



Informace pro uživatele – pravidla poskytování služby

Vážení uživatelé sociální služby,

jsme rádi, že využíváte našich služeb. Pro lepší informovanost, Vám zde předáváme základní informace o naší službě.

KONTAKT – POSKYTOVATEL SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Oblastní charita Jihlava
Charitní pečovatelská služba Oblastní charity Jihlava,
registrační číslo 6622088
středisko – Horní Cerekev
Sportovní 500, 394 03 Horní Cerekev

Tel.: 703 404 361

e-mail: chps.hornicerekev@jihlava.charita.cz

www.jihlava.charita.cz

DEFINICE

Charitní pečovatelská služba (CHPS) je sociální služba dle Zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, § 40, registrovaná Ministerstvem práce a sociálních věcí. Poskytuje se na základě smlouvy mezi uživatelem a poskytovatelem. Služba je hrazena uživatelem podle platné nabídky služeb a úhrady za služby.

Služba je poskytována seniorům a lidem se zdravotním znevýhodněním z Horní Cerekve a jejího blízkého okolí, kteří z důvodu věku, chronického onemocnění, nebo zdravotního postižení potřebují pomoc druhé osoby.

Služba je poskytována v pracovní dny od 7,00 do 19,00 hodin v domácnosti uživatele, nebo na středisku Charitní pečovatelské služby Horní Cerekev.

- Odpolední, víkendový a sváteční provoz bude zajišťovat jedna pečovatelka a bude určen pro:
 - a) osamělé seniory;
 - b) pro ty, kde z vážných důvodů nebude moci pomáhat rodina.
- Bude se poskytovat pouze nutná péče, související se zajištěním základní životních potřeb, např. úkony A1 a A2 (pomoc a podpora při podávání jídla a pití, vč. připomenutí užití léků a pomoc při oblékání a svlékání, viz. Nabídka služeb a úhrada za služby), úkon B1 (pomoc při úkonech osobní hygieny viz. Nabídka služeb a úhrada za služby), nebo úkony C3 a C4 (příprava a podání jídla, viz. Nabídka služeb a úhrada za služby).
- Ostatní úkony, např. nákupy, praní, pochůzky, doprovod, úklid domácnosti aj., budeme nadále poskytovat jen v běžné době, tj. pondělí - pátek 7-15,30 hodin.



Služba není poskytována v případě, že:

- poskytovatel neposkytuje sociální službu, o kterou osoba žádá,
- není dostatečná kapacita k poskytnutí sociální služby
- nejsou, nebo pominuly důvody pro poskytování služby

VYMEZENÍ POJMŮ

Poskytovatel = ten kdo poskytuje péči, tj. Charitní pečovatelská služba Horní Cerekev

Uživatel = ten, kdo službu využívá, tj. vy

ZAVEDENÍ A PRŮBĚH PÉČE

O zavedení pečovatelské služby může osoba požádat ústně i písemně, nebo rodinný příslušník, obecní úřad, nemocnice, lékař, soused apod. mohou dát podnět pracovníkům Charitní pečovatelské služby.

Zájemce o službu telefonicky nebo osobně kontaktuje vedoucího CHPS, nebo pracovníky služby a je informován o nabízených službách a cenách. Pokud je volná kapacita, provede pověřený pracovník služby sociální šetření v domácnosti zájemce a společně se dohodnou na rozsahu a podmínkách poskytování služby. Při sjednávání služby si zájemce stanovuje své individuální osobní cíle se sociálním pracovníkem.

K zahájení poskytování pečovatelské služby dochází po dohodě a uzavření smlouvy mezi uživatelem a poskytovatelem.

V případě naplněné kapacity uživatelů CHPS je zájemce o tomto informován a s jeho souhlasem zařazen do pořadníku čekatelů. Zájemce bude kontaktován, jakmile se kapacita uvolní.

