Diecézní charita Brno | 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

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 Telč, Špitální 611, 588 56 Telč
Tel.: 736 523 657
e-mail: chps.telc@jihlava.charita.cz, web www.jihlava.charita.cz

- **Služba je poskytována** seniorům a lidem se zdravotním znevýhodněním od 19. let z Telče a okolí 15 km, kteří z důvodu věku, chronického onemocnění, nebo zdravotního postižení potřebují pomoc druhé osoby.
- Služba je poskytována od 7,00 do 20,00 hodin včetně víkendů a svátků v domácnosti uživatele, osobní hygienu lze zajistit na středisku Charitní pečovatelské služby v Telči.
- 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 7.00-15:30 hodin.

VYMEZENÍ POJMŮ

Poskytovatel = ten kdo poskytuje péči, tj. Charitní pečovatelská služba Telč
Uživatel = ten, kdo službu využívá, tj. Vy

JAK SLUŽBA PROBÍHÁ

- Spolu vždy předem domluvíme, co potřebujete a co je možné z naší strany zajistit a uzavřeme smlouvu o poskytování služby
- Přednostní je v poskytování péče váš zájem, a nikoliv osob bydlících s vámi v domácnosti
- Pečovatelka poskytuje jen ty úkony, na kterých se společně dohodneme.
- Služba probíhá v domluveném čase, místě a rozsahu.
- Pokud službu nevyužijete po dobu 6 měsíců, smlouva zaniká.
- Každá další osoba v domácnosti, která chce službu využívat, potřebuje vlastní smlouvu.
- Pracovníci se u vás střídají dle interních pravidel služby. Poskytování služby jedním pracovníkem nelze vymáhat, nárokovat ani nijak uplatňovat.

KONTAKTNÍ OSOBA

- Při sjednání služby uvedete osobu, na kterou se můžeme obrátit v důležitých situacích
- Kontaktní osobu můžeme kontaktovat například tehdy, když:
  - při domluvené návštěvě neotevíráte a máme obavu o vaše zdraví,
  - jste náhle hospitalizováni,
  - je potřeba předat klíče nebo vyřešit platbu.
  - jsme oprávněni jí poskytnout informace vztahující se k průběhu služby
- Pokud kontaktní osobu uvést nechcete, zapíšeme to do vaší dokumentace

HLÁŠENÍ ZMĚN

- Pokud víte, že službu nebudete potřebovat, dejte nám prosím vědět co nejdříve, nejpozději do 15:00 předchozího pracovního dne.

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

- Při náhlém zhoršení zdravotního stavu nebo hospitalizaci stačí informovat hned, jak to bude možné. Může to udělat i blízká osoba.
- Pokud budete chtít službu rozšířit, navýšit poskytované činnosti nebo změnit čas poskytování oznamte to pečovatelkám nebo vedoucí služby. Na vyřízení požadavku máme 14 dní, o výsledku žádosti budete srozumitelně informován ústně s písemným záznamem do vaší dokumentace.

KLÍČE A VSTUP DO DOMÁCNOSTI

- Abychom mohli službu poskytnout, je potřeba umožnit pečovatelce vstup do domácnosti.
- Pokud je to nutné, můžete nám předat klíče. Předání vždy zapíšeme do protokolu.
- Klíče vracíme vám, pokud to není možné tak zákonnému zástupci nebo osobě, kterou určíte.
- V případě, že je prostor, ve kterém je klientovi poskytovaná péče, snímán kamerovým systémem, je klient povinný tuto skutečnost oznámit poskytovateli pečovatelské služby.

ZVÍŘE V DOMÁCNOSTI

- Pro poskytnutí služby potřebujeme bezpečné prostředí, informujte nás tedy prosím o všech skutečnostech, které to mohou ovlivnit a mohou ve vaší domácnosti nastat (domácí zvířata, způsob vedení domácnosti, ostatní členové)
- Pokud je v prostorách, kde je služba poskytována, zvíře, jste povinen zajistit bezpečný vstup do domácnosti a bezpečnost po celou dobu poskytování služby, a to z důvodu bezpečnosti pracovníka.
- V případě, kdy je pracovník ohrožován zvířetem nebo není zajištěna bezpečnost po celou dobu poskytování služby, může provedení úkonu pracovník odmítnout.

