

Závěrečná zpráva popisující realizované změny

Závěrečná zpráva vznikla v rámci projektu „Podpora rozvoje pečovatelské služby PCP7“ spolufinancovaného z Evropského sociálního fondu

Registrační číslo: CZ.03.2.63/0.0/0.0/19_099/0015144



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Popis realizovaných změn v pečovatelské službě k červenci 2022 (KA3)

Cílová skupina

- **registrace, webové stránky, vzdělávání zaměřené na nové cílové skupiny, spolupráce s odbornými terénními službami**

Pečovatelská služba má registrovanou službu pro osoby od 19 let, zásadnější rozšíření cílové skupiny i na děti a dospívající plánujeme udělat po stabilizaci ostatních zásadnějších transformačních témat v horizontu 2 let.

Na webových stránkách PCP7 došlo k základní úpravě textu ohledně cílové skupiny, když hned v podtitulu Pečovatelské služby se uvádí: *„Podporujeme všechny, kteří se neobejdou bez pomoci druhých. Pečujeme zvláště o každého klienta. Tak, aby mohl zůstat tam, kde je mu nejlépe – v domácnosti a rodině. Pečovatelské služby mohou využít osoby, které se ocitly v nepříznivé sociální situaci.“* Kromě seniorů a rodin s vícerčaty jsou explicitně uvedeny také osoby s tělesným či zdravotním postižením. Jsou připraveny „minikazuistiky“ na téma různých cílových skupin, které budou začleněny do webových stránek v rámci připravované větší grafické úpravy webu. Ta bude mít stejnou vizuální identitu, jako nové propagační materiály – letáky, které také informují zájemce o rozšíření cílových skupin i mimo seniorskou oblast.

V rámci projektu proběhlo intenzivní vzdělávání zaměstnanců napříč celou hierarchií organizace v oblasti péče v závěru života a péče o osoby s demencí. Mimo projekt absolvovala část pracovníků přímé péče vzdělávání na téma péče o lidi s duševním onemocněním. Vybraní zájemci (pečovatelky i sociální pracovníce) absolvovali stáž v Cestě domů, nebo kurz Edukace poradců rodinných pečujících v péči o lidi s demencí, jehož součástí byly i osobní výpovědi pečujících i nemocných.

S organizacemi z Prahy 7 funguje běžná spolupráce, pracovníci řeší spíše jednotlivé případy než obecnou kooperaci. Pokud jde o domácí ošetrovatelské péče, ukazuje se v praxi, že je potřeba dobře komunikovat s větším množstvím organizací tohoto typu, tak jak je mají klienti nasmlouvány. Více na toto téma v kapitole „Spolupráce s dalšími subjekty“.

Náročnost péče

- **klientské porady, webové stránky, sociálně nepříznivé situace, smlouvy, odborníci na paliativu a demenci, komunitní práce na domech**

V průběhu uplynulých dvou let došlo k navýšení počtu klientů s příspěvkem na péči ve 2. - 4. stupni, naopak počet klientů v 1. stupni nebo dokonce bez příspěvku na péči se snížil zhruba na polovinu. Z toho je patrné, že nově nastavený postup šetření a následného schválení sociální komisí, které předcházejí uzavření smlouvy a zahájení péče, napomáhá poskytování péče pouze u klientů v nepříznivé sociální situaci. Na podzim 2020 byly připraveny nové smlouvy pro klienty pečovatelské služby, jejichž maximální délka trvání je dva roky. Poté má být situace klienta nově přešetřena, zejména s ohledem na to, zda se nezměnila míra sociálně nepříznivé situace klienta.

Právě s ohledem na náročnější péči u jednotlivých klientů a celkové zvyšování kvality i jako podpora pro pečovatelský tým byly na obou okrscích pečovatelské služby zahájeny klientské porady, konkrétně v Holešovicích středy 14:00-15:00 a na Letné středy 7:30 – 9:00. Náročnější případy a situace mohou být následně řešeny na pravidelných kazuistických setkáních, která byla zavedena v rozsahu cca 3x za rok.

O tom, jak náročnou péči je pečovatelská služba v domácnosti klientů schopná zajistit se snažíme informovat veřejnost jednak formou nově vytvořených propagačních materiálů a také na webových stránkách. V závěru projektu bylo ve spolupráci s Institutem sociální práce vytvořeno velké množství krátkých kazuistik, které budou uvedeny na webových stránkách v rámci větších úprav a restrukturalizace webu, která už byla zahájena s externí grafičkou.

