Oblastní charita Jihlava
Jakubské náměstí 2, 586 01 Jihlava
tel.: +420 567 563 671
e-mail: jihlava@jihlava.charita.cz
www.jihlava.charita.cz

Informace pro uživatele – pravidla 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
Charitní pečovatelská služba Oblastní charity Jihlava – středisko Horní Cerekev
Sportovní 500, 394 03 Horní Cerekev
Tel.: 703 404 361
e-mail: marketa.nemcova@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 Jihomoravským krajským úřadem. 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 (místní části – Hříběcí, Chrástov, Těšenov a Turovka; v obci Švábov a Bezděčín), kteří z důvodu věku, chronického onemocnění, nebo zdravotního postižení potřebují pomoc druhé osoby.

Služba je poskytována dle individuálních potřeb uživatelů a kapacitních možností služby od 7,00 do 20,00 hodin včetně víkendů a svátků v domácnosti uživatele, osobní hygienu lze zajistit na středisku Charitní pečovatelské služby Horní Cerekev.

Večer, o víkendu a svátcích je snížena kapacita služby a je poskytována pouze v odůvodnitelných případech – např. osamělý uživatel, který nemá jinou možnost zajištění péče, kterou potřebuje, nebo uživatel, kde z vážných důvodů nemůže pomáhat rodina.

Večer a o víkendu je poskytována pouze nutná péče, kterou nelze zajistit jindy a jinak (např. pomoc při hygieně, podání stravy). Úkony nákupy, praní, pochůzky, doprovod apod. jsou poskytovány jen v běžné době, po - pá 7-15,30 hodin.

VYMEZENÍ POJMŮ
Poskytovatel = ten kdo poskytuje péči, tj. Charitní pečovatelská služba Horní Cerekev
Uživatel = ten, kdo službu využívá, tj. vy

PRŮBĚH PÉČE

Individuální plánování služby
Při zahájení poskytování služby bylo zjištěno, proč uživatel potřebuje pečovatelskou službu, s čím a jak často potřebuje pomoci v oblasti péče o vlastní osobu a v péči o domácnost.
Společně dojednávají konkrétní způsob poskytování péče a jednotlivých úkonů (je vytvořen individuální plán péče). Na podnět uživatele se plánování služeb mohou účastnit i další osoby (např. rodinný příslušník, osoba blízká, apod.). Následně potom se pracovník CHPS s uživatelem pravidelně setkávají, hodnotí průběh služby a případně mění individuální plán. Pokud je potřeba rozšířit nebo naopak snížit poskytované služby je to možné na základě dohody uživatele a pracovníka služby. Průběh služby a hodnocení individuálního plánu je písemně zaznamenám v dokumentaci uživatele.

Oblastní charita Jihlava

Oblastní charita Jihlava
Jakubské náměstí 2, 586 01 Jihlava
tel.: +420 567 563 671
e-mail: jihlava@jihlava.charita.cz
www.jihlava.charita.cz

Vedení dokumentace
Poskytovatel je povinen vést potřebnou dokumentaci o poskytování pečovatelské služby. Dokumentace uživatele obsahuje zápis o jednání se zájemcem o službu, zápis sociálního šetření, smlouvu o poskytování pečovatelské služby, individuální plán péče, jeho hodnocení a záznam o průběhu péče. Uživatel má právo nahlédnout do této dokumentace, a to na základě předchozí dohody o způsobu a čase, kdy uživatel může do své dokumentace nahlédnout.

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 služby ve smluveném rozsahu, na smluveném místě, ve smluvený čas. Pokud poskytovatel nemůže ze závažných důvodů poskytnout službu ve smluveném čase a rozsahu, informuje uživatele o této změně telefonicky či osobně.
Formulací dle potřeby se rozumí – potřeba uživatele mít zajištěný daný úkon v určitém čase s ohledem na kapacitní možnosti služby.
Pokud uživatel z předvídatelných důvodů nebude chtít službu ve smluvený den využít, je povinen oznámit tuto skutečnost pečovatelce.
Druh služby 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, pokud poskytování těchto úkonů netrvá celou hodinu, tak se výše úhrady poměrně krátí.

Popis některých činností, které CHPS 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 aplikací 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, je mu nabídnuta možnost využití pedikúry. Uživateli je poskytnut kontakt na pedikérky, které poskytují tuto službu v obci.

Dovoz obědů
- Obědy jsou rozváženy ze školní jídelny Horní Cerekev, v pracovní dny v době od 10:00 do 13:00 hodin. Čas dovozu stravy je stanoven pouze orientačně a může být zpožděn vzhledem k dopravní situaci, výběru plateb, zdržení na trase z důvodu nepřítomnosti

Oblastní charita Jihlava
Jakubské náměstí 2, 586 01 Jihlava
tel.: +420 567 563 671
e-mail: jihlava@jihlava.charita.cz
www.jihlava.charita.cz

jiného strávníka, nebo jeho ohrožení na zdraví, či životě. Plánované změny času jsou uživateli oznámeny včas.