VEDENÍ DOKUMENTACE

- O poskytnuté službě vedeme záznam, jaký úkon proběhl a jak dlouho trval.
- Do své dokumentace můžete po domluvě nahlédnout.
- Společně pravidelně hodnotíme v individuálním plánu, zda služba odpovídá vašim potřebám. Formulací dle potřeby se rozumí – vaše potřeba mít zajištěný daný úkon v určitém čase s ohledem na kapacitní možnosti služby.

ÚHRADA ZA POSKYTOVANÉ 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 č. 1 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. Čas měříme od příjezdu pracovníka k domu uživatele do jeho odjezdu.
- Vyúčtování dostanete na začátku následujícího měsíce.
- Zaplatit můžete hotově pracovnici Charity nebo převodem na účet uvedený ve smlouvě. Způsob úhrady si domluvíte při zavedení služby. Obědy je z provozních důvodů nutné hradit pouze v hotovosti.
- Způsob platby lze po domluvě změnit, změnu je potřeba nahlásit do 10. kalendářního dne v měsíci.
- Pokud jste delší dobu nepřítomni, může platbu vyřídit vámi pověřená osoba.

Diecézní charita Brno | 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

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.
- je uživatel indisponován v míře, která by při provádění sjednaného úkonu ohrožovala jeho bezpečí, má pečovatelka právo odmítnout úkon provést.
- nejsou v domácnosti uživatele zajištěny podmínky, za kterých se služba obvykle provádí, nebude úkon proveden. Jedná se například o situace, kdy neteče voda, nefunguje elektřina a podobně.
- dojde k onemocnění většiny pracovníků služby, může dojít k omezení rozsahu poskytované služby. O této změně bude uživatel informován osobně nebo telefonicky pracovníky služby.
- dojde k poruše na služebním vozidle a nebude moci být zajištěna terénní služba a rozvoz obědů, bude o této skutečnosti uživatel informován pracovníky služby.

UPŘESNĚNÍ NĚKTERÝCH ÚKONŮ, KTERÉ POSKYTUJEME:

ZÁKLADNÍ ČINNOSTI

Pomoc a podpora při podávání jídla a pití, pomoc při přípravě jídla a pití, příprava a podání jídla a pití

Tyto úkony zahrnují:

- ohřívání a naservírování, případně pokrájení jídla připraveného uživatelem nebo dovezeného
- příprava studeného jídla z hotových pokrmů (svačiny, pokrájení ovoce apod.)
- samotný úkon podání jídla uživateli

Pomoc s užitím doplňku stravy nebo potraviny pro zvláštní lékařské účely podávaných ústy

Jedná se o pomoc při podání nebo podání (do úst uživatele) doplňku stravy nebo potraviny pro zvláštní lékařské účely. Nejde o léčivé přípravky. Jedná se například o Nutridrink, Fresubin apod., proteinové nápoje, výživové a minerální doplňky zahušťovadla, vitaminy, probiotika apod.

Pracovník nerozhoduje o dávkování nebo výběru těchto potravin nebo doplňků, nemění dávkování ani neposuzuje zdravotní stav uživatele v souvislosti s podáváním těchto přípravků

Pomoc s použitím neinvazivního zdravotnického prostředku sloužícího k podpoře pohybu nebo funkce končetiny

Příkladem takových prostředků jsou **např. ortézy** kolene, kotníku, zápěstí, lokte, ramene, fixační dlahy určené k běžnému používání, bederní pás, korzet ke stabilizaci zad apod. **Pracovník může** připravit prostředek, pomoci s jeho nasazením, sejmutím, upravit jeho polohu podle potřeby klienta, pomoci po použití prostředek uložit.

Pracovník nerozhoduje o tom, zda má být prostředek použit, nemění jeho odborné nastavení, neupravuje ani neopravuje, nenahrazuje zdravotnického pracovníka.

