

Číslo vnitřní směrnice	Vydání Účinnost Zrušení	Název	Potřebné přílohy
1/2022		Poslání, cíle a zásady distanční služby	Příloha: <ul style="list-style-type: none"> ○ Etický kodex fyzioterapeuta ○ Charta práv pacientů
2/2022		Pracovní postupy při poskytování distanční služby	Příloha: <ul style="list-style-type: none"> ○ Přihláška zájemce o distanční službu Homebalance ○ Kniha evidence zájemců o distanční službu ○ Smlouva o poskytování distanční zdravotnické služby včetně příloh ○ Uživatelský manuál Homebalance
3/2022		Dodržování základních lidských práv při poskytování distanční služby (etický kodex)	Příloha: <ul style="list-style-type: none"> ○ Etický kodex fyzioterapeuta ○ Charta práv pacientů
4/2022		Informace o poskytování a podmínkách distanční služby	Příloha: <ul style="list-style-type: none"> ○ Komplexní nabídka distanční služby Homebalance
5/2022		Jednání se zájemcem o poskytování a podmínkách distanční služby a postup při odmítnutí zájemce	Příloha: <ul style="list-style-type: none"> ○ Přihláška zájemce o distanční službu Homebalance ○ Kniha evidence zájemců o distanční službu ○ Kniha odmítnutých zájemců
6/2022		Individuální plánování a způsob přehodnocování	Příloha:

		poskytování distanční služby	<ul style="list-style-type: none"> ○ Standardizovaný postup vstupního vyšetření ○ Klient interview
7/2022		Standardizovaný průběh distanční péče	Příloha: <ul style="list-style-type: none"> ○ Komplexní nabídka distanční služby Homebalance
8/2022		Vedení a evidence dokumentace uživatelů, nahlížení do ní a uchování dokumentace při poskytování distanční služby	Příloha: <ul style="list-style-type: none"> ○ Kniha zájemců o distanční službu Homebalance ○ Žádost a záznam o nahlížení, pořizování si výpisků či kopií za přítomnosti k tomu pověřeného zaměstnance poskytovatele ○ Rozsah osobních údajů zpracovávaných v souvislosti s poskytováním distanční služby Homebalance ○ Skartační řád ○ Ukázka písemného záznamu o zničené dokumentaci
9/2022		Podávání a vyřizování stížností při poskytování distanční služby	Příloha: <ul style="list-style-type: none"> ○ Etický kodex fyzioterapeuta ○ Charta práv pacientů ○ Kniha reklamací ○ Kniha evidence stížností
10/2022		Zjišťování spokojenosti při poskytování distanční služby	Příloha: <ul style="list-style-type: none"> ○ Evaluační dotazník pro zájemce o distanční službu ○ Evaluační dotazník uživatelů distanční služby ○ Evaluační dotazník pro zaměstnavatele poskytovatele distanční služby ○ Kniha evaluačních dotazníků

11/2022		Profesní rozvoj zaměstnanců při poskytování distanční služby	Příloha: <ul style="list-style-type: none"> ○ Evaluační dotazník pro zaměstnance ○ Individuální plán vzdělávání ○ Sebehodnotící dotazník pro zaměstnance ○ Program dalšího vzdělávání zaměstnanců ○ Vnitřní pravidla pro pravidelné hodnocení zaměstnanců ○ Kniha zápisů z porad
12/2022		Nouzové a havarijní situace, hlášení nežádoucí příhody, které mohou nastat v souvislosti s poskytováním distanční služby	Příloha: <ul style="list-style-type: none"> ○ Uživatelský manuál služby Homebalance ○ Kniha mimořádných událostí ○ Požární poplachová směrnice a BOZP ○ Evakuační plán ○ Poučení o důvěrnosti informací získaných během výkonu povolání, závazek mlčenlivost
13/2022		Prostředí a pomůcky při poskytování distanční služby	Příloha: -
14/2022		Postup při uzavírání smlouvy o poskytování distanční služby	Příloha: <ul style="list-style-type: none"> ○ Smlouva o poskytování distanční zdravotnické služby včetně jejich příloh ○ Kniha uzavřených smluv
15/2022		Personální a organizační zajištění distanční služby	Příloha: <ul style="list-style-type: none"> ○ Metodika výběru a přijímacího řízení

1. Poslání cíle a zásady distanční služby

Poslání

Posláním distanční služby Homebalance je zvýšit kvalitu života, soběstačnost a bezpečí osob se zhoršenou stabilitou a dalšími obtížemi, pro které je vhodné poskytování péče na dálku.

Osoby se zhoršenou stabilitou denně čelí rizikům pádů a tím se vystavují rizikům zranění a zhoršení jejich zdravotního stavu. Takové zhoršení zdravotního stavu může být pro řadu z nich fatální.

Posláním distanční služby pomocí Homebalance je zlepšení stability a tím snížení rizik pádů a jejich následků.

Vedle terapie stability poskytuje Homebalance další rozšiřující možnosti vzdálené péče v podobě různých aktivizačních cviků a individuálních tréninkových plánů zaměřených na rehabilitaci a fyzioterapii.

Principy distanční péče

Nezávislost pro uživatele distanční péče na ambulantních návštěvách, pravidelné konzultace a zpětná vazba poskytovaná v přirozeném prostředí uživatelů, která je důležitou složkou v motivaci uživatele.

Cíle distanční služby Homebalance

- Vyhledat osoby vhodné pro domácí terapii v oblasti rehabilitace a fyzioterapie, doručit k nim informaci o této službě a nabídnout jim ji. Oslovit zájemce prostřednictvím partnerských rehabilitačních zařízení.
- Vytvořit pro každého uživatele individuální terapeutický plán, který respektuje jeho zdravotní stav, schopnosti a potřeby. Tento terapeutický individuální plán vytvoří a podle potřeby upraví terapeut, nebo dohledový asistent.
- Naučit uživatele využívat technologie a služby Homebalance.
- Zajistit pravidelný monitoring a pravidelné konzultace s dohledovým asistentem. Dále zajistit dostupnost technické podpory.
- Vyhodnocovat fungování služby Homebalance a zlepšovat ji na základě získaných zkušeností, evaluačních dotazníků, individuálních plánů apod.

Zásady poskytování distanční péče

Každý uživatel služby nebo zájemce o službu má nárok na bezplatné poskytnutí informací o možnostech využívání služby Homebalance, o jejích podmínkách, přínosech a rizicích.

Poskytovatel distanční služby Homebalance ji poskytuje v souladu s Etickým kodexem fyzioterapeutů a Charty práv pacientů. Rozsah a forma péče a podpory poskytnuté prostřednictvím distanční služby Homebalance vždy zachovává lidskou důstojnost uživatelů i zájemců o službu. Veškerá komunikace s uživateli se vždy řídí zásadami zachování důstojnosti uživatele, respektuje jej jako svéprávnou, nezávislou a nedotknutelnou osobnost. Ve všech případech respektuje služba Homebalance přání uživatele a individuální přístup. Obsah rozhovorů je ze strany poskytovatele služby považován za důvěrný, bez souhlasu uživatele služby nejsou informace svěřeny třetím osobám.



Služba Homebalance vždy vychází z individuálně určených potřeb uživatelů, její poskytování se řídí individuálním terapeutickým plánem uživatele. Individuální plán uživatele je zpracován fyzioterapeutem na základě vstupního vyšetření uživatele a jeho stanovené diagnózy.

Individuální plán je pravidelně aktualizován s ohledem na zlepšení a změny zdravotního stavu uživatele.

