

## Vnitřní pravidla pro poskytování domácí péče

<b>Vypracovala:</b> Bc. Kamila Sedláková odborný garant	<b>Schválila:</b> Bc. Kamila Sedláková ředitelka
<b>Datum vydání předpisu:</b> 1. 1. 2023	<b>Platnost verze:</b> 1. 1. 2023
<b>Komu je učena:</b> sestrám domácí péče	<b>Kdo provádí:</b> sestry domácí péče
<b>Místo:</b> pracoviště DP	<b>Čas:</b> průběžně

### **Poslání domácí zdravotní péče**

Naším cílem je poskytovat zdravotní službu – ošetrovatelskou péči v pohodlí domova klientů/pacientů. Jedná se o zdravotní službu domácí péči, která je poskytována na základě indikace praktických nebo odborných lékařů nebo lékařů končící hospitalizaci pacientů. Tato služba je hrazena v rozsahu indikace lékaře zdravotními pojišťovny. Ošetrovatelskou péči poskytujeme nejen v obecném rozsahu, ale také včetně péče o dialyzované pacienty, v programu domácí plicní ventilace nebo paliativní péče.

### **Komu jsou služby poskytovány**

Domácí péče je určena klientům/pacientům všech věkových skupin (od dětských pacientů po seniory), kteří potřebují odbornou zdravotní péči, ale jejich současný zdravotní stav nevyžaduje pobyt na akutním lůžku a celodenní lékařský dohled. Jedná se o klienty/pacienty, kteří mají stanovenou diagnózu, ale potřebují odbornou ošetrovatelskou péči, monitorování celkového stavu, péči o různé katetry, převazy, aplikace injekcí, podávání rehydratačních infuzí atd., jedná se o obdobnou péči, která je poskytována na následných lůžkách nemocnic (dříve také LDN).

### **První návštěva pacienta v jeho domácím prostředí**

Provádí ji pověřená sestra v domácí péči (dále jen sestra DP), zpravidla vedoucí týmu.

První návštěva probíhá po indikaci lékařem. V případě, že se jedná o indikaci po ukončení hospitalizace, je první návštěva realizována v den propuštění, ale nejpozději do 24 hodin po propuštění klienta/pacienta z nemocnice, po předchozí domluvě s klientem/pacientem, resp. rodinou / osobami blízkými.

Sestra DP se seznámí s klientem/pacientem a jeho aktuálním zdravotním stavem, sepíše ošetrovatelskou anamnézu, převezme a prostuduje dostupnou zdravotní dokumentaci a vyžádá si souhlas klienta/pacienta s indikovanou péčí. Na základě toho a v souladu s indikací lékaře stanoví ošetrovatelské priority, zavede klienta/pacienta do plánu návštěv. V případě potřeby s klientem/pacientem a jeho rodinou zajistí možnost pravidelného vstupu pro poskytování péče. Seznámí klienta/pacienta s pravidly poskytování domácí péče.

Jedná-li se o indikaci DP jiným lékařem než praktickým, předá vedoucí sestra DP v nejbližším možném termínu tuto skutečnost praktickému lékaři.

### **Sestra domácí péče**

Všeobecná sestra v DP – primární nebo vrchní sestra je osoba, na kterou se může klient/pacient v každodenním poskytování služby přednostně obracet ve věcech, které se poskytování týkají. Má vytvořen s uživatelem užší vztah a nejvíce s ním spolupracuje, jedná se tzv. o primární sestru. Tato sestra průběžně vyhodnocuje stav klienta/pacienta a poskytovanou péči a stanovuje nové cíle. Tím vede pacienta ke zlepšení zdravotního stavu a odstranění nežádoucích potíží.

### **Zpřístupnění domácnosti při poskytování domácí zdravotní péče**

Klient/pacient zajistí přístup do domácnosti sestře DP v době poskytování služby a odstraní nebo umožní odstranění případných překážek, které brání bezpečnému vstupu do domácnosti

(např. nefunkční branka, neoznačený zvonek, neoznačené vstupní dveře do bytu). V domácnostech, kde se chovají zvířata, uživatel (popř. rodinný příslušník) zajistí pracovníkovi bezpečné poskytnutí služby tím, že všechny domácí mazlíčky odvede z místa poskytování zdravotní služby nebo je zavře do klece. V době poskytování zdravotní služby DP budou v místnosti přítomny pouze osoby, s jejichž přítomností klient/pacient souhlasí, nebo které jsou při poskytování výkonu práce sestry DP nezbytné v rámci spolupráce.