Stávající uživatelé CHPS, kteří z důvodu zhoršení zdravotního stavu potřebují rozšířit služby, mají přednost. Přednost před novými uživateli mají také osoby, které jsou propuštěny ze zdravotnického zařízení domů a péči nezbytně potřebují.

Individuální plánování služby

Individuální plánování probíhá po uzavření smlouvy v půlročních cyklech. Individuální plán může být přehodnocován i častěji, a to v případě, že uživatel chce přidat nový úkon do smlouvy. Při hodnocení individuálního plánu s klíčovým pracovníkem se uživatel a pracovník dohodnou, s čím a jak často potřebuje pomoci v oblasti péče o vlastní osobu, nebo v péči o domácnost. Společně dojednávají konkrétní způsob poskytování péče a jednotlivých úkonů. Na podnět uživatele se plánování služeb mohou účastnit i další osoby (např. rodinný příslušník, pečovatel apod.). Následně se klíčový pracovník, nebo sociální pracovník, s uživatelem pravidelně setkávají, hodnotí průběh služby a případně mění individuální plán. Průběh služby a hodnocení individuálního plánu je písemně zaznamenám v dokumentaci uživatele. Při hodnocení péče nebo i při jakékoliv návštěvě pracovníka uživatel může požádat o rozšíření služby nebo naopak její snížení.

Vedení dokumentace

Poskytovatel je povinen vést potřebnou dokumentaci o poskytování pečovatelské služby. Dokumentace uživatele obsahuje zápis sociálního šetření, smlouvu o poskytování pečovatelské



služby, individuální plán péče a záznam o průběhu péče. Uživatel má právo nahlédnout do této dokumentace po dohodě se sociálním pracovníkem.

Provádění pečovatelských úkonů

Služby jsou poskytovány uživateli, na základě jeho potřeb a možností služby. S uživatelem je uzavřena **Smlouva** o poskytování služeb. Smlouva zaniká nevyužitím služby po dobu 6-ti měsíců. Poskytování služeb další osobě v domácnosti (např. manžel, příbuzný) je podmíněno uzavřením samostatné smlouvy s touto osobou.

Pracovník vykonává dohodnuté úkony ve smluveném rozsahu, na smluveném místě, ve smluvený čas. U úkonů, které jsou nastaveny tak, že budou poskytovány dle potřeby, se jejich poskytnutí odvíjí od aktuální potřeby uživatele a aktuální kapacity poskytovatele. Poskytovatel má právo upravit dobu poskytování daného úkonu s ohledem na aktuální situaci (tzn., že pracovník služby má právo rozhodnout, zda úkon bude poskytnut v požadovaný termín, nebo v jiném termínu).

Pokud poskytovatel nemůže ze závažných důvodů poskytnout službu ve smluveném čase a rozsahu, informuje uživatele o této změně telefonicky či osobně.

Pokud uživatel z předvídatelných důvodů nebude chtít službu ve smluvený den využít, je povinen oznámit tuto skutečnost pečovateli.

Druh úkonu a skutečnou dobu jejího poskytování zaznamenává pracovník do Výkazu o poskytnuté pečovatelské službě.

Úhrada za poskytnuté služby

Výše úhrad za služby je dána Nabídkou služeb a úhradou za služby, která je v souladu s Vyhláškou č.505/2006 Sb. a je přílohou smlouvy.

Do úhrad za služby se započítává skutečně spotřebovaný čas nezbytný k jejich zajištění, tedy čas činnosti v domácnosti uživatele.

Některé úkony jsou placeny paušálem, který vychází z odhadu času potřebného k zajištění dané činnosti. V nabídce služeb a úhradě za služby je přesně uvedeno, jak je který úkon účtován.

Popis některých činností, které CHPS Horní Cerekev nabízí:

Základní činnosti:

Pomoc a podpora při podávání jídla a pití – jedná se o podání stravy, kterou má uživatel připravenou nebo dovezenou. Tento úkon zároveň zahrnuje i možný dohled nad užitím léků, tzn. připomenutí uživateli, že si má vzít léky, které mu připravila rodina nebo zdravotní sestra.

