

# VNITRNÍ PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

## Obsah:

|                                       |    |
|---------------------------------------|----|
| 1) KDO JSME .....                     | 2  |
| 2) CO NABÍZÍME .....                  | 3  |
| 3) PRŮBĚH POSKYTOVANÉ SLUŽBY .....    | 8  |
| 4) ÚHRADA ZA SLUŽBY .....             | 10 |
| 5) PRÁVA A POVINNOSTI UŽIVATELŮ ..... | 10 |
| 6) STÍŽNOSTI NA KVALITU .....         | 12 |
| 7) NOUZOVÉ A MIMOŘÁDNÉ SITUACE .....  | 13 |
| 8) VÝPOVĚDNÍ DŮVODY .....             | 14 |
| 9) KONTAKTNÍ ÚDAJE .....              | 15 |

## **1) KDO JSME**

Pečovatelská služba je sociální terénní služba, která napomáhá osobám, se sníženou soběstačností setrvat ve svých domovech a zachovat tak vazby na své přirozené prostředí, na svou rodinu, své přátele a blízké. Jedná se o individuálně poskytovanou službu, která prodlužuje období relativně nezávislého života každého člověka a oddaluje nebo dokonce vylučuje nutnost komplexního ústavního zaopatření např. v Domovech pro seniory.

Pečovatelská služba, provozována Charitou Litoměřice má za sebou dlouholeté zkušenosti. Osvědčila se jako jedna z kvalitních možností v péči o osoby, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, osoby s chronickým a zdravotním onemocněním a rodinám s dětmi, které se nacházejí v situaci, kdy jim ubývá sil potřebných pro zajištění chodu své domácnosti a kteří by však zároveň rádi zůstali ve svém domácím prostředí. Domov, na který jsou osoby zvyklé, zajišťuje nezbytný pocit jistoty a bezpečí, což je jednou ze základních životních potřeb každého člověka.

Služba je poskytována v domácnostech uživatelů na územním celku registrovaného poskytovatele. Pečovatelská služba je poskytována ve městě Litoměřicích a okolím vzdáleném 15 km od Litoměřic.

### **Poslání**

Základním posláním pečovatelské služby je poskytování terénní sociální služby a péče o osoby v přirozeném prostředí na základě jejich osobních potřeb s cílem dlouhodobého setrvání v jejich domácím prostředí při zachování jejich soběstačnosti.

### **Cílová skupina**

Služba je poskytována na území města Litoměřice a v okruhu do 15 km od města. Pečovatelská služba poskytuje služby pro:

- osoby, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku - senioři,
- osoby s chronickým duševním onemocněním,
- osoby se zdravotním postižením,
- osoby s tělesným postižením,
- osoby se sluchovým postižením,
- osoby se zrakovým postižením,
- rodiny s dítětem/děťmi, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby s péčí o sebe či o domácnost.

Pečovatelská služba je poskytována i rodinám s vícečetným porodem (tři a více dětí), a to do čtyř let věku těchto dětí.

## **Zásady poskytované sociální služby**

Pečovatelská služba dbá na to, aby byly naplňovány tyto zásady:

- poskytování pečovatelské služby dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů
- naplňování Standardů kvality sociální služby,
- komplexnost, srozumitelnost, transparentnost poskytovaných informací,
- komplexnost, srozumitelnost, transparentnost pečovatelské služby,
- nastavení partnerského vztahu mezi poskytovatelem pečovatelské služby a uživatelem,
- individuální přístup ke každému uživateli s odpovídající mírou flexibility,
- co nejvyšší míra spolupráce s rodinou či blízkými uživatele,
- zachování lidské důstojnosti a respektování práva uživatelů,
- úcta k člověku jako k jedinečné bytosti,
- poskytování služby bez ohledu na postavení uživatele,
- profesionalita zaměstnanců pečovatelské služby při zajištění týmové spolupráce a lidského přístupu.

## **2) CO NABÍZÍME**

Nabízíme základní úkony poskytované dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a dle vyhlášky č. 505/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů, a fakultativní služby.

### **A. Základní úkony:**

#### **Základní sociální poradenství:**

Jedná se o poskytování informací např. o možných sociálních dávkách, o možnosti umístění do domovů pro seniory, informace o dalších poskytovatelích sociálních služeb, pomoc při vyplňování žádostí, zprostředkování jiných sociálních služeb aj. Tyto činnosti poskytujeme zdarma.

#### **Pomoc a podpora při podávání jídla a pití:**

Jedná se o samostatný úkon podávání jídla a pití. Zaměstnanec pečovatelské služby podporuje uživatele služby k maximální soběstačnosti a využívá možných schopností uživatele při tomto úkonu.

#### **Pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek:**

Tento úkon zahrnuje aktivity jako je převlékání z nočního prádla do denního a naopak, oblékání po hygieně, pomoc s nasazením a sundáváním speciální pomůcky (ortéza, korzet, plenkové kalhotky). Pečovatelka pomáhá či dohlíží na správné provedení, využívá možných schopností uživatele. Samotné provádění úkonu pracovníkem bude prováděno pouze, pokud není uživatel tohoto úkonu schopen sám.

#### **Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru:**

Pečovatelka je nápomocna při pohybu s využitím zachovalých schopností uživatele služby a podporuje uživatele při jeho aktivitách.

#### **Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík:**

Tento úkon zahrnuje pomoc (asistenci) při přesunech s pomocí či bez pomoci dalších pomůcek na lůžko nebo vozík.

**Pomoc při úkonech osobní hygieny:**

Běžnými úkony se rozumí mytí rukou, obličeje, hrudníku, česání vlasů, čištění zubů či zubní protézy, péče o dutinu ústní. U imobilních uživatelů se úkon rozšiřuje na intimní hygienu a u inkontinentních na výměnu inkontinentních pomůcek (pleny, vložky, plenkové kalhotky). Úkon zahrnuje též pomoc při celkové koupeli či sprchování a ošetření pokožky těla ochranným krémem. Tento úkon je prováděn v domácnosti uživatele. Uživatel používá vlastní hygienické a kosmetické přípravky. Při osobní hygieně je pečovatelka povinna používat jednorázové rukavice.