Distanční služba Homebalance je vždy poskytována v zájmu uživatelů a v náležitě kvalitě tak, aby bylo vždy důsledně zajištěno dodržování lidských práv a základních svobod osob.

Služba Homebalance ve všech situacích respektuje soukromí klienta, aktivně chrání osobní údaje, které v souvislosti s poskytováním služby zpracovává, všichni pracovníci respektují pravidla zachování mlčenlivosti a lékařského tajemství.

Služba je poskytována kvalifikovanými pracovníky, kteří si rozšiřují odborné kompetence ve vzdělávání a podporou osobnostního rozvoje.

Cílová skupina

Distanční služba Homebalance je poskytována především klientům s poruchami stability a rovnováhy.

Cílovými skupinami (uživateli) pro poskytování Distanční služby Homebalance jsou:

pacienti po úrazech, operacích s poruchou hybnosti a stability.

Distanční služba není určena pro uživatele, kteří nejsou schopni sami obsluhovat tablet a plošinu a nejsou schopni použít komunikační technologie nutné pro zajištění celkové a kvalitní služby Homebalance.

2. Pracovní postupy při poskytování distanční péče

Tento dokument uvádí pracovní postupy, které zaručí řádný průběh poskytování distanční služby Homebalance.

I. Zájemce projeví zájem o službu

Zájemce projeví zájem o službu telefonicky, písemně, nebo přímo osloví lékaře či fyzioterapeuta, který službu zprostředkovává.

II. První konzultace

V rámci první konzultace zájemce o službu vyplní informovaný souhlas a souhlas se zpracováním osobních údajů. Dále je zájemci předložen podrobný popis nabízené služby, postupy a cílech, kterých má být prostřednictvím služby dosaženo. Následně dojde k vstupnímu vyšetření.

Vstupní vyšetření obsahuje anamnézu, monitoring v rámci zařízení Homebalance a další nezbytné testy dle indikace ošetřujícího personálu, např. Index Barthelové, dotazník kvality života Short Form – 36, Mini-BESTest, Berger Balance Scale. Vstupní a výstupní vyšetření je vždy prováděno stejným terapeutem.

III. Vyhodnocení vyšetření, individuální cvičební plán, podpis smlouvy, edukace klienta

Na základě vstupního vyšetření rozhodne terapeut, zdali je distanční služba Homebalance pro klienta vhodná. Dále na základě vstupního vyšetření dojde k vyhodnocení a přípravě optimálního individuálního terapeutického plánu.

V případě kladného rozhodnutí obdrží klient smlouvu k podpisu a dojde k edukaci klienta se zahrnutím správné obsluhy zařízení Homebalance a správných cvičebních postupů, aby využití služby Homebalance neslo žádoucí výsledky.

IV. Předání zařízení Homebalance

Zařízení je klientovi předáno buď ve zdravotnickém zařízení, ve kterém došlo k edukaci, nebo mu je zasláno přepravní společností. V obou případech klient podepisuje předávací protokol.

V. Průběh individuální terapie, dohled, řešení technických problémů

Po předání zařízení postupuje klient v terapii podle domluvy s osobou, která klienta edukovala a podle individuálního terapeutického plánu.

Každý pracovník služby Homebalance má přiřazené klienty, kterým zajišťuje dohled a dle stanovené četnosti kontaktu s nimi vede strukturovaný rozhovor s využitím distančního spojení. V rámci tohoto rozhovoru se klienta dotazuje na nejasnosti spojené s využitím přístroje, osobní pocity spojené se cvičením, změnou zdravotního stavu a další informace související s poskytovanou službou.

V případě, že by klient měl se zařízením potíže technického rázu, obrací se na technickou podporu. Technická podpora eviduje veškeré technické poruchy, či nedostatky a snaží se je neprodleně řešit.



VI. Výstupní vyšetření a zhodnocení terapie, předání zařízení

Po uplynutí doby, pro kterou byl stanoven individuální terapeutický plán dojde k výstupnímu vyšetření. Výstupní vyšetření je prováděno stejným terapeutem, jako vyšetření vstupní. Následně je vyšetření vyhodnoceno a výsledky porovnány s výsledky vyšetření vstupního. Na základě porovnání výsledků vyšetření dochází ke zhodnocení terapie.

Klient vrací zařízení buď přímo ve zdravotnickém zařízení, nebo sjednanou přepravní službou.

3. Dodržování základních lidských práv při poskytování distanční péče (etický kodex)

Tento dokument je souhrnem pravidel pro předcházení situacím, ve kterých by v souvislosti s poskytováním distanční služby Homebalance mohlo dojít k porušení základních lidských práv a svobod osob, a postupů pokud k porušení těchto práv dojde.

Distanční služba Homebalance je vždy poskytována v zájmu uživatelů a v náležitě kvalitě tak, aby bylo vždy důsledně zajištěno dodržování lidských práv a základních svobod osob.

Služba Homebalance respektuje v každé situaci uživatele jako samostatnou svéprávnou osobu, která má právo projevit svá přání, své pochybnosti, pokládat otázky a dostávat na ně odpovědi ve srozumitelné podobě.

Základní lidská práva

Základním vnitrostátním zdrojem lidských práv je Listina základních práv a svobod, a to její první oddíl druhé hlavy. Nelze opomenout ani etický kodex fyzioterapeutů a chartu práv pacientů.

Právo na život a zdraví

Homebalance respektuje absolutní právo na život a zdraví. Ochrana života a zdraví uživatele je vždy na prvním místě při rozhodování o poskytování služby i řešení vzniklých situací.

Při poskytování všech svých služeb Homebalance vždy předchází porušování práva na život a práva na zdraví. Při vytváření individuálního plánu uživatele zjišťuje Homebalance ve spolupráci s uživatelem důležité informace o zdravotním stavu uživatele. Tyto informace Homebalance zpracovává, aktualizuje a využívá při poskytování distanční péče.

Právo na ochranu lidské důstojnosti, osobní cti, dobré pověsti a jména

Homebalance respektuje právo na lidskou důstojnost, osobní čest, dobrou pověst a ochranu jména uživatele. S uživatelem jednájí pracovníci Homebalance vždy s respektem k jeho lidské důstojnosti. V základním přístupu k uživatelům distanční péče Homebalance uživatelům všichni naši pracovníci vykájí a oslovují je příjmením.

Pracovníci Homebalance se v rámci předcházení porušení práv vždy vyvarují jakýchkoli zásahů do soukromí a rodinného života uživatele v rozporu s přáním či očekáváním uživatele.

Při zjištění porušení práva na ochranu lidské důstojnosti, osobní cti, dobré pověsti a jména přijme Homebalance okamžitě opatření k nápravě a přehodnotí své pracovní postupy tak, aby se porušení práv nemohlo opakovat. Dle závažnosti bude pracovník, který toto právo porušil potrestán slovním pokáráním, písemnou výtkou.

Právo na ochranu před neoprávněným shromažďováním, zveřejňováním nebo jiným zneužíváním údajů o své osobě

Je zakázáno ponechávat jakoukoli dokumentaci o zájemci či uživateli distanční péče v elektronické či tištěné podobě na volně přístupných místech. Pracovníci distanční služby Homebalance jsou povinni zachovávat mlčenlivost. V osobních spisech každého zaměstnance je uloženo poučení o důvěrnosti informací získaných během výkonu povolání a závazek

mlčenlivosti stvrzený jejich podpisem. Tato povinnost trvá i po skončení pracovního poměru. Uživatel je informován o právu nahlédnout do veškeré spisové dokumentace s údaji, které o něm Distanční služba Homebalance vede. Bez předchozího souhlasu uživatele služby nelze poskytovat informace jiným osobám. Podávat informace o uživateli bez předchozího souhlasu lze dle zvláštních zákonů, např. orgánům Policie ČR a orgánům činným v trestním řízení (státnímu zastupitelství). Dojde-li k porušení zákona o ochraně osobních a citlivých údajů pracovníky distanční služby Homebalance, bude pracovník sankcionován slovním pokáráním, písemnou výtkou nebo dojde k rozvázání pracovního poměru v souladu se zákoníkem práce pro hrubé porušení pracovní kázně.