- Obědy lze přihlašovat, či odhlašovat vždy dva dny předem, nejpozději do 9 hodin u vedoucí služby nebo u pečovatelek osobně nebo na telefonních číslech: 703 404 362 nebo 703 404 361. Pozdější odhláška není možná a oběd propadá.
- Uživatel dostává pravidelně jídelní lístek na následující týden, poté také nahlásí svůj výběr na celý nadcházející týden pečovatelkám.
- Pokud 2 a více dní 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. Za čistotu termonádob je zodpovědný uživatel sám. Pokud ale již uživatel nezvládne umýt sám termonádoby, může se dohodnout s pečovatelkou, že mu je bude umývat v rámci úkonu běžný úklid a údržba domácnosti.

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, napůlení 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, dle přání uživatele. Nákup je účtován dle skutečně spotřebovaného času, potřebného k zajištění tohoto úkonu. Při nákupu více nákupů pro více uživatelů pracovníci služby rozúčtují čas strávený na nákupu dle skutečného času jednotlivých nákupů.
- Uživatel si sám nebo s pomocí pečovatelky připraví seznam věcí, který bude chtít nakoupit. Ten společně s finanční hotovostí (kterou si odsouhlasí s pečovatelkou) a nákupní taškou předá pečovatelce před nákupem.
- **Pochůzkou** se rozumí vyřízení záležitostí např. u lékaře, na poště, na obecním úřadě, apod. 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. 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 pochůzky provede i vyúčtování.

Běžný úklid a údržba domácnosti

- 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 započetím práce se pracovník domluví s uživatelem na jejím rozsahu.
- Pokud není dojednáno jinak, tak úklidové prostředky a nástroje dodává uživatel a musí být plně funkční (ne poškozené, špinavé, apod.)

Oblastní charita Jihlava
Jakubské náměstí 2, 586 01 Jihlava
tel.: +420 567 563 671
e-mail: jihlava@jihlava.charita.cz
www.jihlava.charita.cz

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 pouze v mimořádných a výjimečných případech, 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 může být poskytnut dovoz služebním autem v Horní Cerekvi i k lékaři, na poštu, na nákupy atd. Tento úkon je nutné sjednávat minimálně den předem.
V mimořádných situacích i mimo Horní Cerekev. Tato služba není nároková, lze ji poskytnout pouze v případě volné kapacity služby.

Kontaktní osoby

Každý uživatel uvede při sjednávání pečovatelské služby osobu, tzv. kontaktní, 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 ním 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, uvést kontaktní osoby, nebo aby kontaktní osoba měla výše uvedená práva, je to v Osobní kartě poznamenáno.

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, může dojít k omezení rozsahu poskytované služby. 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.
Dojde-li k situaci, že je nutná náhlá hospitalizace uživatele za přítomnosti pečovatelky a nelze uživateli klíč předat (např. z důvodu 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.

Oblastní charita Jihlava

Oblastní charita Jihlava
Jakubské náměstí 2, 586 01 Jihlava
tel.: +420 567 563 671
e-mail: jihlava@jihlava.charita.cz
www.jihlava.charita.cz

NEJČASTĚJŠÍ DOTAZY
Co máte dělat když ……?

- **Potřebujete můj známý 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 nebo 703 404 362
- písemně na adresu: Sportovní 500, 394 03 Horní Cerekev
- e-mailem: marketa.nemcova@jihlava.charita.cz

- **Potřebujete rozšířit poskytovanou pečovatelskou službu:**

Obraťte se na pečovatelku nebo vedoucí služby, osobně či telefonicky.

- **Potřebujete přerušit poskytovanou pečovatelskou službu: /** z důvodu hospitalizace, odjezdu k rodině apod./

Informujte pečovatelku nebo vedoucí 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 vedoucí služby, osobně či telefonicky. Změnu je nutné provést nejpozději dva dny předem nejpozději do 9 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 vedoucí služby, osobně či telefonicky.

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

Na začátku následujícího měsíce dostanete písemné vyúčtování služeb, které uhradíte v hotovosti pracovnici Charitní pečovatelské služby ve sjednaném termínu nebo převodem na účet. 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 CHPS, nebo e-mailem) s podpisem nebo i anonymně

KDO?
- Vy osobně, nebo vaši rodinní příslušníci, přátelé.

KOMU ?
- pečovatelce – osobně nebo na tel.č.: 703 404 362
- vedoucí CHPS – Bc. Markéta Němcová, DiS., Sportovní 500, 394 03 Horní Cerekev, tel.

