bolesti,
- aplikace inhalační léčebné terapie,
- péče o ránu,
- klyσμα, ošetření permanentních katetrů a zavádění permanentních katetrů u žen, ošetření permanentních katetrů a zavádění permanentních katetrů u mužů (máme vyškolené sestry, které jsou oprávněny tyto výkony provádět),
- zavádění nasogastrické sondy,
- vyšetření stavu pacienta přístrojovou technikou (měření tlaku, pulsu, kyslíku), ošetření kožních lézí přístrojovou technikou, ošetření stomií,
- nácvik a zaučování aplikace inzulínu.

Specializovaná vyšetření a ošetření probíhají v příslušných zdravotnických zařízeních.

REHABILITAČNÍ PÉČE

Odborné rehabilitační úkony jsou klientům poskytovány dle indikace lékaře. Běžné rehabilitační úkony jsou klientům poskytovány na vlastní přání po indikaci praktickým lékařem v rehabilitační místnosti nebo na jeho pokoji.

Klient může z důvodu zhoršení své hybnosti požádat o možnost využívat kompenzační pomůcky CSS Emausy a to na dobu, než mu bude odborným lékařem předepsána vlastní vhodná kompenzační pomůcka.

ÚHRADA ZA ZDRAVOTNÍ PÉČI

Základní a specializovaná zdravotní péče je hrazena z veřejného zdravotního pojištění.



VII. PŘÍMÁ SOCIÁLNÍ - OŠETŘOVATELSKÁ PÉČE

Sociální služby v CSS Emausy jsou poskytovány pracovníky v sociálních službách a mohou být zajišťovány dle potřeb klienta v tomto rozsahu:

- Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu zahrnuje:
 - pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek,
 - pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík,
 - pomoc při vstávání z lůžka, uléhání, změně polohy,
 - pomoc při podávání jídla a pití,
 - pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním i vnějším prostoru.
- Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu:
 - pomoc při úkonech osobní hygieny,
 - pomoc při základní péči o vlasy a nehty,
 - pomoc při použití WC.

Při poskytování těchto úkonů musí být ze strany pracovníků vždy dodržena intimita prostředí, plán péče a individuální plán klienta. Při péči o klienty pracujeme s koncepty smyslové aktivizace a bazální stimulace.

Koupání klientů se provádí minimálně 1× týdně, dle potřeby i častěji. Klienti se mohou koupat sami nebo s pomocí ošetřujícího personálu. Hygienické potřeby (mýdlo, zubní pastu, šampon na vlasy, krém na obličej, tělo a ruce) si pořizuje a hradí klient sám.

Součástí základní hygieny je také úprava vlasů, stříhání vlasů, holení a péče o nehty na ruce i nohou. V CSS Emausy je možné využívat služby externí pedikérky a kadeřnice. Objednávání těchto služeb zajišťuje vedoucí pracovník v sociálních službách dle přání a potřeb klientů.

ÚHRADA ZA POSKYTOVÁNÍ OŠETŘOVATELSKÉ PÉČE

Ošetřovatelská péče je plně hrazena z příspěvku na péči.



VIII. UBYTOVÁNÍ V CSS EMAUSY

POKOJE

V CSS Emausy je možné bydlet v jednolůžkových a dvoulůžkových pokojích. Klient se ubytovává za pomoci rodiny a pracovníků v sociálních službách v pokoji, který byl pro něj pracovníky dle předchozí domluvy připraven.

Klienti si po domluvě se sociálním pracovníkem mohou přinést:

- vlastní předměty, např. obrazy, sošky, poličky, křeslo, lůžkoviny apod.,
- vlastní rozhlasový přijímač, ze kterého jsou telekomunikační poplatky hrazeny na základě individuální domluvy s CSS Emausy,
- vlastní elektrospotřebiče s platnou revizí.

Klient má právo vlastnit klíč od svého pokoje a od nočního stolku v pokoji. Převzetí těchto klíčů klient stvrzuje svým podpisem v protokolu. V případě ztráty klíče je klientovi poskytnut klíč nový a klient uhradí zhotovení nového klíče. Klíče od pokoje má klient i personál CSS Emausy.

Pracovníci CSS Emausy vstupují do pokoje klienta po zaklepání a vyzvání klienta (pokud to zdravotní stav klienta umožňuje). Při hospitalizaci klienta je klíč od pokoje zalepen do obálky a uzamčen ve skříňce na sesterně na příslušném patře.

Poskytovatel může klienta v průběhu pobytu z provozních důvodů (např. zavedení nové služby, technické závady, malování) přestěhovat na jiný pokoj. Klient může kdykoliv požádat o přestěhování na jiný pokoj a bude mu vyhověno, pokud to bude technicky a s ohledem na provoz možné.

Pokud má klient zájem o změnu trvalého pobytu na adresu CSS Emausy, sociální pracovník s jeho souhlasem zajistí přehlášení na obecním úřadě v Dobré Vodě u Českých Budějovic.