Právo na svobodu projevu a přístupu k informacím

Pracovníci distanční služby Homebalance nesmějí záměrně zamlčovat nebo zkreslovat informace, týkající se poskytování služby. Uživatel či jeho zástupce má právo si stěžovat na kvalitu poskytované služby. Pracovníci distanční služby Homebalance nesmějí záměrně stížnosti zatajovat. Ředitel či jím pověřená osoba má povinnost s uživatelem řešit stížnost podanou slovní nebo písemnou formou. Podávání a vyřizování stížnosti je součástí vnitřní směrnici č. 9/2022.

Pokud pracovník distanční služby Homebalance zjistí, že dochází nebo by mohlo docházet ke střetu zájmů, informuje o této situaci bez zbytečného odkladu svého nadřízeného. Každé podezření na střet zájmů je evidováno a je pořízen zápis o zjištěných skutečnostech. O výsledcích jsou informováni pracovníci na pravidelných pracovních poradách.

V rámci poskytování distanční služby nebyla identifikována další základní práva, která by byla poskytovatelem distanční služby Homebalance dotčena z pohledu dodržování základních lidských práv. Všichni zaměstnanci mají povinnost identifikovat možné porušení základních lidských práv a v případě porušení lidských práv tuto skutečnost neprodleně oznámit nadřízené osobě. Nadřízená osoba musí neprodleně vytvořit odpovídající pracovní postupy řešící tuto konkrétní situaci.

4. Informace o poskytování a podmínkách distanční péče

Tento dokument je souborem informací o poskytované distanční službě, a to ve formě srozumitelné okruhu osob, kterým je distanční služba Homebalance určena.

Forma informování

Poskytovatel distanční služby Homebalance informuje srozumitelným způsobem zájemce o distanční službu. Šíření informací probíhá různými informačními kanály (webové stránky, informační letáky, články a inzeráty v novinách i odborných časopisech, sociální sítě). Podává informace o službě a jejím obsahu, o možnostech a podmínkách užívání služby.

Poskytovatelé zdravotních služeb

Poskytovatel distanční služby Homebalance poskytuje aktivně informace o distanční službě poskytovatelům zdravotních služeb. Zvláštní důraz klade Homebalance na informování ambulantních rehabilitačních zařízení, rehabilitačních ústavů, lázeňských zařízení, lůžkových zdravotnických zařízení (např. oddělení následné péče, léčeben dlouhodobě nemocných) a domovů důchodců.

Internet

Informace o poskytování distanční služby, jejich možnostech a podmínkách jsou dostupné na webových stránkách Homebalance www.homebalance.cz. Odpovědnost za informace na webových stránkách má poskytovatel služby.

Informační materiály

Poskytovatel distanční služby vydává informační materiály popisující službu. Tyto informační materiály šíří prostřednictvím poskytovatelů zdravotních služeb.

5. Jednání se zájemcem o poskytování a podmínkách distanční služby a postup při odmítnutí zájemce

Tento dokument je souhrnem pravidel, podle kterých Homebalance projednává se zájemcem o distanční službu jeho očekávání, osobní cíle, které by vzhledem k jeho možnostem a schopnostem bylo možné realizovat prostřednictvím distanční služby Homebalance. Tento dokument též upravuje pravidla pro postup při odmítnutí zájemce o distanční službu Homebalance.

Zájemce projeví zájem o službu telefonicky, písemně nebo prostřednictvím svého ošetřujícího lékaře, rehabilitačního lékaře nebo fyzioterapeuta. Po konzultaci zájemce vyplní souhlas se zpracováním osobních údajů a informovaný souhlas a dojde k vstupnímu vyšetření. Na základě vstupního vyšetření rozhodne lékař, fyzioterapeut či pracovník služby Homebalance, který vstupní vyšetření prováděl, zda je služba pro zájemce vhodná. Své kladné rozhodnutí sdělí tato osoba zájemci a nabídne mu konkrétní podobu služby, zohlední přitom zdravotní a sociální situaci, technické možnosti a přání zájemce. Připraví návrh individuálního plánu poskytování služby a návrh smlouvy o poskytování distanční služby.

Po obdržení kladného rozhodnutí obdrží klient smlouvu k podpisu. Dále je zprostředkována edukace klienta ve smyslu obsluhy zařízení Homebalance a správného terapeutického postupu. Konzultace a edukace pacienta se může účastnit osoba blízká, třetí osoba či další kompetentní osoba, k jejíž přítomnosti dá zájemce o službu písemný souhlas. Jednání vždy probíhá bez přítomnosti cizích osob.

Zájemci o služby, který má obtíže s komunikací, je vždy přizpůsoben styl komunikace (nonverbální komunikace, písemná komunikace, schéma postupu, ...). V případě, že se jedná o zájemce o službu se zdravotním oslabením (např. má omezení v kognitivních schopnostech), tak budou všechny materiály předloženy v takové podobě, aby klientovi zajistily srozumitelnost informací, tedy v co nejjednodušší formě.

Doba zahájení poskytování distanční služby od projevení zájmu o službu je individuální.

Pokud pracovník Homebalance, lékař nebo fyzioterapeut vyhodnotí že služba nemůže být zájemci poskytována, rozhodne o odmítnutí zájemce. Službu lze odmítnout z těchto důvodů: zájemce o službu požaduje službu, kterou instituce neposkytuje; zájemce nespadá do cílové skupiny; zdravotní stav zájemce je neslučitelný s bezpečným využitím distanční služby; zájemce žije v rizikovém prostředí pro poskytování distanční služby; zájemce nedisponuje dostatečnými psychomotorickými dovednostmi a schopnostmi pro distanční službu Homebalance. Písemnou formou pracovník informuje zájemce o službu o odmítnutí. Rozhodnutí o odmítnutí zájemce musí vždy obsahovat řádné odůvodnění a pracovník při odmítnutí služby poskytne zájemci okruh možných služeb poskytovaných jiným subjektem (jiného poskytovatele).

Proti rozhodnutí pracovníka, který vyhodnotil zájemce jako nevhodného se zájemce může odvolat do 15 dnů k řediteli poskytovatele služby. O tomto právu je žadatel vždy informován v rámci rozhodnutí.

6. Individuální plánování a způsob přehodnocování poskytování distanční služby

Tento dokument je souhrnem pravidel plánování a způsobu přehodnocování procesu poskytování distanční služby Homebalance.

Plánování procesu poskytování distanční služby Homebalance

Plánování procesu poskytování distanční služby Homebalance (dále v textu jen „Plánování“) začíná při projednávání poskytování služby se zájemcem. Každý uživatel má zaveden individuální plán péče. Individuální plán vychází ze vstupního vyšetření a je tvořen s klientem s ohledem na míru jeho soběstačnosti, osobních cílů, jeho přání, potřeb a rizik. Pracovník Homebalance nabídne zájemci konkrétní podobu služby, zohlední při tom technické možnosti a přání zájemce.

Po uzavření smlouvy s uživatelem jsou informace z individuálního plánu přeneseny do informačního systému Homebalance. Informační systém je nástrojem pro realizaci individuálního plánu a jeho prostřednictvím se upravují individuální cvičební plány.