Oblastní charita Jihlava
Jakubské náměstí 2, 586 01 Jihlava
tel.: +420 567 563 671
e-mail: jihlava@jihlava.charita.cz
www.jihlava.charita.cz

703 404 361, e-mail: marketa.nemcova@jihlava.charita.cz

- ředitelce Oblastní charity Jihlava, Ing. Haně Fexové, Jakubské nám. 2, 586 01 Jihlava, tel. 567 563 639, e-mail: hana.fexova@jihlava.charita.cz
- Pokud byste 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. Ing. Mgr. Pavel Konzbul Dr., Petrov 8, 601 43 Brno
- Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno
- Český helsinský výbor, Ostrovského 253/3, 150 00 Praha 5

❑ Zásady vyřizování stížnosti:

- Lhůta pro vyřízení stížností je nejvýše 30 kalendářních dnů, o výsledku bude stěžovatel vyrozuměn písemně.
- 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.
- Vyřízení stížnosti probíhá vždy diskrétně, je respektováno soukromí stěžovatele.
- Stěžovatel má možnost si svobodně zvolit nezávislého zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat nebo doprovázet.
- Řešení anonymní stížnosti bude zveřejněno na nástěnce CHPS Horní Cerekev v přízemí DPS Sportovní/Rybniční.
- **Stížnost není důvodem pro ukončení poskytované služby ani k diskriminujícímu jednání ze strany poskytovatele služeb.**

❑ Stížnosti na kvalitu jídla jsou předávány do školní jídelny.
❑ Stížnosti obyvatel DPS související s bydlením jsou předávány na Úřad města Horní Cerekev

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.

Práva uživatele

Uživatel má právo:

1. sám si rozhodnout jakou službu a v jakém rozsahu bude podle svých potřeb využívat a tento rozsah v případě potřeby změnit
2. na vstřícný, profesionální a empatický přístup pracovníka, který respektuje jeho důstojnost
3. na respektování soukromí v jeho domácnosti a na dodržování mlčenlivosti ze strany pracovníků, tj. na citlivé zacházení s informacemi o své osobě a rodině
4. na rovný přístup ke službě, kterým všem uživatelům garantujeme poskytování služby ve stejné kvalitě
5. na poskytnutí služby bez rozdílu, bez ohledu na jeho vyznání
6. na informace o veškerých poskytovaných službách CHPS a o jejích cenách

Oblastní charita Jihlava
Jakubské náměstí 2, 586 01 Jihlava
tel.: +420 567 563 671
e-mail: jihlava@jihlava.charita.cz
www.jihlava.charita.cz

7. na bezplatné základní sociální poradenství, např. o možnostech využití sociálních příspěvků a jiných sociálních služeb
8. na nahlédnutí do své dokumentace CHPS
9. na vyúčtování a na potvrzení o zaplacení služeb CHPS
10. na bezplatné poskytování služeb dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, a to po předložení příslušného osvědčení
11. být ústně nebo telefonicky informován o tom, že službu nelze provést ve smluveném čase
12. být informován, že návštěvu u něho vykoná jemu neznámý pracovník CHPS
13. na vyjádření se k přítomnosti praktikantů při službě, přítomnost praktikanta může odmítnout
14. podat stížnost, připomínky a náměty k poskytované službě a to i prostřednictvím zástupce, kterého si vybere
15. na ukončení poskytování služeb CHPS bez udání důvodu

Povinnosti uživatele

1. dodržovat tato Pravidla služby
2. při zahájení služby uvést nezbytné osobní údaje: jméno, příjmení, telefon, adresu a datum narození (v zájmu kvalitního poskytnutí služby je vhodné poskytnout i kontakt na blízkou osobu)
3. spolupracovat na hodnocení rozsahu a průběhu poskytování služby (individuálním plánu) a s klíčovým pracovníkem jej přehodnocovat
4. informovat poskytovatele o změnách ovlivňujících poskytování služby (př. změna bydliště, telefonního čísla, oznámení plánované nepřítomnosti uživatele v době smluvené návštěvy)
5. umožnit pracovníkovi přístup na místo smluvené k poskytování služby
6. zajistit podmínky potřebné pro její výkon (např. zajistit potřebné kompenzační pomůcky doporučené pracovníkem služby)
7. pokud nelze přístup na místo smluvené k poskytování služby zajistit jinak, poskytnout pracovníkovi klíče za předem stanovených podmínek jejich použití
8. hradit částku za poskytovanou službu v daném termínu
9. chce-li uplatnit své právo na bezplatné poskytování služeb, musí tento nárok podložit osvědčením
10. oznámit poskytovateli, že je nositelem závažné infekční nemoci (např. covid, TBC, svrab, MRSA, apod.…)
11. po upozornění odstranit závady v domácnosti, které ohrožují zdraví či bezpečnost pracovníků
12. chovat se k pracovníkům s respektem a v rámci běžných společenských norem (při možném nedorozumění hledat společně řešení a vyhýbat se možným konfliktům)

Tento dokument je veřejný materiál služby, byl vypracován v souladu se Zákonem č.108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, a je platný od 1. 1. 2023