**Pomoc při základní péči o vlasy a nehty:**

Touto pomocí se rozumí mytí a případné vysoušení vlasů vlastními prostředky uživatele služby a také zkrácení nehtů na rukou vlastním pilníkem.

**Pomoc při použití WC:**

Touto pomocí se rozumí pomoc při vykonávání potřeby na WC, toaletním křesle, ale také při používání plenkových kalhot nebo vložek. Jde zejména o pomoc při přesunech a hygieně spojené s vyměšováním a dezinfekci toaletního křesla.

**Pomoc při přípravě a podání jídla a pití:**

Tento úkon zahrnuje malé úkony pomoci – ohřátí a podání jídla nebo příprava studeného jídla z hotových pokrmů (např. namazání chleba, půlení jablka...), ale i uvaření jednoduchých časově nenáročných jídel v čase vyhrazeném pro poskytování služby. S tímto úkonem souvisí i umytí a úklid použitého nádobí a pomůcek, pokud to uživatel nezvládne sám nebo za slovní podpory. Jedná se také o ohřátí předem připraveného jídla, příprava pití, naservírování a podání, příprava svačiny, studené večere včetně fyzického podání (pokud je uživatel pohybově omezen).

**Běžný úklid a údržba domácnosti:**

Jde o úklid, který směřuje k udržení standardu bydlení uživatele. Nejedná se o úklid na úrovni úklidové pracovnice či hospodyně, cílem není nahrazovat tyto profese. Úklid pečovatelka provádí v prostorách bytu, který obývá uživatel, u něhož je snižená soběstačnost. Za běžný úklid se považuje pravidelné setření prachu, zametení a stírání podlahových krytin ve volně přístupných místech, popřípadě vysátí podlahových krytin, omytí umyvadla, vany či sprchového koutu a WC mísy, pomoc s mytím nádobí a jeho úklid, omytí dřezu, setření kuchyňské pracovní desky, likvidace odpadu (umístění do popelnice), převlékání ložního prádla, zalévání květin, vyndávání a uskladňování věcí do skříní. Úklid pracovník provádí v prostorách bytu, který obývá uživatel. Úklid se neprovádí v nevyužívaných a neobydlených částech domu či bytu a v místnostech užívaných rodinnými příslušníky. Pokud je byt znečištěn zvířecími výkaly, odpadky, zamořen hmyzem a hlodavci nebo je jinak hygienicky závadný, je potřeba jej dát do pořádku prostřednictvím úklidové služby. Tuto činnost nemůže uživatel požadovat po pracovníkovi, jenž zajišťuje úkony sociální péče. K úklidu pečovatelka používá pracovní náčiní a mycí a úklidové prostředky uživatele. Elektrické spotřebiče (vysavač) poskytuje uživatel služby, který zodpovídá za jejich bezpečnost a funkčnost. Běžný úklid a údržbu domácnosti vykonáváme pouze v domácnostech, kde to vyžaduje nepříznivá sociální situace uživatele, a nelze ho zajistit úklidovou firmou, blízkou rodinou či známými.

**Pomoc při donášce vody:**

Jedná se o donášku vody z nejbližšího zdroje v množství odpovídající denní potřebě uživatele.

**Pomoc při topení v kamnech včetně donášky a přípravy topiva:**

Topení v kamnech obnáší zatopení a přiložení do kamen po dobu přítomnosti pečovatelky. Donáška a příprava topiva zahrnuje donesení topiva z kůlny nebo ze sklepa.

**Pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti (např. sezónní úklid):**

Velký úklid se v domácnostech uživatelů provádí mimo běžný úklid, tento pečovatelský úkon se opět pojí se sníženou soběstačností klienta a vychází tak i z celé realizované zakázky/smlouvy, u které je jasně zřetelná snížená soběstačnost. \* Nejedná se o úklid na úrovni profesionálního úklidového pracovníka. Obsahem tohoto úklidu je mytí dveří, světel, odmrazování a čištění lednice, důkladné čištění kuchyně, ošetření nábytku. Dále je zajišťován tzv. sezónní úklid (Vánoce, jarní úklid...). Všechny tyto úkony jsou prováděny čisticími prostředky a za pomoci pomůcek uživatele služby. V rámci velkého úklidu pracovníci pečovatelské služby neprovádí chemické ani mechanické čištění koberec a parket. Pracovníci pečovatelské služby neodklízejí v zimních měsících sníh z chodníků před panelovými domy a rodinnými domy. Pro tuto činnost může pečovatelská služba zprostředkovat úklid sněhu firmou.

*\*Velké úklidy a úklidy domácností jsou jen dílčími cíli pečovatelské služby, úkony péče musí být provázané se sníženou soběstačností klienta (pečovatelka je pracovník služeb péče a nelze ji zaměňovat za úklidovou firmu). Sociální pracovník vždy individuálně hodnotí nepříznivou sociální situaci uživatele.*

**Běžné nákupy a pochůzky:**

Běžný nákup je nákup zboží běžné denní spotřeby (pečivo, maso, uzeniny...) a věcí osobní potřeby v obvyklém množství. Nákup se provádí v nejbližší prodejně uživatele a běžný nákup nesmí přesáhnout 5 kg hmotnosti. Požadavek na to, co má pracovnice pečovatelské služby nakoupit, předává uživatel pečovateli osobně. Pochůzkou se rozumí vyřízení drobných úkonů a záležitostí, např. zaplacení složenek na poště, objednávka rekondičního pobytu, vyzvedávání léků v lékárně nebo u lékaře, vyřizování drobných úkonů na úřadě apod. Pochůzky jsou zajišťovány dle jasně stanovených požadavků uživatele. Uživatel předá předpokládanou finanční částku pečovateli, která při předání vyřízené pochůzky provede vyúčtování, doloží účtenky, složenky apod. a vrátí uživateli zbývající svěřené finanční prostředky proti podpisu do sešitu k tomu určeném.