Přehodnocování procesu poskytování distanční služby Homebalance

Přehodnocování procesu poskytování distanční služby Homebalance (dále v textu jen „Přehodnocování“) probíhá pravidelně a při mimořádných událostech.

Přehodnocovány jsou s uživatelem konkrétní cíle a je ověřována platnost rizik. Pravidelně je ověřována aktualizace individuálního plánu, informačního systému včetně jejich plánu.

Pravidelné přehodnocování

Pravidelné přehodnocování individuálního plánu probíhá vždy, když se změní zdravotní stav pacienta, nebo se stane mimořádná událost.

Při pravidelném přehodnocování zhodnotí pracovník stávající individuální plán a na základě zkušeností s poskytováním služby a podnětů výše uvedených osob případně upraví individuální plán.

Přehodnocení při mimořádných událostech

Homebalance přistoupí k přehodnocení individuálního plánu při událostech, kterými se rozumí především stížnost uživatele, významná změna zdravotního nebo sociálního stavu uživatele, významné nebo opakované kritické situace, kdy Homebalance řešil nebo zprostředkoval řešení vážných problémů na straně uživatele.

Přehodnocování provádí pracovník služby Homebalance ve spolupráci s uživatelem, pokud k tomu dá uživatel souhlas, tak i s jeho rodinnými příslušníky nebo blízkými, registrujícím praktickým lékařem, dalšími poskytovateli zdravotních služeb.

Při přehodnocování zhodnotí pracovník služby Homebalance stávající individuální plán a na základě proběhlé události, zkušeností s poskytováním služby a podnětů výše uvedených osob případně upraví individuální plán. Poté projedná s uživatelem možné změny v individuálním plánu.



Poskytovatel eviduje všechny verze individuálního plánu uživatele a vede záznamy o všech změnách v kartě uživatele.

7. Standardizovaný průběh distanční péče

Tento dokument je souhrnem jednotlivých procesů a úkonů, které je nutné vykonat k zajištění správného fungování distanční služby.

Zástupce smluvního zařízení vybere úkony poskytované společnostmi Homebalance a smluvním zařízením. Každý úkon může být vybrán pouze jednou.

Zajišťuje Homebalance

- Identifikace klienta*
- Nabídka služby/Žádost klienta o službu
- Vstupní vyšetření
- Vyhodnocení vstupního vyšetření = určení vhodnosti distanční služby pro klienta
- Stanovení individuálního terapeutického plánu (vazba na obchodní variantu služby)
- Podpis informovaného souhlasu, GDPR, smlouvy
- Edukace klienta
- Předání zařízení klientovi (zajišťuje přepravní společnost) + podpis předávacího protokolu
- Pravidelné poskytování dohledové služby (dle individuálního plánu)
- Poskytování technické opory v případě poruchy
- Vrácení zařízení společnosti Homebalance (zprostředkovává přepravní společnost)
- Výstupní vyšetření
- Vyhodnocení terapie

Zajišťuje smluvní zařízení

- Identifikace klienta*
- Nabídka služby/Žádost klienta o službu
- Vstupní vyšetření
- Vyhodnocení vstupního vyšetření = určení vhodnosti distanční služby pro klienta
- Stanovení individuálního terapeutického plánu (vazba na obchodní variantu služby)
- Podpis informovaného souhlasu, GDPR, smlouvy
- Edukace klienta
- Předání zařízení klientovi (zajišťuje přepravní společnost) + podpis předávacího protokolu
- Pravidelné poskytování dohledové služby (dle individuálního plánu)
- Poskytování technické opory v případě poruchy
- Vrácení zařízení společnosti Homebalance (zprostředkovává přepravní společnost)
- Výstupní vyšetření
- Vyhodnocení terapie

*Výběr vhodného klienta v průběhu poskytování ambulantní péče

8. Vedení a evidence dokumentace uživatelů, nahlížení do ní a uchování dokumentace při poskytování distanční služby

Tento dokument je souhrnem pravidel pro zpracování, vedení a evidenci dokumentace o osobách, kterým je poskytována distanční služba Homebalance. Obsahuje též pravidla pro nahlížení do této dokumentace a pravidla pro uchovávání dokumentace uživatelů po ukončení poskytování distanční služby Homebalance.

Dokumentací se rozumí soubor všech písemností (záznamů v elektronické i tištěné podobě), které jsou adresné a zabývají se osobou konkrétního uživatele. Jedná se o dokumentaci: individuální plánování distanční služby; zdravotnická dokumentace; administrativní dokumentace (administrativně-evidenčního charakteru, např. žádost o poskytování distanční služby, smlouva o poskytování distanční služby); evidence stížností; účetní doklady; ostatní (blíže nespecifikované dokumentace, která však obsahuje některé osobní či citlivé osobní údaje uživatelů).

Zpracovávání dokumentace o zájemcích

Poskytovatel zpracovává informace o zájemcích o poskytování distanční služby Homebalance.

Poskytovatel zpracovává pouze takové údaje (informace), které jsou potřebné ke zhodnocení zdravotní situace zájemce a k rozhodnutí o poskytování služby či odmítnutí zájemce.

Zpracování osobních údajů je v souladu s požadavky Obecného nařízení EU o ochraně osobních údajů (GDPR).

Zpracování dokumentace uživatele

Poskytovatel zpracovává pouze takové údaje (informace) o užívatelích distanční péče Homebalance, které jsou potřebné k poskytování služby.

Zpracování osobních údajů je v souladu s požadavky Obecného nařízení EU o ochraně osobních údajů (GDPR) a zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů.

Součástí dokumentace (karty) uživatele je žádost zájemce o poskytování služby a její vyhodnocení včetně všech příloh; smlouva o poskytování distanční služby Homebalance včetně příloh; rozsah osobních údajů zpracovávaných v souvislosti se službou „Homebalance“ a dále evaluační dotazníky (dotazníky spokojenosti); individuální plán a všechny jeho změny; všechny záznamy o průběhu poskytování distanční služby Homebalance včetně informací poskytnutých třetími stranami; záznam o mimořádné situaci.

Tištěná dokumentace (karta) uživatele je uložena v uzamčené skříni a má k ní přístup pouze pracovník Homebalance. Elektronická karta je součástí informačního systému.

Vedení dokumentace v elektronické podobě

V elektronické podobě je vedena dokumentace o poskytování distanční služby v informačním systému. Dokumentace je chráněna přístupovým heslem. Přístup má pracovník služby Homebalance. Dokumentaci uživatele, který už nevyužívá službu, pracovník přesune v informačním systému do složky neaktivních uživatelů.

Informace o uživateli jsou převedeny do Informačního systému Homebalance. V elektronické podobě jsou přístupné pracovníkům střediska dohledového centra, kteří poskytují službu

uživateli. Přístup k těmto informacím je chráněn v souladu s přístupovými právy jednotlivých uživatelů informačního systému.

Nahlížení do dokumentace zájemce a uživatele

Do dokumentace uživatele mohou nahlížet:

- pracovníci střediska dohledového centra Homebalance,
- ošetřující lékař, nebo fyzioterapeut,
- uživatel nebo osoba uživatelem pověřená může do dokumentace nahlížet, pořizovat si výpisky či kopie za přítomnosti k tomu pověřeného zaměstnance poskytovatele.

Uživatel je informován o právu nahlédnout do veškeré spisové dokumentace s údaji, které o něm distanční služba Homebalance vede. Bez předchozího souhlasu uživatele služby nelze poskytovat informace jiným osobám. Podávat informace o uživatelích bez předchozího souhlasu lze dle zvláštních zákonů, např. orgánům Policie ČR a orgánům činným v trestním řízení (státnímu zastupitelství). Dojde-li k porušení zákona o ochraně osobních a citlivých údajů pracovníky distanční služby Homebalance, bude pracovník potrestán slovním pokáráním, písemnou výtkou nebo dojde k rozvázání pracovního poměru v souladu se zákoníkem práce pro hrubé porušení pracovní kázně.