Nemůže-li sám klient/pacient otevřít dveře svého bytu, zajistí přístup rodinným příslušníkem nebo zajistí klíče. Náklady spojené s těmito úpravami jsou hrazeny klientem/pacientem.

V případě, že klient/pacient předá sestře DP klíče od bytu, je sepsán protokol o převzetí klíčů od klienta/pacienta (dále jen protokol), kde je uvedeno, kdo je oprávněn klíče používat a kde budou klíče uloženy mimo návštěv u klienta/pacienta. Každé použití klíče je zaznamenáno v evidenční knize klíčů od pacientů/klientů, která se nachází na každém středisku organizace. Protokol je sepsán ve dvojím vyhotovení, jedno obdrží klient/pacient a druhé se zakládá do zdravotnické dokumentace. Bez vědomí klienta/pacienta není ze strany organizace možné vstupovat do bytu nebo vyhotovovat kopie klíčů nebo je půjčovat dalším osobám. Vstupovat do domácnosti v nepřítomnosti klienta/pacienta je možné pouze po souhlasu a podpisu klienta/pacienta (popř. opatrovníka).

#### **Ostatní**

Zdravotnický materiál a pomůcky k ošetřování klientů/pacientů nad rámec poskytované zdravotní služby si klient/pacient hradí sám.

#### **Nakládání s odpadem vzniklým při poskytování zdravotní služby**

V případě vzniku odpadu z poskytované zdravotní péče je domácí zdravotní péče Malyra povinna poučit pacienta o způsobu nakládání s tímto odpadem a o jeho bezpečném uložení a likvidaci tak, aby nedošlo k ohrožení jeho zdraví, veřejného zdraví a poškození životního prostředí. Pacient je povinen s odpadem naložit v souladu s poučením. Poučení je pacientovi/klientovi předáno při zahájení poskytování péče.

#### **Dostupnost/čas poskytování domácí zdravotní péče**

Čas poskytnutí zdravotní služby je vázán na indikaci lékaře z důvodu zajištění léčebného plánu. Přesný čas návštěvy nelze z organizačních důvodů přizpůsobovat přání klienta/pacienta a jeho rodinných příslušníků. Čas návštěvy se dodržuje, pokud to vyžaduje povaha ošetření, např. z důvodu odběrů biologického materiálu (krev, moč), časové aplikace léčiva atd. Odběry biologického materiálu probíhají ve všední dny od 7:00 do 9:00 hodin, není-li lékařem určeno jinak. Sestry DP se snaží domluvit se na čase příští návštěvy, nicméně vzhledem k tomu, že se jedná o poskytování zdravotní péče, navíc s dopravou, může se zdravotník zdržet u předchozího klienta/pacienta, případně s ohledem na aktuální dopravní situaci na cestě.

#### **Komunikace se sestrou**

Od 7:00 do 20:00 je k dispozici pohotovostní telefonní linka, kterou klient/pacient, rodinný příslušník nebo opatrovník obdrží při první návštěvě. Toto telefonní číslo slouží ke komunikaci s pracovištěm DP. Zejména k nahlášení změny ve zdravotním stavu a převozu klienta/pacienta do

nemocnice, nahlášení nové indikace od praktického lékaře, případně pro další potřebnou vzájemnou komunikaci, pro zajištění průběhu a bezpečnosti péče. Toto číslo je také nutno použít v případě, že v čase plánované návštěvy se klient/pacient nebude zdržovat v místě bydliště. V případě tzv. zbytečného výjezdu budou pacientovi přeúčtovány zbytečně vynaložené náklady. Pohotovostní telefon pracoviště DP nenahrazuje tísňovou linku IZS. V případě neočekávané změny zdravotního stavu a ohrožení na životě klient/pacient vždy volá tísňovou linku 155.