**Velký nákup, např. týdenní nákup, nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti:**

Jedná se o nákup zboží a potravin, které se nakupuje s delším časovým odstupem. Pečovatelka nakupuje při velkém nákupu požadované zboží z finančních prostředků uživatele na základě jeho objednávky. Pečovatelka nesmí uskutečnit nákup ze svých finančních prostředků. Maximální hmotnost nákupu nesmí překročit 15 kg. Nenakupuje se pro rodinné příslušníky. Uživatel si připraví seznam věcí, které si přeje nakoupit nebo s pomocí pečovatelky seznam napíše. Pečovatelka respektuje požadavky na druh zboží, maximální cenu zboží a přání uživatele na místo nákupu v nejbližším okolí bydliště. Pokud žadatel chce zboží nakoupit v jiném než nejbližším obchodě, jedná se o fakultativní úkon, jehož cena zahrnuje spotřebované palivo a amortizaci automobilu, kterým bude nákup uskutečněn. Se seznamem požadovaných věcí předá uživatel předpokládanou finanční částku. Uživatel předá předpokládanou finanční částku pečovateli, která při předání vyřízené pochůzky provede vyúčtování, doloží účtenky, složenky apod. a vrátí uživateli zbývající svěřené finanční prostředky proti podpisu do sešitu k tomu určeném.

***Pečovatelka nesmí nákup uskutečnit ze svých finančních prostředků. Pečovatelka nesmí nákup platit bankovní kartou klienta.***

**Praní a žehlení osobního a ložního prádla, popř. jeho drobné opravy:**

V domácnosti uživatele pečovatelka pere prádlo v pračce uživatele. Pokud si přeje uživatel prádlo nežehlít, respektujeme jeho volbu a prádlo nežehlíme. Drobnými opravami se rozumí přišívání knoflíků a podšívek, zašívání a podobně. Neprovádí se šití na šicím stroji.

**Doprovázení dětí do školy, školského zařízení, k lékaři a doprovázení zpět:**

Tato služba je poskytována rodinám, které nemohou pro zdravotní handicap dětí nebo rodičů zajistit docházky svých dětí do školy a zdravotnických či jiných zařízení.

**Doprovázení dospělých do školského zařízení, zaměstnání, k lékaři, na orgány veřejné moci, instituce poskytující veřejné služby a zpět:**

Tato služba je poskytována uživatelům s cílem bezpečné docházky do určeného zařízení nebo místa. Součástí doprovodu je možný doprovod za použití invalidního vozíku, který zahrnuje obsluhu, tj. tlačení invalidního vozíku s uživatelem za účelem jeho dopravení na určená místa (obchody, úřady, tržiště...) včetně pomoci s nákupem. Také je možné uživatele doprovodit a převézt do vzdálenějšího místa pomocí služebního automobilu formou doplňkové fakultativní služby.

**Pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů**

Služba poskytuje pomoc klientům při komunikaci s úřady, institucemi a dalšími subjekty, aby mohli efektivně uplatňovat svá práva a oprávněné zájmy. Tato pomoc je zaměřena na zajištění informovanosti klientů, podporu při vyřizování jejich záležitostí a konkrétní pomoc při vyplňování formulářů, při přípravě písemných žádostí, dopisů, vyplňování tiskopisů, asistenci při telefonické nebo elektronické komunikaci s úřady a dalšími institucemi poskytujícími veřejné služby a jiné související úkony. Cílem této pomoci je posílení samostatnosti klientů a jejich schopnost hájit své zájmy. Nejedná se o poskytování právního a odborného poradenství.

**Pomoc při vyřizování běžných záležitostí**

Služba poskytuje klientům pomoc při vyřizování běžných záležitostí, které mohou zahrnovat osobní, domácí, administrativní a další každodenní úkoly. Tato činnost je zaměřena na podporu klientů při udržování jejich soběstačnosti a kvality života. Úkon zahrnuje poskytování informací o dostupných službách a zdrojích, vysvětlení postupů a kroků pro vyřizování běžných záležitostí, správu pošty a vyřizování osobní korespondence, pomoc s užíváním technologií (telefon, počítač, internet), podpora při orientaci ve veřejné dopravě. Úkon zahrnuje např. pomoc při vyplňování jídelních lístků, objednávání a odhlašování obědů, asistence při objednávání služeb (lékař/kadeřnice/pedikérka apod.), objednávky léků a dalšího zboží, nebo při osobní, telefonické nebo elektronické komunikaci s institucemi, komerčními službami a blízkými osobami.

**Pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí; Dohled nad jednáním osoby závislé na pomoci**

Cílem této činnosti je zajistit bezpečnost klienta, předcházet nebezpečným situacím a reagovat na ně, podpořit jeho soběstačnost v maximální možné míře v každodenních aktivitách a činnostech a poskytnout klientovi pocit jistoty a stability. Jedná se o osobní návštěvu pracovníka v domácnosti, při které dojde ke kontrole klienta a stavu domácnosti, případně zjištění potřeb. V rámci úkonu může být proveden dohled nebo asistence při užití léků nebo měření tlaku/krevního cukru. Pracovník není oprávněn léky sám chystat, pouze asistuje při jejich požití, tzn. pomůže otevřít dávkovač, podá vodu na zapití, pomůže uložit dávkovač na stanovené místo, pomůže odečíst hodnoty na tlakoměru, nebo glukometru, vypustí močový sáček. Není oprávněním pracovníka provádět ošetřovatelské úkony, dávkovat léky nebo kontrolovat správnost nachystaných léků. Jako podpora setrvání v přirozeném prostředí jsou vykonávány činnosti, které klientovi pomáhají při orientaci ve struktuře denních činností a při vykonávání aktivit a zálib, kterými se doposud zabýval, a jsou pro jeho život důležité. Dohled je možno realizovat i mimo bydliště klienta jako součást doprovodu klienta na procházku. Časová dotace dohledu není stanovena, může se jednat i o přítomnost pracovníka v rozsahu více hodin, je-li to nezbytné pro bezpečí klienta a podporu jeho samostatnosti.