V osobních spisech každého zaměstnance je uloženo poučení o důvěrnosti informací získaných během výkonu povolání a závazek mlčenlivosti stvrzený podpisem.

Dokumentace odmítnutých zájemců je archivována po dobu 5 let od rozhodnutí o odmítnutí zájemce.

Dokumentace uživatele je archivována po dobu 10 let od ukončení poskytování služby.

Po uplynutí doby archivace je dokumentace zničena. Zničením dokumentace se rozumí znehodnocení takovým způsobem, aby byla znemožněna rekonstrukce a identifikace jejího obsahu.

O zničené dokumentaci se pořídí a uchovává písemný záznam, který obsahuje soupis zničené dokumentace společně s informací o tom, kdy, jak a kým byla dokumentace zničena; soupis obsahuje identifikační údaje žadatele či uživatele. Písemný záznam se uchovává bez časového omezení.

Rozsah osobních údajů

Distanční služba Homebalance zpracovává osobní údaje pouze v rozsahu, který je nutný k adekvátnímu zajištění péče o uživatele distanční služby Homebalance. Jedná se o informace o uživateli distanční služby (identifikační údaje, informace o zdravotním stavu) a identifikační údaje o osobě blízké. Údaje jsou součástí přílohy s názvem „rozsah osobních údajů zpracovávaných v souvislosti s poskytováním distanční služby Homebalance“.

9. Podávání a vyřizování stížností při poskytování distanční služby

Tento dokument je souhrnem pravidel pro podávání a vyřizování stížností osob na kvalitu nebo způsob poskytování distanční služby Homebalance. Materiál musí být vždy uváděn ve formě srozumitelné osobám, především uživatelům služby, zájemcům o službu a jejich osobám blízkým.

Vyřizování stížností

Distanční službu poskytuje poskytovatel v souladu se zásadami dodržování lidských práv a soukromí uživatele, zachování důstojnosti, důvěrnosti sdělení a ochrany informací získaných při práci s uživatelem, respektování volby uživatele a další zásady v souladu s Etickým kodexem fyzioterapeuta a Charty práv pacientů.

S postupem při vyřizování stížnosti jsou seznámeni uživatelé, popř. jejich zástupci při sjednávání distanční služby a je součástí (přílohou) smlouvy o poskytování distanční služby.

Uživatel distanční služby Homebalance si může stěžovat na kvalitu služby, na způsob, jakým je služba poskytována, na postupy i chování pracovníků poskytujících službu i na další okolnosti související s touto službou. Stěžovat si může uživatel služby nebo jiná osoba jednáající v zájmu uživatele. Pokud se jedná o situaci v zájmu uživatele služby, uživatel může využít svého práva nechat se zastupovat zástupcem (zmocnit třetí osobu) pro vyřízení stížnosti. O výsledku vyřízení stížnosti je zástupce uživatele informován v rozsahu, který nenarušuje povinnost ochrany osobnosti a osobních údajů. Stěžující ani uživatel nesmí být v souvislosti s podáním stížnosti nijak postižen. Uplatňování stížnosti nesmí být důvodem k negativnímu postoji vůči uživateli, a to i v případě, že stížnost podává jeho zástupce či rodinný příslušník. Stížnost není důvodem pro ukončení služby. Uživatelé mohou také podávat podněty, námítky, připomínky, návrhy, případně sdělit pochvalu, které se řeší v běžné komunikaci.

Stížnosti (stejně tak i připomínky, názory, podněty) jsou využívány v rámci rozvoje a zlepšování kvality služeb.

Snahou poskytovatele distanční služby Homebalance je předcházet střetu zájmů a řešit situace, kdy k takovému střetu zájmů dochází. To je oprávněným požadavkem ze strany uživatele i poskytovatele sociální služby.

Postup při vyřizování stížností

Uživatel může svou stížnost uplatnit ústně nebo písemně. Při ústní telefonické stížnosti je tato skutečnost řádně zaznamenána. Každý hovor je nahráván.

Stížnost může uživatel uplatnit i písemně na adresu sídla poskytovatele, případně na emailovou adresu: info@homebalance.cz. Písemnou stížnost lze doplnit i o ústní objasnění.

V případě žádosti uživatele jsou pracovníci Homebalance povinni zachovat mlčenlivost o totožnosti stěžovatele. Tato povinnost trvá i po skončení pracovního poměru zaměstnance.

Pokud se jedná o reklamaci, je uživatel povinen ji uplatnit pouze písemně na adresu poskytovatele, a podrobně v ní popsat vadu zařízení. Písemná reklamační je evidována v knize reklamací a je součástí karty uživatele. Poskytovatel o provedeném zásahu zpracuje servisní protokol, který je předán uživateli a kopie je součástí karty uživatele.

Všichni zaměstnanci jsou informováni o postupu (přijímání, evidování a vyřizování) při obdržení stížnosti. Poskytovatel distanční služby eviduje každou stížnost. Každé stížnosti je přiděleno evidenční číslo a je evidována v Knize evidence stížností. Projednávání stížnosti jsou oprávněni účastnit se: uživatel služby, popř. jeho zástupce; osoba, na kterou byla stížnost podána; ředitel organizace a další jím pověřený pracovník; popř. další osoby, které mohou přispět ke komplexnímu posouzení situace. Na všechny pracovníky spojené se stížnostním procesem se vztahuje povinnost mlčenlivosti.

Na každou stížnost je založen samostatný spis, který obsahuje všechny relevantní informace, včetně výsledku vyřízení, popř. zda byl výsledek stěžovatelem akceptován či se odvolal. Spis podléhá běžným pravidlům o archivaci. Všechny údaje jsou důvěrné a podléhají mlčenlivosti. Zjistí-li se v průběhu šetření stížnosti skutečnosti, které zakládají podezření ze spáchání přestupku, trestného činu nebo správního deliktu, je potřeba o tom neprodleně informovat ředitele, který rozhodne o dalším postupu.

Pokud nelze dodržet lhůtu na vyřízení stížností, např. z důvodu časové náročnosti, ředitel je povinen tuto skutečnost písemně oznámit stěžovateli včetně uvedení předpokládané doby, do kdy bude možnost stížnost vyřídit. Pokud se jedná o anonymní stížnost, provede zápis do Knihy stížností.

Pokud má stížnost vliv na individuální plán uživatele nebo smlouvu, zodpovědný pracovník tuto změnu zaznamená do příslušné dokumentace. Všichni zaměstnanci jsou informováni (bez uvádění identifikace stěžovatele) o vyřešení (výsledku) stížnosti a popř. z toho vyplývajících případných změnách na pravidelných pracovních poradách a v informačním systému.

Stížnosti řeší ředitel poskytovatele nebo jím pověřená osoba.

Každá stížnost a reklamacie je posuzována a řešena individuálně. Její prošetření musí být provedeno bez zbytečného průtahů a hospodárně. Vždy však musí být prošetřeny všechny body stížnosti. Uživatel distanční služby Homebalance vždy dostává na svou stížnost písemnou odpověď. Odpověď na stížnost je zaslána stěžovateli nejpozději do 30 kalendářních dnů od podání.