V souvislosti s náročnější poskytovanou péčí došlo ke zvýšení počtu klientů v různých stádiích demence, geriatricky křehkých klientů i těch, kterým je poskytována péče v závěru života. Proto bylo zapotřebí, aby do pečovatelské služby nastoupili odborníci v oblasti paliativy a péče o lidi s demencí. To se opravdu stalo a tyto pracovnice intenzivně pomáhaly s edukací pečovatelek, organizací vzdělávání a nastavováním péče u takovýchto klientů. Obě pozice budou zachovány i po ukončení projektu.

Z důvodu zvýšení náročnosti péče a větším důrazem na kvalitu bylo potřeba uvolnit kapacitu pracovníků pečovatelské služby na tyto záležitosti. Proto bylo se zástupci MČ Praha 7 dojednáno, že komunitní aktivity na domech s byty zvláštního určení pro jejich obyvatele bez ohledu na to, zda jsou uživateli PS či nikoliv bude zajišťovat MČ Prahy 7 v rámci projektu „K7“.

Provozní doba služby a její zajištění:

- **prodloužení provozní doby, směnný provoz, propojení týmů, střídání pracovníků u klientů, harmonogramy péče**

Během realizace projektu došlo k prodloužení provozní doby, ve všední dny do 21:00 o víkendech a svátcích do 19:30, dalším krokem, o kterém nyní uvažujeme, je rozšíření, resp. posílení večerních a víkendových směn, aby nedocházelo k odmítání uživatelů z důvodů kapacity. Z hlediska plánovaných kroků směřujících k péči o více závislé klienty lze i nadále

předpokládat, že dojde postupně k nárůstu počtu klientů a zároveň poptávky z terénu po péči ve večerních hodinách, o víkendech a svátcích.

S tím souvisí zavedení směnného provozu (pracovníci mají buď ranní, nebo odpolední směnu), které umožnilo sjednocení nastavení služby pro terénní pečovatelky a v domech se BZU. Navazující sjednocení smluv, kdy mají pečovatelé uzavřeny různé druhy pracovních smluv podle období, kdy do organizace nastoupili, se i nadále řeší, veškeré změny v tomto směru je potřeba projednat i s existujícími odbory.

Situace ohledně rozdělení pečovatelek na pečovatelky na domě s byty zvláštního určení a pečovatelky pro terén se na jednotlivých okrscích liší dle charakteru konkrétních domů. Zatímco na menších domech s byty zvláštního určení pracovníci běžně zajišťují péči na domech i v terénu, na domě v ulici Tusarova je péče s ohledem na počet klientů natolik rozsáhlá, že je zatím zajišťována původním týmem, příležitostně dochází spíše k dílčím zástupům jednotlivých pečovatelek než k reálnému propojení obou týmů i když k tomu do budoucna směřujeme.

Během realizace projektu došlo k zavedení střídání pečovatelek u klientů s cílem předcházet tzv. profesní slepotě a vzniku stereotypního postupu práce s klienty, případně vzniku nadstandartních vztahů mezi klientem a pečovatelkou. U každého klienta se podle situace a potřeby střídají minimálně 2-3 pečovatelé, klienta „nemá na starost“ pouze jeden pracovník v sociálních službách. Přirozené střídání pracovníků je také dáno zavedením odpolední služby, v níž se všichni pečovatelé střídají, situaci usnadnilo také období častých karantén a izolací v době pandemie, kdy bylo prioritou zajistit samotnou péči.

Koordinátoři okrsků spolupracují při vypracování harmonogramů zejména v krizových situacích, které často nastávaly během pandemie Covid-19, jinak je situace ohledně intenzity spolupráce při zajišťování směn v řešení, připravuje se výběrové řízení na nový elektronický clientský systém, který by měl tuto kooperaci usnadnit.

Spolupráce s dalšími subjekty:

- **nemocnice, praktičtí lékaři, poradenství, další odborné služby**

Sociální pracovnice klíčové aktivity v rámci projektu navštívila na začátku a na konci realizace nemocnici Na Františku, Na Bulovce a Ústřední vojenskou nemocnici. Nemocnici Pod Petřínem se podařilo navštívit v závěru projektu, na setkáních byla vždy podána informace o rozšíření cílové skupiny pečovatelské služby a o možnosti spolupráce u klientů mimo seniorskou oblast – chronická a onkologická onemocnění, po úrazech a operacích pohybového aparátu apod. Během setkání na konci projektu byly rozdány nové letáky PCP7, které informují o změnách týkající se péče poskytované pečovatelskou službou i ostatními službami PCP7 a které mohou sociální pracovnice nemocnic rozdávat pacientům žijícím na Praze 7.