## **B. Fakultativní služby:**

Uživatel si může sjednat také poskytnutí tzv. fakultativních služeb dle nabídky pečovatelské služby a dle platného ceníku. Fakultativní služby jsou služby doplňkové a nemají vliv na poskytování sociální služby. Mezi fakultativní služby řadíme:

### **Osobní doprovod s využitím automobilu na přání uživatele:**

V případě, že uživatel nebude mít možnost využít přepravu v rámci rodiny, zdravotnické služby, MHD atd., má možnost využít automobil pečovatelské služby za doprovodu pečovatelky, přičemž bude spolu s úkonem hradit úkon fakultativní, který zahrnuje cenu opotřebení automobilu, cenu paliva, spotřebu automobilu atd.

### **Využití automobilu na běžné nákupy a pochůzky mimo nejbližší obchod na přání uživatele:**

V případě, že uživatel chce konkrétní zboží mimo nejbližší obchod od jeho bydliště, má možnost využít automobil pečovatelské služby, přičemž bude spolu s úkonem hradit úkon fakultativní, který zahrnuje cenu opotřebení automobilu, cenu paliva, spotřebu automobilu atd.

## **C. Integrované výcvikové centrum**

Integrované výcvikové centrum je zařízení (vybavená místnost v sídle Pečovatelské služby) zaměřené na podporu a vzdělávání osob, které pečují o své blízké mimo formální zdravotnické a sociální služby. V tomto centru poskytuje Pečovatelská služba nejen základní sociální poradenství, ale umožňuje i praktický nácvik pro zvládání přímé péče o blízkého člověka.

V tomto centru zodpoví služba např. i tyto otázky

Jak podpořit pečující při péči o své blízké?

Jak zlepšit kvalitu života pečující osoby?

Jak vytvořit vhodné prostředí, aby bylo jednodušší pečovat v domácnosti osoby, která péči potřebuje?

Na jaké prostředky od státu má pečující nárok?

## **D. Půjčovna kompenzačních pomůcek**

Charita Litoměřice nabízí uživatelům svých služeb, případně také ostatním zájemcům z řad veřejnosti, možnost pronájmu zdravotních, kompenzačních a rehabilitačních pomůcek. Pronájem je určen přednostně pro uživatele žijící v oblasti působnosti Charity Litoměřice a slouží k okamžitému pokrytí poptávky po daném vybavení do doby, než si uživatel zajistí pomůcku přes zdravotní pojišťovnu či jiným způsobem, nebo po dobu aktuální potřeby (např. po dobu léčby, rekonvalescence uživatele). Nabízené služby zahrnují představení stávajícího sortimentu pomůcek, v případě zájmu také doporučení vhodné pomůcky, její předvedení a popřípadě dovoz až do místa bydliště. Vybavení půjčovny je pravidelně doplňováno a obnovováno dle poptávky uživatelů služeb a dle možností organizace. V nabídce půjčovny jsou např. tyto pomůcky: kompletní polohovací lůžka, stolky k lůžku, antidekubitní podložky, sedačky na vanu, invalidní vozíky, WC židle, chodítka, francouzské hole, podložní mísy, nástavec na WC, sprchovací křesla. Ceny za pronájem jednotlivých pomůcek jsou stanoveny jako měsíční a jsou stanoveny v [aktuálním sazebníku](#), který je k dispozici na webových stránkách Charity Litoměřice.

## **E. Asistivní technologie**

Pečovatelská služba Charity Litoměřice nabízí zdarma k zapůjčení balíček asistivní technologie, který usnadňuje klientům pobyt v domácím prostředí. Tento balíček obsahuje například SOS tlačítko, tlakoměr, oxymetr, hlásič požáru, noční světlo.

### **3) PRŮBĚH POSKYTOVANÉ SLUŽBY**

Před zahájením poskytování sociální služby probíhá fáze jednání se zájemcem. Zájemci o službu nás mohou kontaktovat písemně, osobně či telefonicky. Zájemce vyplní a podá žádost, která je k dispozici ke stažení webových stránkách [www.litomerice.charita.cz](http://www.litomerice.charita.cz) nebo v tištěné podobě u sociálních pracovníků pečovatelské služby. Pokud spadá žadatel do cílové skupiny navštíví sociální pracovníce žadatele v jeho domácnosti, a na místě provede sociální šetření (mapuje soběstačnost klienta a jeho nepříznivou sociální situaci a prostředí, ve kterém se služba bude poskytovat) Sociální šetření probíhá formou rozhovoru. Žadatel je seznámen se způsoby a podmínkami poskytování pečovatelské služby, jsou mu předány informace o nabízených službách, výši úhrady za poskytnuté služby a další informace o pečovatelské službě.

V rámci sociálního šetření jsou definovány oblasti, které zájemce o službu potřebuje zvládnout tak, aby překonal svou nepříznivou sociální situaci.

#### **Uzavírání smlouvy o poskytnutí pečovatelské služby**

Smlouva o poskytování pečovatelské služby je uzavírána v současném platném právním prostředí na základě dobrovolnosti, a to jak ze strany poskytovatele, tak uživatele. Souhlas uživatele s uzavřením smlouvy je podmínkou pro poskytnutí služby. Se zájemcem o službu se sjednává písemná smlouva, ve které se vymezí předmět spolupráce, časový plán, formulují se vzájemná práva a povinnosti, vyjasní se, jak lze nakládat s informacemi o uživateli a další. Při uzavírání smlouvy je respektováno rozhodnutí a potřeby uživatele.

#### **Kdo je uživatel**

Uživatel pečovatelské služby je osoba spadající do cílové skupiny, která žije na území města Litoměřice a v okolí do 15 kilometrů a využívá pečovatelské služby na základě platné Smlouvy o poskytování pečovatelské služby.