Opakuje-li stěžovatel stížnost, je nutné přezkoumat, zda původní stížnost byla správně vyřízena a o výsledku podat stěžovateli zprávu. Neobsahují-li jeho další stížnosti v téže věci nové skutečnosti, není nutno potvrzovat její příjem. Ředitel nebo jím pověřená osoba, která stížnost vyřizovala, je povinna sledovat, zda opatření uložená ke sjednání nápravy jsou řádně plněna a vyvozovat důsledky proti osobám, které jsou odpovědné za jejich nesplnění.



V případě nespokojenosti s řešením stížnosti, nebo podnětu se může uživatel distanční služby obrátit na:

Ministerstvo zdravotnictví

Palackého náměstí 375/4

128 01 Praha 2

Magistrát hlavního města Prahy

Odbor zdravotnictví

Jungmannova 35/29

110 00 Praha 1

10. Zjišťování spokojenosti při poskytování distanční služby

Tento dokument je souhrnem pravidel pro zjišťování spokojenosti zájemců o službu, uživatelů služby a dalších osob blízkých uživateli distanční služby Homebalance.

Ke zjišťování spokojenosti s poskytováním distanční služby Homebalance je možné využít informace (zpětnou vazbu) od tří zdrojů informací: zájemce či uživatel distanční služby; zástupce či rodinný příslušník uživatele a zaměstnanci distanční služby Homebalance.

Zjišťování spokojenosti uživatelů či jejich zástupců (třetích osob)

Ke zjišťování spokojenosti uživatele distanční služby Homebalance jsou využívány např. rozhovory; evaluační dotazníky a stížnosti.

Rozhovor pracovníků s uživatelem je veden nahodile, četnost a obsah není předem stanoven, pokud se nejedná o pravidelný monitoring. Pracovník používá otázky odpovídající schopnostem uživatele a jeho cílem je zjistit spokojenost uživatele s poskytovanými službami. Při známce nespokojenosti musí být s touto skutečností seznámen pracovník služby Homebalance (popř. ředitel), který poté hledá spolu s uživatelem možnost zlepšení či nápravy.

Poskytovatel může využít pro zjišťování spokojenosti uživatelů též evaluační dotazníky, které rozdává uživateli vždy jeden měsíc po zahájení poskytování služby a potom vždy po ukončení terapie. Informace vycházející z evaluačního dotazníku, využije pracovník služby Homebalance jako jeden z podnětů při pravidelném přehodnocování individuálního plánu uživatele a o výsledcích jsou informováni pracovníci na pracovních poradách. Všechny dotazníky spokojenosti jsou vyhodnocovány vždy za období jednoho roku a souhrnné výsledky jsou součástí výroční zprávy. Všechny dotazníky jsou evidovány v informačním systému Homebalance.

Pracovník služby Homebalance na základě rozhovorů, evaluačních dotazníků od uživatelů, zaměstnanců či třetích osob pravidelně posuzuje a přehodnocuje individuální plán uživatele a provádí po projednání s uživatelem jeho případné změny.

Anonymní zjišťování spokojenosti

Každá osoba má právo sdělit poskytovateli anonymně své hodnocení způsobu poskytování služby. Anonymní hodnocení je možné zasílat poštou na adresu Studničkova 7, 128 00, Praha 2 - Nové Město.

Všechny anonymní dotazníky spokojenosti jsou vyhodnocovány vždy za období jednoho roku. O výsledcích jsou informováni pracovníci na pracovních poradách. Všechny anonymní dotazníky jsou evidovány a archivovány v knize evaluačních dotazníků.

Vyhodnocování stížností

Součástí hodnocení spokojenosti uživatelů a dalších osob je i pravidelné vyhodnocování stížností, které poskytovatel eviduje v Knize evidence stížností a po jejich vyřízení všechny podané stížnosti archivuje. Souhrn pravidel pro podávání a vyřizování stížností osob na kvalitu nebo způsob poskytování distanční služby Homebalance je součástí jiné vnitřní směrnice.

Informace vycházející ze stížností a jejich vyřizování využije pracovník služby jako jeden z podnětů při přehodnocování individuálního plánu uživatele. Všichni zaměstnanci jsou informováni o vyřešení (výsledcích) stížnosti a popř. z toho vyplývajících případných změnách

na pravidelných pracovních poradách. Jednou za období kalendářního roku poskytovatel vyhodnotí všechny stížnosti. Stížnosti (stejně tak i podněty, připomínky, návrhy, názory a pochvaly) jsou využívány v rámci rozvoje a zlepšování kvality služeb.

Zjišťování spokojenosti od zaměstnanců poskytovatele

Ke zjišťování spokojenosti pracovníků distanční služby Homebalance jsou využívány např. rozhovory; evaluační dotazníky; stížnosti, poznatky a připomínky.

Rozhovor pracovníků s vedením poskytovatele probíhá na pravidelných pracovních poradách, je veden nahodile, četnost a obsah není předem stanoven, pokud se nejedná o pravidelné přehodnocování hodnocení zaměstnance (upraveno jinou vnitřní směrnicí).

Poskytovatel využívá při zjišťování spokojenosti zaměstnanců též evaluační dotazníky, které rozdává vždy jednou za půl roku, před pravidelným přehodnocením individuálního plánu vzdělávání. O výsledcích jsou informováni pracovníci na pracovních poradách. Souhrnné výsledky jsou součástí výroční zprávy. Všechny dotazníky jsou evidovány a archivovány v knize evaluačních dotazníků a dále v osobní kartě zaměstnanců. Toto by mělo být v souladu i s hodnocením pracovníků - což je práce pro manažera.

11. Profesní rozvoj zaměstnanců při poskytování distanční služby

Tento dokument je souhrnem postupů pro pravidelné hodnocení zaměstnanců. Dokument stanoví naplňování odborné kvalifikace včetně dalšího vzdělávání, finančního i nefinančního oceňování a systém výměny informací mezi zaměstnanci distanční služby Homebalance.

Profesní rozvoj zaměstnanců

Postup pro pravidelné hodnocení zaměstnanců:

Poskytovatel distanční služby Homebalance zajišťuje profesní rozvoj týmu a jednotlivých pracovníků, jejich dovedností a schopností potřebných pro splnění závazků poskytovatele i osobních cílů uživatelů distanční služby Homebalance.

Homebalance uplatňuje postup pro pravidelné hodnocení pracovníků (1x ročně – tedy 1x za 12 měsíců). Ten zahrnuje zejména stanovení vývoje a naplňování osobních profesních cílů a potřeby odborné kvalifikace. Pravidla pro hodnocení pracovníků jsou upravena vnitřním pravidlem poskytovatele.

Jedenkrát za dvanáct měsíců provádí ředitel se zaměstnanci hodnocení. Hodnocení se skládá ze 2 kroků: hodnotící rozhovor a sebehodnotícího dotazníku s podpisem pracovníka a jeho nadřízeného. Výsledkem hodnocení je dohoda o dalších možnostech vzdělávání a rozvoje. Výsledkem pravidelného hodnocení je stanovení potřeb poskytovatele i potřeb pracovníků a vzájemná spolupráce na další profesním rozvoji.

Distanční služba Homebalance umožňuje zaměstnancům zapojit se do rozvoje a zkvalitňování poskytovaných distančních služeb, je uplatňován systém obousměrné komunikace mezi vedením a pracovníky. Pracovníci a vedení se pravidelně scházejí na společných pracovních poradách.

Stížnosti (stejně tak i připomínky, názory a pochvaly) jsou využívány v rámci rozvoje a zlepšování kvality služeb.

Ve společnosti Homebalance je uplatňován program dalšího vzdělávání pracovníků. Formy dalšího vzdělávání se odvíjejí od nabídky akreditovaných vzdělávacích institucí. Dle potřeb pracovníků je poskytovatel připraven svým pracovníkům zajistit konzultaci s externím odborníkem (supervizorem).