Diecézní charita Brno | 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

Pomoc při úkonech osobní hygieny a péči o pokožku bez porušení integrity kůže
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 Telč.

Pomoc při základní péči o vlasy a 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 místě bydliště.

Pomoc při ošetření drobných porušení integrity kůže, která nejsou komplikovaná ani chronického charakteru
Jedná se o úkony běžně zvládané samotnou osobou nebo jejím okolím bez účasti zdravotnického pracovníka.
Zahrnuje:

- promazání pokožky k základní ochraně kůže
- přiložení náplasti nebo jednoduchého krytí na oděrky, drobné řezné ranky, malá škrábnutí, puchýře
- technická pomoc s běžnými krycími materiály – přidržení obvazu, přichycení náplastí které je klient zvyklý běžně používat sám a nevyžadují zdravotnické posouzení

Obsahem tohoto úkonu není ošetřování ani převazy chronických ran (dekubity, bércové vředy), chirurgických a infikovaných ran. Pracovníci neposuzují a nevyhodnocují zdravotní stav.

Pomoc při vypuštění nebo výměně sběrného sáčku při zavedené cévce z močového měchýře
Úkon zahrnuje:

- vypuštění močového sáčku do k tomu určené nádoby a vylití do WC
- hygienické očištění výpusti a bezpečné uzavření sběrného systému, kontrolu jeho těsnosti
- výměna močového sáčku za nový, přichystaný uživatelem

Obsahem úkonu není zavedení katetru nebo jeho výměna, proplach katetru ani jiné řešení jeho neprůchodnosti, odběr moči z katétru.

Dovoz obědů

- obědy jsou vám dovezeme ze školní jídelny ZŠ Masarykova v Telči, v pracovní dny v době od 10:00 do 13:00 hodin. Čas dovozu stravy je stanoven pouze orientačně a může být neplánovaně zpožděn vzhledem k dopravní situaci, výběru plateb, zdržení na trase z důvodu nepřítomnosti jiného strávníka, nebo jeho ohrožení na zdraví, či životě. Plánované změny času jsou uživateli oznámeny včas.
- Obědy lze přihlašovat, či odhlašovat **vždy alespoň jeden pracovní den předem**, nejpozději do 11 hodin u vedoucí služby nebo u pečovatelek osobně nebo na telefonním čísle 730 571 167. Pozdější odhláška není možná a oběd propadá.
- Každý uživatel dostává pravidelně jídelní lístek na následující týden a může si zpravidla vybrat z 2 druhů jídla.
- Pokud 2 a více dní nefunguje školní jídelna ZŠ Masarykova Telč, zajistí pečovatelská služba náhradního dodavatele stravy, například zakoupí uživateli, který má o to zájem, hotové chlazené jídlo.
- 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.

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

- 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.

Nákupy a pochůzky

Nákupem se rozumí denní nákup potravin a věcí osobní potřeby v obvyklém množství. Nákup se provádí v prodejnách v Telči, 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, dovoz léků a inko pomůcek z lékárny v Telči, apod.

Finanční hotovost na nákupy a pochůzky

Při nákupech a pochůzkách spojených s placením uživatel peníze poskytne předem a v hotovosti. Platební karty nebudou pracovníci přijímat. 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.
- Pokud není dojednáno jinak, tak úklidové prostředky a nástroje dodává uživatel a musí být plně funkční (ne poškozené, špinavé apod.)
- V případě, že se k zajištění činnosti služby používá elektrický spotřebič, je uživatel povinen zajisti spotřebič, tak aby byl v provozuschopném a bezpečném technickém stavu, tak aby při jeho používání nedošlo k ohrožení bezpečí a zdraví Pracovníka služby. Pokud toto Uživatel není schopen zajistit, je poskytování činností služby, ke kterým, je potřeba tento spotřebič, odmítnuta.

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 v Telči. Doprava mimo obec pouze v mimořádných a výjimečných případech, po oboustranné dohodě. Tato služba není náročová, závisí to na aktuální situaci a možnostech poskytovatele. Tento úkon zahrnuje i procházky.
Doprovod je účtován dle skutečně spotřebovaného času, doprava je účtována cenou za km.

Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

Úkon zahrnuje asistenci při komunikaci s úřady, institucemi a dalšími organizacemi. Poskytujeme podporu při vyřizování osobních záležitostí, včetně pomoci s vyplňováním formulářů a tiskopisů. Pomůžeme vám také při telefonické nebo elektronické komunikaci s úřady a při pří-pravě písemných žádostí, dopisů a dalších dokumentů.

Pomoc při vyřizování běžných záležitostí

Jedná se o pomoc s každodenními záležitostmi, jako je:

- poskytování informací o službách, vysvětlení postupů, správa pošty,
- asistence při práci s technologiemi (telefon, počítač, internet) a orientace v jízdních řádech
- pomoc při vyplňování jídelních lístků, objednávání obědů a služeb (lékař, kadeřnice), objednávky léků a komunikaci s úřady, službami nebo blízkými osobami.

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

Pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí
Úkon zahrnuje:

- přítomnost pracovníka v domácnosti uživatele za účelem zjištění potřeb
- zjištění, zda je klient v pořádku formou krátké návštěvy a podpory soběstačnosti v jeho každodenních aktivitách
- asistenci nebo připomenutí při užívání léků, avšak pracovník léky nepřipravuje, pouze pomáhá při jejich požití (např. otevření dávkovače, podání vody). Pracovník není oprávněn dávkovat léky nebo kontrolovat správnost dávkování.

FAKULTATIVNÍ ČINNOSTI

Dovoz služebním autem – uživatelům může být zajištěn dovoz v Telči k lékaři, na poštu, na nákupy atd. Tento úkon je nutné sjednávat minimálně den předem.
V mimořádných situacích i mimo Telč. Tato služba není náročová, lze ji poskytnout pouze v případě volné kapacity služby. Doporučujeme vám využívat zejména služeb Senior Taxi dotované městem Telč.

Použití mobilní koupací vany – tento úkon je poskytován uživatelům ležícím na lůžku, podmínkou pro použití vany je funkční polohovací postel s postranicemi.

Dále vám můžeme poradit:

- předat kontakt ohledně zajištění zdravotní péče u vás doma
- s kompenzačními pomůckami a jejich zapůjčením /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

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

Co je stížnost?
Stížnost na poskytování sociální služby je vyjádřená nespokojenost s cílem dosáhnout změny. Stížnost lze podat do 1 roku od události, na kterou stížnost směřuje. Stížnosti bereme jako cenné podněty pro další zlepšování služby a pro celkové zvyšování její kvality. Podání stížnosti nevede k žádnému znevýhodnění, újmě stěžovatele či osoby, kterou zastupujete.

Kdo si může stěžovat?
Stěžovat si může:

- současný i bývalý klient služby,
- jeho zákonný zástupce, opatrovník,
- podpůrce nebo zmocněnec,
- dále osoba blízká, pokud si klient nemůže stěžovat sám s ohledem na svůj zdravotní stav
- člen domácnosti, který je oprávněný k zastupování klienta podle občanského zákoníku.
- na poskytování služby si může stěžovat také zaměstnanec služby.

Komu a jak mohu svou stížnost sdělit?
Stížnost lze podat písemně, ústně, elektronicky, telefonicky, a to každému zaměstnanci služby.

- Charitní pečovatelská služba Telč, Špitální 611, 588 56, Telč, tel. 730 571 167, e-mail: chps.telc@jihlava.charita.cz,
- vedoucí CHPS – Evě Pařízkové, tel. 736 523 657, e-mail: eva.parizkova@jihlava.charita.cz
- nebo do poštovní schránky služby v Domě s pečovatelskou službou v Telči, Špitální 611

Co následuje po podání stížnosti?
Stížnost je vždy písemně evidována a je-li to možné, je sepsána společně se stěžovatelem. Stěžovatel dostane informaci, že:

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

- stížnost je zaevidována
- a kým bude celá situace prošetřena, přičemž budou shromážděna fakta od stěžovatele, zaměstnanců, z příslušné dokumentace a od případných svědků, aby bylo možno posoudit, zda došlo k pochybení, a jaké jsou jeho důsledky;
- v případě zjištěného pochybení budou navržena nápravná opatření, aby se podobné situace neopakovaly;
- nejpozději do 30 dnů bude písemně vyrozuměn o tom, jak byla stížnost vyřízena.