Pomoc při úkonech osobní hygieny – jedná se o pomoc při osobní hygieně v domácnosti uživatele, nebo pokud hygienické podmínky v domácnosti uživatele nevyhovují potřebám uživatele, může využít hygienického zázemí ve středisku CHPS Horní Cerekev. Tento úkon též zahrnuje pomoc při aplikaci mastí a kapek, příp. i zapůjčení tonometru ke změření krevního tlaku.

Pomoc při základní péči o nehty – jedná se o prosté ostříhání nehtů na rukou a nohou. Pokud uživatel potřebuje odborné ošetření nohou, využije služby komerční pedikérky.

Dovoz obědů

- obědy jsou rozváženy ze školní jídelny Základní školy Horní Cerekev, v pracovní dny v době od 10,30 do 12,30 hodin. Čas dovozu stravy je stanoven pouze orientačně a může být zpožděn vzhledem k dopravní situaci, výběru plateb, zdržení na trase z důvodu nepřítomnosti jiného strážníka, nebo jeho ohrožení na zdraví, či životě. Plánované změny času jsou uživateli oznámeny bezprostředně.
- Každý uživatel dostává pravidelně jídelní lístek na následující týden a může si vybrat z nabídky jídel. Obědy se nahlašují na celý týden.
- Uživatel si může stravu odhlásit, nebo přihlásit jeden den předem do 14.00 hodin. Pouze v pondělí ráno uživatel může oběd odhlásit, či přihlásit do 7.00 hodin v kanceláři pečovatelské služby ve Sportovní ulici 500 osobně, nebo telefonicky na mobilním čísle pečovatele: 703 404 362. Pozdější odhláška není možná a oběd propadá.
- Pokud nefunguje školní jídelna v Horní Cerekvi, CHPS Horní Cerekev zajistí náhradního dodavatele stravy.
- Pečovatelská služba zapůjčuje uživatelům termonádoby na dovážený oběd. Cena zápůjčky je zahrnuta do ceny dovozu oběda. Uživatel zodpovídá za zapůjčené termonádoby. Pokud uživatel obědy neodebírá je povinen termonádoby vrátit.
- Uživatel musí mít při příjezdu služby nachystané čisté termonádoby na výměnu. Pokud tomu tak nebude a termonádoby nebudou do 10 hodin následujícího dne doručeny do školní jídelny, nebo do kanceláře pečovatelské služby, oběd bez náhrady propadá.
- Čistotu termonádob si zajišťuje uživatel sám. Pokud nebudou v řádném stavu, budou umyty pracovníky pečovatelské služby. Ve vyúčtování za poskytnuté služby bude za tento úkon započítána částka dle platného úhradovníku. Pokud se situace bude opakovat, bude z hygienických důvodů dovoz stravy pozastaven, nepožádá-li uživatel o pravidelné mytí termonádob.

Pomoc při přípravě jídla a pití

tento úkon zahrnuje malé úkony pomoci, např. ohřátí a podání jídla nebo příprava studeného jídla z hotových pokrmů (např. namazání chleba, nakrájení jablka apod.), ale i uvaření jednoduchých časově nenáročných jídel v čase vyhrazeném pro poskytování služby. S úkonem souvisí umytí a úklid použitého nádobí a pomůcek.

Nákupy a pochůzky

Nákupem se rozumí denní nákup potravin a věcí osobní potřeby v obvyklém množství. Nákup se provádí v prodejnách v Horní Cerekvi podle přání uživatele. Nákup je účtován podle skutečně spotřebovaného času potřebného k zajištění tohoto úkonu. Při nákupu více nákupů pro více uživatelů pracovníci pečovatelské služby rozúčtují čas strávený na nákupu podle skutečného času jednotlivých nákupů pro každého uživatele zvlášť.