#### **Co je individuální plán, kdo je klíčový pracovník**

Individuální plán je písemný dokument, ve kterém se zaznamenává dohodnutý průběh služby, který směřuje k dosažení osobních cílů uživatele. V individuálním plánu každého uživatele jsou zaznamenávány a zohledněny jeho potřeby, přání a způsob realizace pomoci. Cílem individuálních plánů je snaha o vymezení rozsahu poskytování služby přesně na míru každému uživateli. Z tohoto důvodu se individuální plány jednotlivých uživatelů mohou lišit. Individuální plán sestavuje s uživatelem „klíčový pracovník“ za přítomnosti sociálního pracovníka. Klíčový pracovník je určená pečovatelka, která k uživateli dochází. V době nepřítomnosti klíčového pracovníka na pracovišti (nemoc, dovolená...) pečovatelská služba zajišťuje plynulé poskytování služeb pečovatelkou, která je určena pro zastupování nepřítomné klíčové pečovatelky. Individuální plánování probíhá formou rozhovoru a jeho účelem je zjistit, co přesně a v jakém rozsahu uživatel potřebuje, přeje si nebo se domnívá, že je potřeba zajistit. Individuální plán se aktualizuje a hodnotí nejméně jedenkrát za 6 měsíců. V případě zjištění nutnosti přehodnotit individuální plán je tento plán přehodnocen a vypracován v okamžiku vzniku této potřeby. Většinou je přepracování spojeno s úpravou četnosti nebo rozšířením již stávajících poskytovaných služeb.

### **Čas poskytované služby příchod pracovníka**

Pracovnice pečovatelské služby se dostávají do domácnosti uživatele v čase na základě individuální dohody. Pokud uživatel ví, že ve smlouvenou dobu nebude v domácnosti přítomen, je povinen tuto skutečnost nahlásit pečovatelské službě minimálně 48 hodin předem. Pokud tuto skutečnost nenahlásí, je povinen zaplatit nasmlouvaný čas pečovatelky. V nepřítomnosti uživatele v jeho domácnosti nejsou služby poskytovány.

### ***Pečovatelská služba negarantuje dodržení přesného času příchodu pečovatelky ke klientovi.***

Pečovatelky se ke klientům přemísťují služebními automobily, případně pěšky. V důsledku silničního provozu může docházet ke zpoždění příchodu k uživateli. K dalšímu možnému zpoždění příchodu pečovatelky v době sjednaného času může nastat v situaci, kdy pečovatelka provádí neočekávané úkony u předchozího uživatele (zhoršení zdravotního stavu uživatele, přivolání lékaře k uživateli, aj.).

### ***Pečovatelská služba negarantuje jednu stálou pečovatelku při poskytování péče.***

Pečovatelská služba se snaží, aby k uživateli docházela stálá pečovatelka, avšak převážně z provozních důvodů nelze stálou pečovatelku zaručit (čerpání řádné dovolené, dočasná pracovní neschopnost) apod.

### **Návaznost poskytované pečovatelské služby na další dostupné služby**

Pečovatelská služba podporuje uživatele ve využívání přirozených vztahových sítí (jako je rodina, přátelé, ostatní blízcí lidé). Snaží se tak předejít jeho závislosti na sociální službě. Podporuje uživatele ve využívání dalších dostupných zdrojů (např. dovoz oběda z restauračního zařízení, volnočasové aktivity, kadeřnické služby, pedikúra apod.).

### **Nakládání s penězi uživatelů**

Pečovatelka si sama nikdy nebere peníze z míst, které jsou mimo dohled uživatele (peněženka, krabička, šuplík apod.). Z těchto míst pečovatelka předměty, ve kterých jsou uloženy peníze, pouze přináší. Peníze předává sám uživatel. V případě požádání pečovatelky uživatelem o donesení peněženky, krabičky atd., peníze z daného předmětu vyndá též sám klient.

Povinností pečovatelky je zapsat předanou částku do sešitu, kde tento zápis stvrdí svým podpisem pečovatelka i uživatel. Zápis musí obsahovat: datum, důvod (složenky, nákup, lékárna aj.), částku a podpisy.

### **Pravidla pro přijímání darů**

Zaměstnancům pečovatelské služby je výslovně zakázáno přijmout od uživatele či jiného rodinného příslušníka dary finančního či hmotného charakteru. Výjimku tvoří drobné dary (čokoláda, bonboniéra, svíčka, káva apod.). V kanceláři sociální pracovnice je uložen sešit k zapisování drobných darů od uživatelů.

### **Nakládání s klíči uživatelů**

Klíče od bytu uživatele jsou přebírány na přání uživatele, nebo pokud je to nezbytně nutné pro poskytování pečovatelské služby (např. z důvodu špatné pohyblivosti uživatele, imobilita). Klíče jsou předávány na základě předávacího protokolu.

Pokud je pečovatelská služba uživatelem dočasně přerušena (z důvodu hospitalizace, návštěvy u rodiny apod.) a uživatel nechce vrátit klíče z důvodu opětovného využívání pečovatelské služby po návratu domů, budou klíče uloženy do trezoru sociální pracovnice.

## 4) ÚHRADA ZA SLUŽBY

**Pečovatelská služba je poskytována za úhradu.** Úhrada je vypočítána měsíčně za skutečně poskytnuté služby dle sazebníku úhrad pečovatelské služby na základě čtečkovacího záznamového systému o poskytnutých službách dle platného ceníku služeb, který je nedílnou součástí smlouvy o poskytování pečovatelské služby. Aktuální ceník je dostupný na webových stránkách Charity Litoměřice. Charita Litoměřice může v době trvání smlouvy změnit výši úhrady za poskytované služby.

Poskytovatel je povinen předložit uživateli vyúčtování úhrady za každý kalendářní měsíc, ve kterém byla péče poskytnuta, a to nejpozději do 10. dne následujícího měsíce.

Uživatel se zavazuje a je povinen uhradit vyúčtování za poskytnuté úkony nejpozději do 20. dne následujícího měsíce, ve kterém byla pečovatelská služba poskytnuta.

Uživatel se zavazuje a je povinen platit službu buď hotově nebo převodem na účet, tak jak si určil ve Smlouvě o poskytování Pečovatelské služby. V případě platby v hotovosti hradí platbu pracovníkovi pečovatelské služby na základě předloženého vyúčtování. Doklad o zaplacení bude vystaven na základě žádosti uživatele.