Praktičtí lékaři Prahy 7 byli osloveni dopisem ředitelky Pečovatelského centra, kde byly uvedeny informace o novém nastavení pečovatelské služby, které vyplynulo z této i dalších aktivit tohoto projektu – např. prodloužení provozní doby, rozšíření cílových skupin i mimo seniorskou oblast apod. Díky navázání těchto kontaktů se podařilo v některých případech

zefektivnit vzájemnou spolupráci, kdy bylo snazší konzultovat situace společných pacientů/klientů.

Pečovatelská služba poskytuje poradenství pro rodiny i pro pracovníky služby v oblasti paliativy a péče o lidi s demencí. Během realizace projektu byly v PCP7 zaměstnány 2 kolegyně na částečné úvazky, které poskytovaly interní i externí poradenství a podporu pečujícím o lidi s demencí nebo v závěru života. Byly podniknuty kroky pro rozšíření cílových skupin PS i na lidi s chronickým onemocněním apod. Po ukončení projektu k 31. 7. 2022 bude v rámci PCP7 od 1. 8. 2022 obnovena činnost poradny, která se zaměřuje na komplexní řešení situace klientů všech uvedených cílových skupin. Byla navázána spolupráce s organizacemi Cesta domů a Českou Alzheimerovskou společností a postupně navazujeme kontakty i s dalšími organizacemi, aby se dále šířila šíření informace, že se pečovatelská služba věnuje i těmto cílovým skupinám (demence, paliativa, práce s lidmi s duševním onemocněním, práce s lidmi s handicapem, s různými chronickými onemocněními (ALS, roztroušená skleróza apod.)

Během doby trvání projektu proběhlo několik schůzek či navázání kontaktů s poskytovateli tísňové péče (Život 90, Anděl strážný), s poskytovateli poradenství v oblasti péče (Diakonie) a dalšími službami (Návštěvy po tmě, Rytmus, Ústav sociálních služeb Prahy 4 atd.)

Personální zabezpečení služby:

- **rozdělení role koordinátora a sociálního pracovníka, jednání se zájemcem o službu, zázemí pro pečovatele a jejich zapojení do individuálního plánování a zavedení denních záznamů péče, vzdělávání a supervize**

S ohledem na potřebu vytvoření časové kapacity, nezbytné pro posílení a zkvalitnění sociální práce byla role koordinátora a sociálního pracovníka rozdělena, na každém ze dvou okrsků pracuje jeden koordinátor a jeden sociální pracovník, aktivity komunitního charakteru nad rámec pečovatelské služby provozuje nově na domech s byty zvláštního určení městská část.

Díky tomu bylo možné nastavit jednání se zájemcem o službu tak, že se každého sociální šetření účastní sociální pracovník okrsku spolu s dalším sociálním pracovníkem nebo koordinátorem. Zápis a veškerou dokumentaci včetně následného zpracování pro sociální komisi a individuálního plánu vede sociální pracovník okrsku, k němuž klient spadá. Sociální pracovník se tak stává garantem kvality poskytované péče.

Během realizace projektu byla pečovatelská služba na Praze 7 nově rozdělena na 2 okrsky, pro každý z nich byly zakoupeny 2 počítače. Aktuálně se připravuje rekonstrukce zázemí pečovatelů pro okrsek Letná.

Pečovatelky vedou každodenní záznamy o péči, jejich zapojení do individuálního plánování jde ruku v ruce s rozvojem dostupné elektroniky. Nyní jsou zakoupeny počítače pro oba okrsky, dále budou následovat mobilní telefony a potřebný software, připravuje se výběrové řízení na nový elektronický clientský systém, který bude přístupný jednotlivým pracovníkům podle jejich pracovní pozice, aby se mohli podílet na uvedených úkolech.

Za uplynulé dva roky proběhlo velké množství vzdělávání, nejbližší tématu zjišťování potřeb a individuálnímu plánování byl kurz „Zjišťování potřeb jako základ individuálního plánování“, který pro pečovatelskou službu zajistil Institut sociální práce.