#### **Výše úhrady za domácí zdravotní péči a způsob jejího placení**

Domácí zdravotní péče je podle indikace praktického lékaře, lékaře specialisty anebo lékaře ukončujícího hospitalizaci v nemocnici hrazena ze zdravotního pojištění v rozsahu indikace stanovené lékařem. Tato indikace představuje návštěvu sestry, spotřebu zdravotnického materiálu při poskytnutí zdravotní služby a dopravu sestry DP ke klientovi/ pacientovi. Materiál a pomůcky nad rámec indikace lékaře budou klientovi/pacientovi účtovány, nebudou-li indikovány lékařem jiným způsobem.

V případě, že pacient/klient nebo rodinný příslušník či opatrovník nenahlásí hospitalizaci klienta/pacienta z důvodu akutní změny zdravotního stavu a pracovník toto zjistí až při návštěvě, kdy sestra DP klienta/pacienta doma nezastihne, budou tyto zbytečně vynaložené náklady v plné výši přiúčtovány klientovi/pacientovi, neboť tuto péči zdravotní pojišťovna (zbytečný výjezd) nehradí.

Úkony nehrazené ze zdravotního pojištění jsou úkony obdobné sociálním službám, např. pravidelná hygienická péče, dopomoc podání stravy, příprava stravy atd., odvoz vzorku odebraného biologického materiálu do laboratoře. Při indikaci ošetřovatelské rehabilitace může klient/pacient požadovat i částečnou masáž, toto také není indikovaný úkon hrazený ze zdravotního pojištění. V případě indikace odběru biologického materiálu v časové závislosti na aplikaci léčiva je nutné zajistit dopravu odebraného vzorku do laboratoře ve stanoveném čase. Transport vzorku není hrazen ze zdravotního pojištění. V tomto případě je účtován transport vzorku do laboratoře za cenu 18,30 Kč/km. Případně si vzorek může do laboratoře zavést klient/pacient nebo rodina sama.

#### **Stížnosti**

Každý klient/pacient má právo podat stížnost na kvalitu a způsob poskytování domácí zdravotní péče.

Stížnost může klient/pacient podat ústně, písemně, telefonicky, zasláním SMS, e-mailem nebo vyplněním elektronického formuláře na [www.malyra.cz](http://www.malyra.cz). Každá stížnost podaná ústně nebo telefonicky musí být přepsána do písemné podoby, všechny stížnosti jsou předávány ředitelce k řešení a o stížnostech je vedena podrobná evidence. Lhůta pro vyřizování stížnosti je 30 dnů od data jejího obdržení.

Stížnost prověřuje určený pracovník nadřízený tomu, vůči kterému je stížnost vedena. Stížnost musí být řešena v zájmu ochrany práv stěžovatele, ale i osob dotčených, a to šetrně, diskrétně, spravedlivě a ohleduplně.

#### **Povinnost zaměstnanců**

Sestra DP poskytuje službu dle indikace ošetřujícího lékaře, spolupracuje s rodinnými příslušníky nebo osobami blízkými klienta/pacienta.

Zdravotničtí pracovníci jsou vázáni mlčenlivostí ve vztahu ke všem informacím týkajícím se klienta/pacienta a jemu poskytovaných zdravotních služeb. Nemluví o jeho záležitostech s nikým jiným než s tím, kdo je spoluodpovědný za péči o něj.

#### **Ukončení domácí zdravotní péče**

Ukončení domácí zdravotní péče podléhá rozhodnutí indikujícího ošetřujícího lékaře, a to na základě zhodnocení zdravotního stavu zdravotní sestrou nebo jím samým.

Dále ukončení domácí zdravotní péče může nastat na žádost klienta/pacienta (podepsání prohlášení o odmítnutí zdravotní péče) či úmrtím klienta/pacienta.

#### **Závěrečná ustanovení**

Do dokumentace může nahlížet konkrétní klient/pacient (jeho zákonný zástupce nebo opatrovník), případně kontaktní osoba (ta pouze se souhlasem pacienta/klienta), zdravotničtí pracovníci podílející se na poskytování zdravotních služeb a revizní pracovníci zdravotních pojišťoven.

#### **Další požadavky:**

#### **Zastupitelnost**