Pochůzkou se rozumí vyřízení záležitostí např. u lékaře, na poště, na obecním úřadě apod. Tato pochůzka je účtována cenou za úkon.

Dále pak pochůzky mohou zahrnovat pomoc při vyřízení běžných záležitostí, vyřízení příspěvku na péči či jiných sociálních příspěvků, vč. žádostí o přijetí do domova pro seniory nebo jiné sociální služby, telefon v zájmu uživatele či dovoz léků z lékárny mimo Horní Cerekev. Tyto pochůzky jsou účtovány dle skutečně spotřebovaného času.

Finanční hotovost na nákupy a pochůzky

Při nákupech a pochůzkách spojených s placením uživatel peníze pečovatelce poskytne předem. Pečovatelka při předání nákupu, nebo po návratu z pochůzky, provede vyúčtování.

Běžný úklid a údržba domácnosti

- **Běžný úklid obsahuje:**
 - ✓ Utření prachu a setření povrchů
 - ✓ Vyluxování
 - ✓ Umytí nádobí
 - ✓ Setření podlahy
- **Velký úklid obsahuje:**
 - ✓ Mytí oken
 - ✓ Pověšení záclon
- Úklid je prováděn pouze v nezbytném životním prostoru uživatele, tj. kuchyně, ložnice, obývací pokoj, sociální zařízení, spojovací chodby. Potřebuje-li uživatel výpomoc s úklidem jiných prostor, jsou mu předány kontakty na komerční úklidové služby.
- Před započatím práce se pracovník domluví s uživatelem na jejím rozsahu.
- Pokud není dojednáno jinak, tak úklidové prostředky a nástroje dodává uživatel a musí odpovídat hygienickým a bezpečnostním předpisům.

Doprovod - jedná se o doprovod uživatele k lékaři, na poštu, na nákup a podobně. Pokud není uživatel schopen dojít si na potřebné místo sám a pokud je to z provozních důvodů možné, je mu nabídnut i odvoz služebním vozem po Horní Cerekvi. Doprava mimo obec je možná pouze v mimořádných a výjimečných případech a po oboustranné dohodě. Tato služba není nároková, závisí to na aktuální situaci a možnostech poskytovatele.

Doprovod je účtován dle skutečně spotřebovaného času, doprava je účtována cenou za km.

Fakultativní činnosti

Uživatelům CHPS Horní Cerekev může být poskytnut dovoz služebním autem v Horní Cerekvi k lékaři, na poštu, na nákupy atd. V mimořádných situacích i mimo Horní Cerekev. Tato služba není nároková, lze ji poskytnout pouze v případě volné kapacity služby.

Ekonomické činnosti

Uživatelům CHPS Horní Cerekev mohou být zapůjčeny kompenzační pomůcky (invalidní vozík, toaletní židle, chodítko, nástavec na WC aj.). Pedikúru u externí pedikérky si mohou uživatelé objednat u pečovatelky, která po domluvě sdělí termín a místo návštěvy pedikérky.

Kontaktní osoby

Každý uživatel uvede při sjednávání pečovatelské služby tzv. kontaktní osobu, které je pečovatelská služba oprávněna poskytnout základní informace vztahující se k průběhu poskytování služeb.

Kontaktní osoba je:

- ihned informována, pokud uživatel při sjednané návštěvě neotevírá a je s nimi projednán další postup hrozí-li nebezpečí, že je uživatel v ohrožení života nebo zdraví
- oprávněna převzít klíče, vyrovnat vzájemné pohledávky (vč. převzetí přeplatku) v situaci, kdy je uživatel náhle hospitalizován, nebo je ukončeno poskytování služby a uživatel nemůže tyto náležitosti vyřídit osobně.

Pokud si uživatel nepřeje, aby kontaktní osoba měla výše uvedená práva, je to zapsáno v dokumentaci uživatele.

