

VNITŘNÍ PRAVIDLA PRO POSKYTNUTÍ CHARITNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

1. KDO JSME

Charitní Pečovatelská služba (v textu dále jen CHPS) je terénní sociální služba, která napomáhá osobám se sníženou soběstačností setrávat ve svých domovech a zachovat tak vazby na své přirozené prostředí, na svou rodinu, přátele a blízké. Jedná se o individuálně poskytovanou službu, která přispívá k prodloužení pobytu člověka doma, prodlužuje období relativně nezávislého života a oddaluje, nebo dokonce vylučuje nutnost komplexního zaopatření např. v Domovech pro seniory.

CHPS se již dlouhá léta osvědčuje jako jedna z kvalitních možností v péči o seniory a tělesně postižené, kteří se nacházejí v situaci, kdy jim ubývá sil potřebných pro zajištění chodu své domácnosti, a rádi by zůstali ve svém domově, na který jsou zvyklí, a který jim zajišťuje nezbytnou jistotu a bezpečí.

Tato služba je poskytována na území města Chomutov a Jirkov, dále pak v obcích Černovice, Spořice, Málkov/Zelená, Místo, Výsluní, Křimov, Hora sv. Šebestiana, Blatno, Kalek, Boleboř, Vysoká Pec, Vrsckmaň, Otvice, Pesvice, Strupčice, Všestudy, Údlice, Bílence, Droužkovice, Všehrady, Nezabylice, Hrušovany, Březno.

Poslání

Posláním Charitní pečovatelské služby, provozované Diecézní charitou Litoměřice, je umožnit osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, žít co nejdéle ve svém přirozeném domácím prostředí s pomocí pečovatelské služby a blízkých, na základě individuálních potřeb.

Cílová skupina

- osoby s chronickým onemocněním
- osoby s mentálním postižením
- osoby se zdravotním postižením
- rodiny s dítětem/děťmi
- senioři
- osoby s jiným zdravotním postižením
- osoby s kombinovaným postižením

Zásady poskytování služeb

- poskytování pečovatelské služby dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, vyhlášky 505/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů a vyhlášky 195/2024 Sb., kterou se mění vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů
- individuální přístup k uživatelům pečovatelské služby
- profesionalita zaměstnanců pečovatelské služby
- podpora samostatnosti a soběstačnosti
- zachování lidské důstojnosti – respektování a ochrana práv uživatelů; důvěra sdělení

- respekt k soukromí
- partnerský přístup k uživatelům služeb (partnerský vztah znamená rovnost mezi uživatelem a pečovatelskou službou)
- prevence sociálního vyloučení
- flexibilita služby
- spolupráce s rodinou nebo blízkými uživatele
- nestrannost služby

2. JAK TO FUNGUJE?

Zájemci o využívání našich služeb nás mohou kontaktovat osobně, telefonicky nebo písemně. Zájemce vyplní a podá Žádost o poskytnutí pečovatelské služby. Formuláře žádosti jsou umístěny na webových stránkách www.dchltm.cz, nebo jsou uloženy ve schránce před sídlem Charitní pečovatelské služby, kde jsou dostupné i mimo pracovní dobu. Pokud patří žadatel do naší cílové skupiny (např. senior, zdravotně postižený), navštíví sociální pracovníce žadatele v jeho domácnosti a na místě provede sociální šetření (zmapuje situaci žadatele a posoudí jeho soběstačnost). To vše probíhá formou rozhovoru. Žadatel je seznámen se způsobem a podmínkami poskytování služeb, jsou mu předány informace o nabízených službách, o výši úhrady za poskytnuté služby a další informace o pečovatelské službě. Smlouva o poskytnutí pečovatelské služby se sepisuje v místě bydliště žadatele o službu.

V rámci sociálního šetření jsou definovány oblasti, které zájemce o službu potřebuje zvládnout tak, aby překonal svou nepříznivou sociální situaci, a následně vypracovaný Individuální plán reagoval na potřeby uživatele služby.

Pro pečovatelskou službu je nepříznivá sociální situace:

- oslabení nebo ztráta schopnosti z důvodu věku (*např. osoba samostatně žijící ve své domácnosti již není schopna sama provádět úkony osobní hygieny nebo zajistit si běžný úklid, nakoupit si, a tato osoba nemá pomoc v rodině nebo ve svém okolí*),
- nepříznivý zdravotní stav (*např. osoba samostatně žijící ve své domácnosti nebo i s dalšími členy domácnosti, kteří nemohou zajistit všechny potřeby nemocné osoby*),
- krizová sociální situace (*např. osoba samostatně žijící ve své domácnosti je dezorientovaná, nezvládá péči o vlastní osobu, není schopná si zajistit základní životní potřeby, není sledována lékařem, ohrožuje sama sebe nebo své okolí, domácnost je hygienicky závadná, osoba nemá dostatek finančních prostředků na pokrytí nákladů na bydlení a na zajištění potravin, léků*),
- životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností (*např. osoba si není schopna zajistit běžný úklid domácnosti, domácnost zaplněná odpady, v bytě je zápach*),
- sociálně znevýhodňující prostředí (*např. osoba žijící v prostředí (vyloučená lokalita), kde se vyskytují sociálně patologické jevy*),

- ohrožení práv a zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby (*např. domácí násilí, týrání svěřené osoby, zanedbání péče, zneužívání přiznaného Příspěvku na péči ze strany pečující osoby*)

Vzhledem k tomu, že komplexní sociální práce je velmi rozsáhlá, nelze vymezit všechny možné oblasti.