Pro jasnější nastavení pravidel a hranic pro pečovatele, koordinátory a sociální pracovníky v rámci poskytování sociální služby byla upravena a aktualizována Vnitřní pravidla pečovatelské služby. Pro zlepšení pracovního prostředí a důstojných pracovních podmínek skrze informační kanály o službě byly vytvořeny odpovídající informační letáky o jednotlivých službách PCP7 a připravuje se informační kampaň na podzim 2022, skrze místní tisk Prahy 7 (Hobulek).

S ohledem na předchozí negativní zkušenosti se supervizí pečovatelského týmu, byla upřednostněna cesta kazuistických seminářů a klientských porad, které jsou více propojeny s praxí a pečovatelky je vnímají jako intenzivnější pomoc pro svoji práci. Součástí může být i reflexe probíhajících změn a s tím související diskuze, která pomáhá při osvojení nových postupů a přijetí nového pohledu na změny probíhající transformace. V rámci projektu proběhlo celkem 6 kazuistických setkání, na letenském okrsku tři a na holešovickém také tři, které byly věnovány především péči v závěru života. Od podzimu 2022 budou věnovány i jiným klientským tématům. Jak již bylo uvedeno výše, na obou okrscích pečovatelské služby byly zahájeny klientské porady v rozsahu 1-1,5 hodiny týdně.

Poskytování PS osobám v nepříznivé sociální situaci:

- **sociální šetření, nepříznivá sociální situace**

Jak již bylo uvedeno výše, byla zavedena praxe, kdy na první šetření chodí buď dva sociální pracovníci, nebo sociální pracovník a koordinátor, kteří porovnávají situaci žadatele s vymezením nepříznivé sociální situace, zjišťují jeho reálné potřeby a možnosti jejich zajištění. Tyto informace následně sdílí na setkání sociální komise, která poté rozhodne o ne/přijetí do služby.

Díky vzdělávání zajištěnému od Institutu sociální práce i společným šetřením sociálních pracovníků nebo koordinátorů se podařilo poměrně rychle upustit od dosavadní praxe nabízet konkrétní úkony z Vyhlášky č. 505/2006 Sb. a naopak zjišťovat potřeby v rozsahu běžného života. Ty jsou následně uvedeny v individuálním plánu včetně možných rizik při péči.

Plán podpory:

- **sociální pracovník jako garant nastavování péče, harmonogramy péče a střídání pečovatelů, individuální plánování, záznamy průběhu péče**

Rozdělením role koordinátora a sociálního pracovníka, zavedením sociální komise a rozvojem casemanagementu se sociální pracovníci jednotlivých okrsků stali opravdu garanty řešení nepříznivé sociální situace klientů a následného nastavování péče.

Uvědomujeme si, že k vyhodnocení efektivity využití pracovní doby pečovatelek, kapacitních možností služby a dodržování zásad bezpečnosti práce je nutné stanovit přesné časové

harmonogramy pečovatelek. Díky nim mají koordinátoři přehled o tom, u kterého klienta pracovník aktuálně poskytuje péči, a mohou vyhodnotit efektivitu jeho práce. Další zlepšení v tomto ohledu přinese nový elektronický systém, na který aktuálně chystáme výběrové řízení.

S dodržováním harmonogramů souvisí i skutečnost, že klienti jsou hned při zahájení služby pravidelně informováni o povinnosti včas informovat službu o zrušení péče a placení paušálu v případě nedodržení této zásady. Klienti a jejich rodiny dostávají ještě před zahájením služby informaci, že v praxi je nezbytné střídání pečovatelů a nikdy nedochází pouze jeden stálý pracovník k jednomu klientovi.

Všichni sociální pracovníci absolvovali vzdělávání na zjišťování potřeb jako základ individuálního plánování. Byl zaveden uvedený postup, kdy sociální pracovnice z výstupu ze sociálního šetření sestavuje první individuální plán průběhu služby, předává jej pečovatelce v tištěné verzi. Následně vyplní kartu klienta v aplikaci pro dokumentaci poskytování služby.

Pracovníci v sociálních službách vedou záznamy o průběhu péče. Pro jednotlivé okrsky byly zakoupeny počítače, na každém okrsku byl určen pracovník, který bude pomáhat kolegům, kteří práci na počítači příliš neovládají.¹

¹ Veškeré uvedené informace lze doložit prezenčními listinami, zápisy z porad, povinnou dokumentací nebo informacemi na webových stránkách