Bezhotovostní platbu uživatel hradí na účet poskytovatele č.ú: 320188874/0300 vedeného u ČSOB. Uživateli bude přidělen variabilní symbol, který je uveden ve smlouvě o Poskytování pečovatelské služby a který uvádí při bezhotovostní platbě. Vyúčtování za služby je zpracováno v počítačovém programu a daňový doklad je zároveň dokladem k platbě, vyhotovený je ve dvou výtiscích z nich jeden náleží uživateli.

**Kdo má nárok na bezplatnou pečovatelskou službu:**

- a) Rodiny, ve kterých se narodily současně 3 nebo více dětí a to o 4 let věku těchto dětí,
- b) účastníci odboje (zákon 255/1946 Sb.)
- c) osoby, kterou jsou účastny rehabilitace podle zákona 119/1990 Sb., o soudní rehabilitaci,
- d) osoby, které byly zařazeny v táborech nucených prací nebo v pracovním útvaru, jestliže rozhodnutí o tomto zařazení bylo zrušeno podle § 17 odst. 1 zákona 87/1991 Sb., o mimosoudních rehabilitacích,
- e) pozůstalí manželé (pozůstalé manželky) po osobách uvedených v písm. b) až d) starší 70 let.

***Uplatňuje-li uživatel právo na bezplatné využívání služby, musí tento nárok doložit osvědčení. Poskytování bezplatných služeb se nevztahuje na fakultativní úkony.***

## 5) PRÁVA A POVINNOSTI UŽIVATELŮ

### A) Práva uživatelů

Základní lidská práva uživatelů pečovatelské služby, stejně jako všech ostatních jsou nedotknutelná, a za žádných okolností nesmějí být pracovníky pečovatelské služby porušována. Zaměstnanci pečovatelské služby respektují názor a přání uživatele, proto nesnaží za něho rozhodovat, nemoralizují ho, nediskriminují ho a nemanipulují s uživatelem.

**Právo na soukromí** – Pečovatelská služba je poskytována v domácnostech klientů. Proto musí všichni zaměstnanci dbát na právo na soukromí, které se týká zejména těchto oblastí:

- vstup do obydlí uživatele – obydlí je nedotknutelné přirozené místo uživatele, proto žádný pracovník nemá právo bez vyzvání nebo předchozí domluvy vstoupit do bytu. V případě, že má pečovatelská služba klíče od bytu uživatele předané na základě předávacího protokolu, před vstupem do bytu nejdříve klepe na dveře, potom zazvoní a až poté odemkne vchodové dveře od bytu.

***Pečovatelskou službu nelze provádět v domácnosti bez přítomnosti uživatele.***

- úklid v domácnosti uživatele – pečovatelka se domluví s uživatelem na konkrétním obsahu úklidu, bez vyzvání uživatele neotvírá zásuvky a skříně, nemanipuluje s jeho věcmi, nevyhazuje věci z lednice.
- osobní hygiena a ostatní úkony péče – pečovatelka dbá na intimitu a soukromí a důstojnost uživatele. Pečovatelka se s uživatelem vždy domluví na rozsahu pomoci a na postupu při jednotlivých úkonech.

**Právo na zachování důstojnosti, osobní cti, dobré pověsti** - pracovník nehovoří s jinými uživateli či nezainteresovanými osobami o situacích, které s uživatelem řešil, neponižuje uživatele, nebo neinfantilizuje. O klientech zachovává mlčenlivost.

Uživatel je osloven pane/paní a jeho příjmením, v případě výslovného přání je uživatel osloven jménem. Tato přání je zaznamenáno v dokumentaci uživatele. Při komunikaci je používáno výhradně vykání (u dospělých osob).

**Právo na ochranu osobních údajů** – v rámci poskytování sociálních služeb zpracováváme údaje: jméno, příjmení, titul, datum narození, rodinný stav, adresa, trvalého bydliště, adresa aktuálního bydliště, telefon, emailová adresa, číslo bankovního účtu, informace o soběstačnosti, informace o domácnosti, kontaktní údaje na blízké osoby (jméno, příjmení, adresa, telefonní číslo, emailová adresa). Veškeré osobní údaje uživatelů jsou uloženy v PC programu, který je zaheslovaný a písemná dokumentace je uložena v osobních kartách klientů, které se nacházejí v uzamykatelné kartotéce v kanceláři pečovatelské služby.

Uživatelé mají právo nahlížet do své dokumentaci vždy po předchozí domluvě. Toto právo mají i rodinní příslušníci, ale pouze se souhlasem uživatele.

## B) Povinnosti uživatelů

Uživatel je povinen:

1. Zajistit bezpečné a důstojné prostředí a podmínky pro poskytování jednotlivých úkonů pečovatelské služby:
  - a) umožnění přístupu na místo smluvené k poskytování služby - v případě špatné pohyblivosti uživatele předání klíče od vchodu/bytu, zajištění svého psa (zavřený v jiné místnosti);
  - b) zajištění čisticích prostředků, náčiní, funkčních a nezávadných elektrospotřebičů apod.;
  - c) v případě péče o nepohyblivého uživatele: zajištění zvýšeného lůžka přístupného z 3 stran; odstranění nábytku a předmětů, které brání bezpečné manipulaci s uživatelem;
  - d) v případě zajištění hygienické péče: zajištění dostatečného a bezpečného prostoru pro manipulaci s uživatelem při koupeli (odstranění nábytku a předmětů, které brání bezpečné manipulaci s uživatelem v koupelně; zajištění vhodných kompenzačních pomůcek).
  - e) uživatel nebude ve svém bytě po dobu přítomnosti pracovníka pečovatelské služby kouřit.
2. Na upozornění odstranit závady v domácnosti, které ohrožují zdraví či bezpečnost pracovníků pečovatelské služby:
  - a) nebezpečné spotřebiče (např. porušený kabel, závadná zásuvka apod.)
  - b) nábytek a předměty, které brání bezpečnému provádění nasmlouvané péče a úkonů
  - c) zajistit hygienické prostředí (byt znečištěný výkaly, odpadky, zamořen hmyzem, hlodavci nebo je jinak hygienicky závadný).
3. Informovat o změnách ovlivňující poskytované služby (změna bydliště, telefonního čísla).
4. Oznámit pečovatelské službě plánovanou nepřítomnost v době smluvené návštěvy pečovatelky:
  - a) je povinen tuto skutečnost nahlásit nejpozději 48 hodin před plánovanou nepřítomností klienta,