Klient má povinnost hlídat datum vypršení revize vlastních elektrospotřebičů. Při zajištění revize spotřebičů má možnost využít spolupráce s CSS Emausy, který klientovi na jeho žádost tuto revizi zprostředkuje.



IX. STRAVOVÁNÍ V CSS EMAUSY

Stravování v CSS Emausy je celodenní, tj. 3× hlavní jídlo a 2× svačina. Strava pro klienty je připravována racionální, dietně upravená. Pro klienty lze připravit dietu diabetickou, šetřící, dále i diety při intoleranci lepku či laktózy. Dietní stravování je zajišťováno pouze na základě doporučení lékaře nebo nutričního terapeuta.

Klient má právo odmítnout dietní stravu. O odmítnutí dietní stravy provede zdravotní sestra zápis do karty klienta.

Klient má právo neodebírat stravu v době své nepřítomnosti v CSS Emausy.

Strava je vydávána dle aktuálního jídelního lístku, který je umístěn na nástěnce u jídelny a na každém patře u sesterny.

Strava je podávána v jídelně CSS Emausy nebo na pokojích klientů. Místo stravování si volí klient dle předchozí domluvy a je zaznamenáno v individuálním plánu klienta.

Na pokojích je strava podávána těm klientům, jejichž zdravotní stav nedovoluje stravovat se v jídelně.

Doba podávání stravy v jídelně:

- snídaně: od 8:00 do 9:00 hodin,
- svačina: je podávána při snídani,
- oběd: od 11:30 do 12:30 hodin pro klienty a od 12:30 do 13:30 hodin pro personál,
- svačina: 14:30 hodin,
- večeře: od 17:00 do 18:00 hodin.

K uložení vlastních potravin mohou klienti využít vlastní lednici na pokoji nebo společnou ledničku na patře, na jiných místech ukládání potravin není možné.

Tekutiny (čaj a šťáva) jsou na jednotlivých patrech k dispozici po celý den. Klientům, kteří potřebují pomoc s dodržováním pitného režimu, nabízejí a podávají nápoje pracovníci přímé péče.

Klienti CSS Emausy se mohou vyjadřovat ke kvalitě, složení a způsobu podávání jídla.

X. PODÁVÁNÍ INFORMACÍ

Informace o zdravotním stavu klienta jsou podávány pouze osobám, které klient při přijetí do CSS Emausy nebo v průběhu pobytu sám určil. Zdravotnický pracovník může podat pouze obecné informace o stavu klienta, informace o lékařské anamnéze je oprávněn podávat pouze ošetřující lékař.

Informace, které mají být podány telefonicky, lze sdělit pouze za předpokladu, že zdravotnický pracovník ověří identitu volajícího, a to s požadavkem o sdělení hesla uvedeného v souhlasu s podáváním informací.

Informace o úmrtí klienta může být podána pouze osobám blízkým nebo osobám, které za svého života určil klient v souladu s §31 zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování.

Informace o úmrtí se sděluje po konstatování smrti lékařem. Osoba blízká je informována bez zbytečného odkladu prostřednictvím telefonu. Nebylo-li možné osobě blízké tuto skutečnost takto sdělit do 24 hodin od úmrtí klienta, je informována písemně doporučeným dopisem. Tělo zemřelého je uloženo do chladicího boxu u pohřební služby, se kterou má pro tyto účely CSS Emausy uzavřenu smlouvu.

Zemře-li klient při hospitalizaci ve zdravotnickém zařízení, oznamuje tuto skutečnost osobě blízké zpravidla personál daného zařízení.

XI. STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

Podněty, připomínky a stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytovaných služeb může podat jakákoliv osoba (každý klient, jeho rodinný příslušník, přítel nebo kterýkoliv občan či pracovník) kterémukoliv pracovníkovi CSS Emausy.

Způsob podávání a vyřizování stížností je zveřejněn na webových stránkách CSS Emausy, směrnice pro podávání stížností je klientovi předávána při podpisu smlouvy.

Stížnost lze rovněž podat anonymně, a to do schránky, která je umístěna v přízemí CSS Emausy.

XII. OSTATNÍ

Další záležitosti, které se týkají odpovědnosti za škodu, úschovy cenných věcí, hotovostí, pravidel soužití, návštěv, poštovních zásilek, výplat důchodů atd. jsou blíže popsány ve Vnitřních pravidlech poskytovatele, která jsou nedílnou součástí smlouvy a která jsou uveřejněna na webových stránkách CSS Emausy, příp. k dispozici v tištěné podobě na nástěnkách a v kanceláři sociálního pracovníka.





Vypracovala: Mgr. Martina Primaková, MBA – ředitelka CSS Emausy

Aktualizováno dne 25. 9. 2023 v Dobré Vodě u Českých Budějovic.

Fotografie: vlastní archiv