Program dalšího vzdělávání pracovníků

Program dalšího vzdělávání a profesního rozvoje pracovníků je řazen k základním krokům vedoucím k dosažení kvality služby.

Program dalšího vzdělávání vychází z:

- analýzy potřeb okruhu osob, kterým je služba poskytována – a to jak stávajících uživatelů, tak i těch, kterým chce zařízení nabízet své služby v budoucnu;
- informací o nových metodách práce, nových poznatků v oboru;
- analýzy potřeb (poslání, cílů, strategie, dlouhodobých cílů) distanční služby;
- kompetencí, vyplývajících z výkonu práce pro dané pracovní pozice a z analýzy potřeb zaměstnanců – ty souvisejí s osobními profesními cíli zaměstnanců a vycházejí požadavku naplnění poskytovatelem definovaných kompetencí;
- možností, které se na vzdělávacím programu či jinde v dosahu organizace nabízejí;

- rozhodnutí zaměstnavatele a cílů zařízení.

System výměny informací mezi zaměstnanci poskytované distanční služby Homebalance

Nepřítomného zaměstnance zastupuje jeho zástupce nebo zaměstnanec písemně pověřený ředitelem společnosti Homebalance.

Poskytovatel vytváří podmínky pro pravidelnou komunikaci mezi pracovníky tak, aby pracovníci měli dostatečné informace k zajišťování služeb podle osobních cílů uživatelů. Předávání informací probíhá na pravidelných poradách jednou měsíčně, popř. častěji dle potřeby zaměstnanců. Porady se zúčastňují všichni zaměstnanci. Obsahem pracovních porad je: kontrola úkolů z minulé porady; informace vedení o stanovení úkolů pro jednotlivé pracovníky; standardy kvality distanční služby; předávání informací od pracovníků, kteří se účastnili seminářů na danou tematiku předávání informací od nadřízených k podřízeným a opačně; projednávání a řešení problémových a kritických situací, které se v souvislosti s poskytováním služeb vyskytly, nebo které by se s vysokou pravděpodobností mohly vyskytnout; volnočasové aktivity, plánování akcí.

Účast na poradách je pro pracovníky povinná. Z porad jsou omluveni pracovníci z důvodu nemoci; v případě, že je pracovník na řádné dovolené; v případě, že je pracovník na služební cestě. V ostatních případech, kdy se pracovník nemůže porady zúčastnit, požádá o uvolnění z porady nadřízeného, kterému sdělí důvody, pro které se porady nemůže zúčastnit.

Pověřený pracovník vypracuje zápis z porady o účasti a obsahovaném tématu. Zápis z porady podepisují všichni zúčastnění zaměstnanci, v e-mailové verzi ve formátu *.pdf jej pak dostávají všichni zaměstnanci k prostudování a pro své potřeby. Originál zápisu s podpisy zúčastněných je k dispozici v knize zápisů z porad.

Poskytovatel využívá též evaluační dotazníky, které distribuuje vždy jednou za půl roku, před pravidelným přehodnocením individuálního plánu vzdělávání. O výsledcích ze šetření jsou informováni pracovníci na pracovních poradách. Souhrnné výsledky jsou součástí výroční zprávy. Všechny dotazníky jsou evidovány a archivovány v knize evaluačních dotazníků a dále v osobní kartě zaměstnanců.

System finančního a nefinančního oceňování zaměstnanců

System finančního a morálního oceňování zaměstnanců se řídí níže uvedenými právními předpisy

- Zákon č. 262/2006 Sb., zákoník práce, ve znění pozdějších předpisů
- Nařízení vlády č. 222/2010 Sb., kterým se stanoví katalog prací a kvalifikační předpoklady, ve znění pozdějších předpisů.

Poskytovatel distanční služby Homebalance uplatňuje pravidelné hodnocení zaměstnanců. Zaměstnanci jsou motivováni k odvádění kvalitní práce tím, že je jejich pracovní výkon oceněn. System finančního oceňování zaměstnanců (plat, osobní příplatek, odměna) se odvíjí od celkového objemu finančních prostředků organizace, spokojenosti uživatelů a zaměstnavatele s poskytováním distanční služby Homebalance. Vedle finančního hodnocení poskytovatel zaměstnancům umožňuje např. příležitost k osobnímu růstu.

12. Nouzové a havarijní situace, hlášení nežádoucí příhody, které mohou nastat v souvislosti s poskytováním distanční služby

Tento dokument je souhrnem pravidel pro předcházení, zjišťování a řešení nouzové a havarijní situace, která může nastat v souvislosti s poskytováním distanční služby Homebalance.

Mimořádné události, nouzové a havarijní situace se týkají jak uživatelů služby, tak i zaměstnanců a mohou vest k poškození zdraví. Není možné předem identifikovat možné krizové situace, ale snahou tohoto materiálu je získat přehled o těchto nouzových a havarijních situacích, nalézt optimální způsob řešení a zejména zajistit prevenci těchto situací. Tato snaha vede též i ke zlepšení kvality a bezpečnosti poskytované služby a k ochraně osob i majetku.

Poskytovatel uplatňuje postupy a opatření pro eliminaci rizika na přiměřenou míru, ale zároveň zbytečně neomezuje práva uživatelů distanční služby Homebalance.

Identifikace nouzové a havarijní situace

Nouzová situace je situace, kdy může dojít k mimořádnému ohrožení osoby uživatele nebo zaměstnance a je zpravidla nepředvídatelná (např. zhoršení zdravotního stavu, úraz, pád, úmrtí) a vyžaduje co nejrychlejší řešení.

Havarijní situace je náhlá událost, která vznikla v souvislosti s technickým provozem (např. požár, povodeň, technické závady, výpadek elektřiny, výpadek sítě, slabá či vybitá baterie zařízení, poškození zařízení) a hrozí škody na lidském zdraví, životě, majetku či na životním prostředí.

Mimořádná situace je událost, která může nastat v souvislosti s poskytováním distanční služby.

Pravidla a zásady nouzových a havarijních situací

Každá osoba (zaměstnanec i uživatel) je povinna jednat a chovat se tak, aby svévolně nezapříčinila vznik nouzové či havarijní situace. Uživatelé distanční služby jsou seznámeni s pravidly pro předcházení, zjišťování a řešení nouzové, havarijní a mimořádné situace, které mohou nastat v souvislosti s poskytováním distanční služby Homebalance v dokumentu Uživatelský manuál služby Homebalance a ve smlouvě o poskytování distanční služby Homebalance (včetně příloh). Svým podpisem uživatel stvrzuje, že si smlouvu přečetl, jejímu obsahu rozumí, a prohlašuje, že s jejím obsahem úplně a bezvýhradně souhlasí, a že smlouva nebyla sepsána pod nátlakem ani za nápadně nevýhodných podmínek a vyjadřuje jeho pravou a svobodnou vůli.

Každý zaměstnanec je při sjednání pracovního poměru seznámen s popisem své funkce a náplní své práce. Je seznámen se všemi předpisy a pravidly, provozními řády, etickým kodexem, je proškolen v BOZP a PO. V osobních spisech každého zaměstnance je uloženo poučení o důvěrnosti informací získaných během výkonu povolání, závazek mlčenlivosti. Seznámení se všemi výše uvedenými povinnostmi stvrzuje zaměstnanec svým podpisem a je součástí jeho spisu.

Prvořadá je vždy záchrana lidských životů a ochrana zdraví osob.