- b) pokud je služba poskytována v nepravidelných termínech, je nutné požadovanou návštěvu pečovatelky oznámit 5 dní předem. Změna jde umožněna dle kapacity služby,
  - c) v případě, že uživatel odmítne/nebude doma/nebude otevírat a nezruší předem domluvenou službu a pečovatelka k němu přijede zbytečně, bude uživateli účtována nasmmlouvaná doba pro provedení úkonu, dle platného ceníku služeb. Důvodem pro odmítnutí předem domluvené péče není státní svátek vycházející na den domluvené návštěvy pečovatelky, či přítomnost rodiny.
5. Oznámit pečovatelské služby výskyt nebo možnost výskytu infekční nemoci v domácnosti klienta (např. svrab, žloutenka, infekce získaná v nemocničním zařízení, Covid SARS, infekční průjemové onemocnění apod.). V tomto případě použijí zaměstnanci při provádění úkonů potřebné množství ochranných pomůcek.
6. Nepožadovat po zaměstnanci provádění úkonů za úplatu mimo pracovní dobu. Zaměstnanec pečovatelské služby nesmí mimo dny a čas určený v Individuálním plánu docházet k uživateli vykonávat jakékoliv úkony a ani nesmí uživatele „jen“ navštěvovat. Uživatel nesmí na zaměstnance vyvíjet žádný nátlak a požadovat přítomnost pracovníka mimo smluvený termín. Vyvíjení nátlaku na pracovníka může vést k okamžitému ukončení smluvního vztahu.

## 6) STÍŽNOSTI NA KVALITU

Uživatel pečovatelské služby je oprávněn kdykoliv podat písemnou nebo ústní stížnost související s poskytovanými službami u klíčové pracovnice, sociální pracovnice, vedoucí pečovatelské služby, ředitelky Charity Litoměřice. Své stížnosti, žádosti, připomínky, ale i kladná hodnocení mohou uživatelé přednést zaměstnancům pečovatelské služby nebo je mohou v písemné podobě, a to i anonymně, zaslat na adresu pečovatelské služby Mrázova 1284/38, 412 01 Litoměřice. Také mohou stížnost zaslat na emailovou adresu [ps@litomerice.charita.cz](mailto:ps@litomerice.charita.cz). Na anonymní stížnosti je pečovatelská služba povinna odpovědět do 30 ti kalendářních dnů formou otevřeného dopisu, který bude vyvěšen na vývěsních místech v přízemí domu na adrese Mrázova 1284/38, 412 01 Litoměřice a na webových stránkách Charity Litoměřice. Doba pro vyřízení stížnosti závisí na charakteru stížnosti, nesmí však překročit dobu 30 kalendářních dnů. Stížnosti uživatelů pečovatelské služby vyřizuje vedoucí pečovatelské služby, která při tom spolupracuje s ředitelkou Charity Litoměřice. Zúčastnění se mohou proti rozhodnutí odvolat, a to do 30 ti kalendářních dnů. Stížnosti jsou brány jako možný podnět pro rozvoj a zlepšování poskytované služby. V případě nespokojenosti uživatele s vyřízením stížnosti má uživatel možnost obrátit se na nadřízený orgán nebo na instituci sledující dodržování lidských práv.

### **Nezávislé kontakty pro stížnosti:**

#### **Veřejný ochránce práv**

Veřejná ochránkyně práv

Údolní 39

602 00 Brno

#### **Zlatá linka seniorů**

Tel: 800 200 007

### **Kontakty, kam směřovat stížnosti**

#### **Ředitelka Charity Litoměřice**

Mgr. Petra Smetanova

Tel: 417 770 000, +420 733 126 670

E-mail: [petra.smetanova@litomerice.charita.cz](mailto:petra.smetanova@litomerice.charita.cz)

Zahradnická 1534/5

412 01 Litoměřice

## **Vedoucí Pečovatelské služby Charity Litoměřice**

Bc. Zuzana Matějková

Tel: +420 733 126 621

E-mail: zuzana.matejkova@litomerice.charita.cz

Mrázova 1284/38, 412 01 Litoměřice

## **7) NOUZOVÉ A MIMOŘÁDNÉ SITUACE**

### **1. Zhoršení zdravotního stavu uživatele**

Pokud pečovatelka zjistí zhoršení zdravotního stavu uživatele a je život ohrožující, volá okamžitě záchrannou službu 155 a poskytuje první pomoc. Pokud záchranná služba odváží uživatele k hospitalizaci, pečovatelka zkontroluje byt – zavřená okna, vypnutý plyn, netekoucí voda aj., a odchází společně se záchrannou službou z bytu uživatele. Má-li pečovatelka k dispozici klíče od bytu (na základě předávacího protokolu), zamkne byt a klíč uloží do trezoru v kanceláři pečovatelské služby. V případě, že pečovatelská služba nemá zapůjčen klíč od bytu, pečovatelka zamkne byt a klíč předá uživateli.

### **2. Poranění nebo náhlá nevolnost uživatele při poskytování úkonů péče o jeho osobu**

Pokud dojde k drobnému poranění, ošetří vzniklé poranění pečovatelka. V případě závažnějšího poranění (např. pád uživatele), poskytne pečovatelka první pomoc a zavolá záchrannou službu 155. Je-li uživatel odvážen k hospitalizaci, postupuje se jako při zhoršení zdravotního stavu.

### **3. Situace, kdy je uživatel agresivní**

V případě agresivního jednání, které ohrožuje pečovatelku, pečovatelka neprodleně ukončí poskytování péče a odchází z bytu. O situaci neprodleně informuje svého nadřízeného nebo sociálního pracovníka PS. Takové chování může být důvodem k ukončení smlouvy.

### **4. Obvinění zaměstnance z krádeže**

Pokud uživatel obviní zaměstnance pečovatelské služby z krádeže, zaměstnanec oznámí tuto skutečnost své nadřízené.