Řešení krizových a nouzových situací

V případě, že uživatel při předem sjednané návštěvě neotevírá a pracovníci pečovatelské služby mají podezření, že by mohlo být ohroženo zdraví nebo život uživatele a není možno spojit se s žádnou kontaktní osobou, ani se sousedy, je vznesen dotaz v příjmové kanceláři



nemocnice. Pokud není prokázáno, že by byl uživatel hospitalizován, jsou pracovníci oprávněni zavolat složky záchranného systému. Uživatel si je vědom, že tento postup může znamenat násilné vniknutí záchranných složek do bytu s případnou škodou na bytovém zařízení a je proto v jeho zájmu ohlašovat změny telefonních čísel a oznámit pečovatelce nebo telefonicky v kanceláři PS možnou nepřítomnost.

V případě, že dojde k onemocnění většiny pracovníků služby, bude poskytování služby redukováno. O této změně bude uživatel informován osobně, nebo telefonicky pracovníky služby.

V případě, že dojde k poruše na služebním vozidle a nebude moci být zajištěna terénní služba – rozvoz obědů, bude o této skutečnosti uživatel informován pracovníky služby.

Předání klíčů

Uživatel je povinen umožnit pracovníkovi přístup na místo smluvené k poskytování služby a zajistit podmínky potřebné pro její výkon. Pokud nelze přístup na místo smluvené k poskytování služby zajistit jinak, užívá pracovník klíče poskytnuté uživatelem na základě Protokolu o předání klíčů.

Mimo dobu poskytování služeb ukládá pracovník klíče do uzamykatelné skříňky na středisku pečovatelské služby. Po dobu dočasného přerušení poskytování služby (např. po dobu pobytu uživatele v nemocnici), jsou klíče uloženy v uzamykatelné skříňce na místě přístupném pouze vedoucímu CHPS Horní Cerekev.

Dojde-li k situaci, že je nutná náhlá hospitalizace uživatele za přítomnosti pečovatelky a nelze uživateli klíč předat (bezvědomí) je pečovatelka povinna po řádném uzamčení bytu klíč zapečetit do obálky za přítomnosti druhé osoby a předat jej k úschově v kanceláři PS. Vzniklou situaci zapíše do dokumentace uživatele.

NEJČASTĚJŠÍ DOTAZY

Co máte dělat když.....?

❖ **Potřebujete zajistit pečovatelskou službu.**

Požádat můžete vy nebo vaše rodina, soused nebo zástupce obce, a to:

- *osobně na středisku Charitní pečovatelské služby Horní Cerekev*
- *telefonicky na tel. č.: 703 404 361*
- *písemně na adresu: Sportovní 500, 394 03 Horní Cerekev*
- *e-mailem: chps.hornicerekev@jihlava.charita.cz*

❖ **Potřebujete rozšířit poskytovanou pečovatelskou službu:**

Obratťte se na pečovatelku nebo vedoucího služby, osobně či telefonicky.

❖ **Potřebujete přerušit poskytovanou pečovatelskou službu:** (z důvodu hospitalizace, odjezdu k rodině apod.)

Informujte pečovatelku nebo vedoucího služby, osobně, telefonicky nebo zanechte vzkaz.

❖ **Chcete ukončit poskytování pečovatelské služby:**

Oznamte tuto skutečnost pečovatelce nebo vedoucí služby osobně nebo telefonicky. Službu můžete ukončit bez udání důvodu.

❖ **Potřebujete odhlásit nebo přihlásit oběd:**

Oznamte tuto skutečnost pečovatelce nebo vedoucímu služby, osobně či telefonicky (mobil: 703 404 362). Změnu je nutné provést nejpozději daný den do 7 hodin.

❖ **Potřebujete poradit**

- s možností získání sociálních dávek, s vyplněním formulářů
- se zdravotní péčí
- s kompenzačními pomůckami a jejich zapůjčení /franc. hole, vozíky, chodítka, lůžka.../
- s podáním žádosti do domova pro seniory nebo do domu s pečovatelskou službou

Kontaktujete pečovatelku nebo vedoucího služby, osobně či telefonicky.