Zaměstnanci ví, jak postupovat v nouzové, havarijní či mimořádné situaci. Zaměstnavatel pravidelně zajišťuje proškolení personálu o těchto postupech v BOZP a PO, čímž předchází možnému vzniku těchto situací. Poskytovatel ukládá dokumentaci o těchto školeních.

Každá mimořádná, havarijní a nouzová situace se eviduje a vyhodnocuje. O každé nouzové či havarijní situaci je pracovníkem distanční služby Homebalance, který se v takové situaci ocitl, zhotoven zápis o jejím průběhu a řešení do Knihy mimořádných událostí. Událost je zároveň zaznamenána v osobní dokumentaci (kartě) uživatele a na nejbližší pracovní poradě je proveden rozbor situace a postup při jejím řešení včetně zpětné vazby, zda byla situace vyřešena správně. Minimálně 1x ročně poskytovatel vyhodnocuje a analyzuje vzniklé situace a stanovuje prevenci a možné způsoby vhodnějšího řešení např. specifickým školením pracovníků. Nedodržování postupů je chápáno jako porušení pracovně právních předpisů.

13. Prostředí a pomůcky při poskytování distanční služby

Tento dokument je souhrnem materiálních, technických a hygienických podmínek, které musí být zajištěny při poskytování distanční služby Homebalance.

Distanční služba pro uživatele je poskytována v rámci celé ČR. Vlastní služba je poskytována prostřednictvím střediskem dohledového centra společnosti Homebalance a zdravotnického zařízení, které má smlouvu se společností Homebalance.

Materiální a technické vybavení

I. Středisko dohledové centrum

Dohledová služba je poskytována po předchozí domluvě s klientem v době PO-PÁ 8-18 hod. Služba je poskytována z centrálního pracoviště dohledového centra.

Pracoviště je vybaveno dohledovým pultem, což je softwarové řešení umožňující kontrolu a sledování průběhu terapie klienta. Součástí dohledového pultu jsou individuální záznamy uživatelů, vycházející a korespondující s individuálním plánem uživatelů.

Komunikace mezi dohledovým pultem a komunikačními zařízeními probíhá prostřednictvím datových služeb mobilních operátorů. Jsou zajištěna proti neoprávněnému přístupu, ztrátě či pozměnění odpovídajícími technickými a organizačními prostředky.

Pracoviště disponuje zázemím pro pracovníky, zejména hygienickým zařízením, kuchyňkou, prostory pro odpočinek a dalšími.

II. Smluvně partnerská zdravotnická zařízení

Dohledová služba může být též poskytována smluvně partnerským zdravotnickým zařízením, které službu Homebalance samo využívá a zprostředkovává, eventuálně může toto partnerské zdravotnické zařízení vykovávat dílčí úkony spojené se službou Homebalance. K rozdělení jednotlivých dílčích činností mezi společnost Homebalance a partnerské zdravotnické zařízení je možné využít směrnici 7/2022.

Hygienické podmínky

Distanční péče je poskytována v souladu s platnými hygienickými předpisy.

14. Postup při uzavírání smlouvy o poskytování distanční služby

Tento dokument upravuje pravidla, podle kterých Homebalance uzavírá smlouvu o poskytování distanční služby Homebalance.

Zájemci o služby, který má obtíže s komunikací, je vždy přizpůsoben styl komunikace (nonverbální komunikace, písemná komunikace, schéma postupu, ...). V případě, že se jedná o zájemce o službu se zdravotním oslabením (např. má omezení v kognitivních schopnostech), tak jsou všechny materiály předloženy v takové podobě, aby klientovi zajistily srozumitelnost informací, tedy v co nejjednodušší formě (např. u uživatele se zrakovým postižením umožníme ověření informací pomocí kompenzačních pomůcek. Služba Homebalance není schopna materiály zajistit v Braillově písmu, ale pokud má klient alespoň zbytky zraku, tak mu Homebalance upraví materiál do takové velikosti, aby si je klient mohl přečíst. Popř. je pracovník distanční služby Homebalance schopen navázat spolupráci s organizací, která se zaměřuje na práci s klientem se zrakovým postižením). Poté provede pracovník služby Homebalance po předchozí domluvě se zájemcem o distanční službu vstupní vyšetření.

Doba zahájení poskytování distanční služby od projevení zájmu o službu je individuální. Odvíjí se od požadavků zájemce o službu.

Návrh smlouvy obdrží zájemce o službu neprodleně po vyhodnocení vstupního vyšetření, a to v případě, že bude vyhodnocen jako vhodný pro distanční péči.

Smlouva obsahuje identifikaci smluvních stran, úvodní ustanovení; rozsah poskytování služby; místo a čas poskytování distanční služby; platba za služby; ceny; práva a povinnosti; ochrana soukromí a osobních údajů; zproštění odpovědnosti; záruční podmínky a reklamace; ukončení smlouvy - výpovědní důvody a výpovědní lhůty; závěrečné ustanovení.

Součástí smlouvy o poskytování distanční služby Homebalance jsou přílohy, a to Ceník poskytovaných služeb, Rozsah osobních údajů zpracovávaných v souvislosti s poskytovanou službou, Uživatelský manuál, Nouzové a havarijní situace a Pravidla pro podávání stížností.

Uživatel vrátí dva originály podepsané smlouvy poskytovateli, po podepsání smlouvy poskytovatelem je jeden originál doručen uživateli a druhý uložen u poskytovatele.

Smlouva o poskytování distanční služby Homebalance je uzavřena na dobu určitou, text smlouvy upravuje možnosti ukončení smlouvy. Jakékoli změny smlouvy jsou možné pouze písemným dodatkem se souhlasem obou stran.

Poskytovatel vede evidenci všech uzavřených smluv o poskytování distanční služby Homebalance v Knize uzavřených smluv. Smlouvy jsou poté vloženy do karty klienta.

15. Personální a organizační zajištění distanční služby

Tento dokument stanovuje strukturu a počet pracovních míst, pracovní profily, kvalifikační a požadavky a osobnostní předpoklady zaměstnanců distanční služby Homebalance.

Poskytovatel distanční služby Homebalance dbá na to, aby struktura, počet pracovníků i jejich vzdělávání a dovednosti odpovídaly potřebám uživatelů sdistanční služby Homebalance a umožnil tak naplňování standardů kvality distanční služby.

Pravidla pro přijímání a zaškolování nových pracovníků

U přijímacího pohovoru se poskytovatel distanční služby Homebalance zaměřujeme na výběr pracovníků s odpovídajícím odborným vzděláním a potřebnými dovednostmi.

Za odbornost a zaškolování zaměstnanců distanční služby Homebalance odpovídá ředitel.

Poskytovatel distanční služby Homebalance má s každým zaměstnancem uzavřenou pracovní smlouvu včetně pracovní náplně, která obsahuje seznam konkrétních pracovních činností.

Velkou pozornost věnuje poskytovatel zaškolování nově nastupujících pracovníků včetně seznámení s interními dokumenty organizace (např. uživatelský manuál služby Homebalance, informační systém a vnitřními směrnici, které upravují standardy kvality distančních služeb) a proškolení o BOZP a PO (více je obsaženo ve vnitřní směrnici č. 12/2022). Zaměstnanci ví, jak postupovat v nouzové nebo havarijní situaci. Zaměstnavatel pravidelně zajišťuje proškolení personálu, čímž předchází možnému vzniku krizových situací.

V osobních spisech každého zaměstnance je uloženo poučení o důvěrnosti informací získaných během výkonu povolání a závazek mlčenlivosti stvrzený podpisem. Mlčenlivost vychází ze zákona č. 372/2011 Sb. Zákon o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování (zákon o zdravotních službách).

Tato povinnost trvá i po skončení pracovního poměru zaměstnance.