Pokud se obvinění týká odcizení peněz nebo cenných předmětů, podá PS oznámení na Policii ČR. Ostatní případy oznamuje Policii ČR podle výše eventuální škody a v návaznosti na další okolnosti. Vždy je každé obvinění z krádeže pečlivě prošetřeno a zadokumentováno.

### **5. Přechodný nedostatek pracovníků**

Pokud dojde k náhlé absenci více pečovatelek v jednom období (např. výskyt infekčního onemocnění), přechází pečovatelská služba na dočasně omezený či nouzový režim, kdy upřednostní poskytování služeb zajišťujících základní životní potřeby (např. dovážka stravy, nákupy, hygienická péče apod.). V tomto období bude omezeno poskytování úklidu.

### **6. Výskyt infekčního onemocnění uživatele**

V případě výskytu infekčního onemocnění uživatele (např. svrab, MRSA apod.) zajistí pečovatelská služba pouze služby spojené se základními životními potřebami-nákup potravin, donáška léků, dovážka, ohřev a podání jídla, pomoc s hygienou, přivolání lékaře. Poskytování ostatních úkonů je po dobu infekční nemoci pozastaveno. Omezení služby trvá do potvrzení bezinfekčnosti lékařem.

### **7. Situace, kdy uživatel neotvírá svůj byt**

V případě, že je uživatelem objednaná péče, a dotýčný uživatel nereaguje, neotevívá byt, a pečovatelská služba nemá klíč, pečovatelská služba se snaží získat informace o uživateli všemi

možnými prostředky (u sousedů, rodiny, kontaktních osob, praktického lékaře a v nemocnici). Po vyčerpání všech možností, kontaktuje pečovatelská služba Policii ČR, která je oprávněná otevřít byt. K tomuto kroku přistupuje pečovatelská služba jen v případě, že jsou skutečně vyčerpány všechny možnosti dohledání uživatele.

## **8) VÝPOVĚDNÍ DŮVODY**

### **Ze strany uživatele:**

Uživatel může Smlouvu o poskytnutí PS vypovědět na vlastní žádost bez udání důvodu. Výpovědní lhůta pro výpověď uživatelem je stanovena ke dni ukončení Smlouvy o poskytnutí pečovatelské služby po doručení výpovědi PS.

### **Ze strany poskytovatele:**

Poskytovatel může Smlouvu vypovědět pouze z těchto důvodů:

#### Hrubé porušení povinností vyplývajících ze smlouvy

Za hrubé porušení Smlouvy o poskytnutí pečovatelské služby se považuje zejména nezaplacení úhrady za poskytnutí sociální služby za dobu delší než 1 měsíc.

Nezaplatí-li uživatel úhradu spojenou s poskytováním pečovatelské služby, je nejdříve vyzván k zaplacení. Pokud na výzvu nereaguje, je mu písemně zaslána výzva k zaplacení úhrady. Jestliže uživatel neuhradí své závazky ani v určené lhůtě, budou zahájeny úkony k ukončení smlouvy a k soudnímu vymáhání pohledávky.

#### Hrubé porušení povinností, které uživateli vyplývají z Pravidel pro poskytování pečovatelské služby

Jestliže uživatel i po opětovném napomenutí hrubě poruší povinnosti, které vyplývají z "Pravidel pro poskytování Pečovatelské služby," pečovatelská služba písemně upozorní klienta na porušování pravidel. V případě, že uživatel nedodrží své povinnosti, budou zahájeny úkony k ukončení smlouvy.

#### Nevhodné chování k pracovníkovi

Jestliže se uživatel chová k pracovníkovi způsobem, jehož záměr nebo důsledek vede ke snížení důstojnosti fyzické osoby nebo k vytváření nepřátelského, ponižujícího nebo zneklidňujícího prostředí (např. agresivita, urážky, sexuální náarážky, ponižování, vyhrožování atd.), je upozorněn na nevhodné chování. Pokud se i nadále bude uživatel nevhodně chovat vůči zaměstnanci PS, budou zahájeny úkony k ukončení smlouvy.

#### Nevyužívání služby po dobu delší jednoho měsíce

Jestliže uživatel bez závažného důvodu nevyužívá po dobu delší jak jeden měsíc služby sjednané ve Smlouvě o poskytnutí pečovatelské služby, má právo služba smlouvu ukončit. Za závažný důvod k nevyužívání sociální služby se považuje např. hospitalizace v nemocnici, lázeňský pobyt.

Pečovatelská služba uživatele upozorní na možnou výpověď ze Smlouvy o poskytnutí pečovatelské služby z důvodu nevyužívání sociální služby. Pokud i nadále uživatel bez závažného důvodu nevyužívá pečovatelskou službu, budou zahájeny úkony k ukončení smlouvy.

## 9) KONTAKTNÍ ÚDAJE

**Charita Litoměřice - Pečovatelská služba**  
**Mrázova 1284/38, 412 01 Litoměřice**

**Doba poskytování přímé péče:**

- Po – Pá 07,00 – 21,00
- So – Ne 07,00 – 21,00
- Svátky 07,00 – 21,00

**Provozní doba kanceláře:**

Po – Pá 07,00 – 15,30

**Vedoucí a sociální pracovník pečovatelské služby:** Bc. Zuzana Matějková

**Mobil:** +420 733 126 621

**E-mail:** [zuzana.matejkova@litomerice.charita.cz](mailto:zuzana.matejkova@litomerice.charita.cz)

**Sociální pracovník:** Bc. Věra Walentowiczová

**Mobil:** +420 732 948 977

**E-mail:** [vera.walentowiczova@litomerice.charita.cz](mailto:vera.walentowiczova@litomerice.charita.cz)

**Sociální pracovník:** Bc. Kristýna Liscová

**Mobil:** +420 731 679 077

**E-mail:** [kristyna.liscova@litomerice.charita.cz](mailto:kristyna.liscova@litomerice.charita.cz)

**Kompenzační pomůcky:** Petra Syrová

**Mobil:** +420 737 208 850

**E-mail:** [petra.syrova@litomerice.charita.cz](mailto:petra.syrova@litomerice.charita.cz)