❖ **Jak zaplatíte za poskytnutou pečovatelskou službu?**

Na začátku následujícího měsíce dostanete písemné vyúčtování služeb, které uhradíte buď v hotovosti pracovníci Charitní pečovatelské služby ve sjednaném termínu, anebo převodem na účet uvedeným ve smlouvě o poskytování pečovatelské služby. V případě Vaší dlouhodobější nepřítomnosti může službu uhradit vámi pověřená osoba.

❖ **Jste nespokojen s poskytováním pečovatelské služby?**

Jste-li nespokojen se službami či přístupem pracovníků máte právo si stěžovat.

JAK?

- ústně – osobně, telefonicky
- písemně (poštou, do schránky na stížnosti v DPS, nebo e-mailem) s podpisem nebo i anonymně

KDO?

- Vy osobně, nebo vaši rodinní příslušníci, přátelé.

KOMU?

- pečovatelce;
- vedoucí CHPS Horní Cerekev – Bc. Markétě Němcové, DiS., tel. 703 404 361, mail: marketa.nemcova@jihlava.charita.cz
- zástupkyni ředitele OCH Jihlava Bc. Zdislavě Součkové, tel: 736 523 654, e-mail: zdislava.souckova@jihlava.charita.cz
- ředitelce Oblastní charity Jihlava, Ing. Haně Fexové, Jakubské nám. 2, 586 01 Jihlava, tel. 567 563 672, e-mail: hana.fexova@jihlava.charita.cz

❖ **Pokud by jste nebyli spokojeni, s vyřízením stížnosti můžete se obrátit na:**

- ředitele Diecézní charity Brno Ing. Oldřicha Haičmana, Tř. kpt. Jaroše 9, 661 35 Brno
- zřizovatele, kterým je Biskup brněnský, Mons. ThLic. Vojtěch Cikrle, Petrov 8, 601 43 Brno
- Krajský úřad Vysočina, odbor sociálních věcí, Žižkova 57, 586 01 Jihlava
- Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno
- Český helsinský výbor, Ostrovského 253/3, 150 00 Praha 5
- Občanskou poradnu v Jihlavě, Žižkova 13, tel. 567 330 164

❑ **Zásady vyřizování stížností:**

- Lhůta pro vyřízení stížností je nejvýše 30 kalendářních dnů a stěžovatel bude písemně vyzooměn.
- Lhůtu pro vyřízení stížností lze ze závažných důvodů prodloužit. Stěžovatel musí být o prodloužení lhůty i o jeho důvodech vždy prokazatelně informován, a to včas před uplynutím lhůty pro vyřízení stížnosti.
- Stížnosti na kvalitu jídla jsou předávány do školní jídelny.
- Stížnosti obyvatel DPS související s bydlením jsou předávány na Úřad městysu Horní Cerekev.

- Při vyřizování stížností bude respektováno soukromí a lidská práva stěžovatele.
- Stěžovatel má možnost si svobodně zvolit nezávislého zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat nebo doprovázet.
- V případě anonymní stížnosti bude řešení zveřejněno na nástěnce služby v DPS Horní Cerekev, a to po dobu 14 dnů.
- Stížnosti lze vhodit do schránky pro podněty a stížnosti CHPS Horní Cerekev, určené na nápady, připomínky, stížnosti i pochvaly uživatelů týkající se služeb CHPS Horní Cerekev.
- Schránka se vybírá 1x týdně, vždy poslední pracovní den.

Stížnost není důvodem pro ukončení poskytované služby ani k diskriminujícímu jednání ze strany poskytovatele služeb.

Odborné praxe studentů

Charitní pečovatelská služba umožňuje odborné praxe studentům zdravotnických a sociálních oborů středních, vyšších odborných a vysokých škol. Studenti zde získávají poznatky pro budoucí uplatnění v oblasti poskytování zdravotnických a sociálních služeb.