Co když nechci svou stížnost podat osobně?
Pokud jste současným nebo bývalým klientem služby a nechcete či nemůžete si stížnost podat osobně, může ji za Vás podat Váš zákonný zástupce nebo ten, komu jste udělil plnou moc.

Co dělat, když nechci stížnost podepsat?
Pokud si přejete podat stížnost anonymně, nemusíte ji podepisovat, ale je třeba napsat, zda jste nebo býval klientem služby nebo jste zaměstnancem služby, a pak se budeme stížností zabývat jako každou jinou. Vyrozumění o vyřešení anonymní stížnosti bude zveřejněno po dobu 14 dnů na nástěnce DPS Telč, Špitální 611

Kam se mohu obrátit, když budu nespokojený s vyřízením své stížnosti?
Když budete nespokojený s tím, jak byla stížnost vyřízena, a to ani po podání Vašich připomínek, nebo když nebyla dodržena lhůta pro její vyřízení, můžete se písemně obrátit na:

- Ředitelku Oblastní charity Jihlava, Mgr. Martinu Hynkovou
  - adresa: Jakubské nám. 2, 586 01 Jihlava
  - tel. 567 563 639, 734 170 703
  - e-mail: martina.hynkova@jihlava.charita.cz
- Ředitele Diecézní charity Brno Ing. Pavla Kolmačku,
  - adresa: třída Kpt. Jaroše 1928/9, 602 00 Brno
  - e-mail: pavel.kolmacka@brno.charita.cz
- Zřizovatele Biskupství brněnské: otec biskup Mons. Pavel Konzbul,
  - adresa: Petrov 269/8, 602 00 Brno
  - e-mail: brno@biskupstvi.cz
- Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR
  - adresa: Na Poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2
  - e-mail: posta@mpsv.cz

Zásady vyřizování stížnosti:

- Lhůta pro vyřízení stížností je nejvýše 30 kalendářních dnů a stěžovatel bude písemně vyrozuměn.
- 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.
- 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.
- Řešení anonymní stížnosti bude zveřejněno na nástěnce CHPS Telč v přízemí DPS
- **Stížnost není důvodem pro ukončení poskytované služby ani k diskriminujícímu jednání ze strany poskytovatele služeb.**

- ❑ Stížnosti na kvalitu jídla jsou předávány do vývařovny ZŠ Masarykova v Telči.
- ❑ Stížnosti obyvatel DPS související s bydlením jsou předávány na Úřad města Telč.

Diecézní charita Brno | 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

Odborné praxe studentů
Charitní pečovatelská služba umožňuje odborné praxe studentům zdravotnických a sociálních oborů středních, vyšších odborných a vysokých škol.
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

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
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. na vyjádření se k přítomnosti praktikantů při službě, přítomnost praktikanta může odmítnout
13. podat stížnost, připomínky a náměty k poskytované službě a to i prostřednictvím zástupce, kterého si vybere
14. 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 on nebo člen domácnosti 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. vypnout kamerový systém nebo jiné monitorovací a nahrávací zařízení v průběhů poskytování pečovatelských úkonů.
13. uživatel a další osoby v domácnosti jsou povinni chovat se k pracovníkovi služby slušně a ohleduplně, vyvarovat se nepřípustného chování.

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

Nepřípustným chováním se rozumí zejména:

- slovní agrese, zejména používání vulgarismů, urážek nebo vyhrožování,
- fyzická agrese nebo fyzické napadení pracovníka,
- sexistické nebo ponižující chování vůči pracovníkům služby,
- nemístné sexuální návrhy, projevy nebo praktiky,
- degradace pracovníka, znevažování jeho role nebo lidské důstojnosti,
- chování vyvolávající strach, ohrožení nebo pocit nejistoty,
- snižování nebo zpochybňování odborné způsobilosti pracovníků služby bez věcného důvodu.

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. 10. 2026