Studenti navštěvují domácnost uživatele pouze v doprovodu pracovníka pečovatelské služby. Uživatel má právo rozhodnout, zda bude student provádět výkon služby či bude provádění přítomen jen jako pozorovatel. Uživatel má dále právo odmítnout přítomnost studenta při poskytování služby.

Studenti jsou povinni zachovávat mlčenlivost podle Zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, a pravidla poskytování pečovatelské služby stanovená poskytovatelem.

Práva uživatele

Uživatel má právo:

1. svobodné volby – sám si rozhodne jakou službu a v jakém rozsahu bude využívat
2. na zachování lidské důstojnosti
3. na soukromí – respektování soukromí v bytě, zachování mlčenlivosti ze strany pracovníků
4. na rovný přístup ke službě – všem uživatelům je poskytována služba ve stejné kvalitě
5. na informace o veškerých poskytovaných službách CHPS a jejich cenách
6. na základní sociální poradenství - možnostech využití sociálních příspěvků a sociálních služeb
7. na svobodu vyznání – služba je poskytována všem bez rozdílu vyznání
8. na uzavření Smlouvy o poskytování služeb CHPS a jejích příloh
9. na stanovení osobních cílů, sjednání úkonů v rozsahu podle nabídky služeb a na jeho změnu
10. na ukončení poskytování služeb CHPS bez udání důvodu
11. na citlivé zacházení s informacemi o své osobě a rodině
12. na nahlédnutí do své dokumentace CHPS
13. na vyúčtování a příjmový pokladní doklad při zaplacení služeb CHPS
14. na bezplatné poskytování služeb dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, a to po předložení příslušného osvědčení
15. být ústně nebo telefonicky informován o tom, že službu nelze provést ve smluveném čase
16. na informaci, že návštěvu u něho vykoná jemu neznámý pracovník CHPS
17. na vyjádření se k přítomnosti praktikantů při službě
18. podat stížnost, připomínky a náměty k poskytované službě, a to i prostřednictvím zástupce, kterého si vybere
19. na vstřícný, profesionální a empatický přístup pracovníka
20. právo na přiměřené riziko



Povinnosti uživatele

1. dodržovat Pravidla služby
2. při zahájení služby uvést nezbytné osobní údaje: jméno, příjmení, adresu a datum narození (v zájmu kvalitního poskytnutí služby je vhodné poskytnout: telefonní číslo, kontakt na blízkou osobu)
3. podepsat smlouvu o poskytování CHPS a její přílohy
4. spolupracovat na hodnocení průběhu služby (individuálním plánem) a s klíčovým pracovníkem jej přehodnocovat
5. informovat poskytovatele o změnách ovlivňujících poskytování služby (př. změna bydliště, telefonního čísla, oznámení plánované nepřítomnosti uživatele v době smluvené návštěvy)
6. umožnit pracovníkovi přístup na místo smluvené k poskytování služby a zajistit podmínky potřebné pro její výkon
7. pokud nelze přístup na místo smluvené k poskytování služby zajistit jinak, poskytnout pracovníkovi klíče
8. podepsat měsíční výkaz o poskytnuté službě
9. hradit částku za poskytovanou službu v daném termínu
10. chce-li uplatnit své právo na bezplatné poskytování služeb, musí tento nárok podložit osvědčením
11. oznámit poskytovateli, že je nositelem závažné infekční nemoci (např. TBC, svrab, MRSA, apod....)
12. po upozornění odstranit závady v domácnosti, které ohrožují zdraví či bezpečnost pracovníků
13. uživatel se chová k pracovníkovi tak, aby nesnižoval jeho důstojnost, dbá na to, aby nevytvářel nepřátelské, ponižující nebo zneklidňující prostředí

Tento dokument je veřejný materiál služby, byl vypracován v souladu se Zákonem č.108/2006 Sb. o sociálních službách a je platný od 1. 10. 2020.