Individuální plánování je princip poskytování sociální služby, kdy je služba každému uživateli „šita na míru“. Proto si, před podepsáním Smlouvy o poskytnutí charitní pečovatelské služby, se žadatelem podrobně povídáme o podobě poskytované služby. Domlouváme se na tom, který den, v kolik hodin a na jak dlouho k němu přijde pečovatelka a co konkrétně u uživatele bude dělat (např. jen pomáhat s koupáním, jen podávat jídlo, nebo pomáhat s koupáním i úklidem domácnosti atd.). Klíčovým prvkem individuálního přístupu je definování žádoucí změny (chci pomoc s celkovou koupelí a jak, chci podat jídlo apod.) a následná konkretizace termínů a úkolů naší služby. Kompletní individuální plánování je zaznamenáváno v individuálním plánu. Ten se aktualizuje a hodnotí po 6 měsících od podpisu Smlouvy o poskytnutí charitní pečovatelské služby, dále dle potřeby (např. po propuštění z nemocnice). Při této aktualizaci se hodnotí prozatím poskytnutá péče, spokojenost/nespokojenost se službou, potřeby uživatele, případné úpravy Individuálního plánu.

Klíčový pracovník je pečovatelka, která poskytuje přímou péči u uživatele, vykonává úkony, které byly nasmlouvány a se souhlasem uživatele spolupracuje s jeho rodinou, konzultuje poskytovanou péči, je v kontaktu s osobami blízkými. Klíčový pracovník zodpovídá za sestavení, realizaci a revizi Individuálního plánu. V nejkratším termínu, dle aktuální kapacity poskytovatele, reaguje na požadavky uživatele při změně poskytovaných služeb.

Pečovatelská služba negarantuje jednu stálou pečovatelku při poskytování péče.

Pečovatelská služba se snaží, aby k uživateli docházela stálá pečovatelka, avšak převážně z provozních důvodů (dovolené, nemoc apod.) a nastavené směnnosti, nelze stálou pečovatelku po celou dobu trvání smluvního vztahu zaručit.

Pečovatelská služba negarantuje dodržení přesného času příchodu pečovatelky ke klientovi.

V individuálním plánu uživatele je stanovena frekvence poskytování péče (den v týdnu a přibližný čas). Pečovatelky se ke konkrétnímu uživateli přemísťují MHD nebo služebními auty. V důsledku silničního provozu v závislosti na jízdním řádu hromadné dopravy 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.).

3. CO NABÍZÍME?

POPIS ZÁKLADNÍCH ČINNOSTÍ

- **Základní sociální poradenství**

Jedná se o poskytování informací např. o možných sociálních dávkách, o možnosti využití jiných sociálních služeb, konzultace způsobů praktické péče aj. Tyto činnosti jsou poskytovány 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**

Jedná se o pomoc při oblékání (např. převlékání z nočního prádla do denního, oblékání při pomoci u hygieny aj.) a svlékání včetně speciálních pomůcek dle jeho potřeb (bandáž, ortéza, korzet, navlečení elastických punčoch aj.).

- **Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík**

Úkon zahrnuje pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík dle přání a potřeb uživatele.

U částečně mobilního uživatele se jedná např. o pomoc při zvedání, přistavení vozíku, přidržení při přisedání na vozík, přesun uživatele z lůžka na vozík a z vozíku na lůžko.

U plně imobilního uživatele je úkon poskytován pomocí zvedáku (pokud má uživatel domácnost vybavenou zvedákem) nebo za pomoci druhé osoby (druhé pečovatelky, rodinného příslušníka apod.). Postel uživatele musí být dostatečně vysoká nebo polohovací, vybavená hrazdičkou, přístupná ze tří stran.

- **Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru**

Cílem je zajistit uživateli pomoc při prostorové orientaci a samostatném pohybu ve vnitřním prostoru.

Úkon zahrnuje doprovod uživatele po bytě (z jedné místnosti do druhé, např. WC) nebo po domě (doprovod ke schránce, do sklepa aj.) formou přímého doprovodu (uživatel se pečovatelky drží, pečovatelka uživatele podpírá), nebo formou nepřímého doprovodu (pečovatelka pokyny směřuje uživatele, otevírá a zavírá dveře, případně upozorňuje na překážky).

- **Pomoc při úkonech osobní hygieny**

U chodícího uživatele se jedná o pomoc a podporu dle jeho přání a potřeb (například doprovod do/z koupelny, přesun do/z vany, podání mycích potřeb, pomoc s mytím a utíráním, oblékání, česání, pomoc při zubní hygieně aj.).

U uživatele s omezenou pohyblivostí, případně s nevyhovující koupelnou provádí pečovatelská služba mytí nebo koupel na lůžku. Podle přání uživatele pečovatelská služba promaže tělo krémem, příp. ošetří opruzeniny.

- **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 pečovatelské služby. Donáška a příprava topiva zahrnuje donesení topiva z kůlny nebo ze sklepa.

- **Pomoc při použití WC**

Tímto úkonem se rozumí doprovod na WC či o pomoc při použití toaletního křesla, ale také pomoc při používání inkontinenčních pomůcek. Pomoc spočívá především v přesunech a hygieně spojené s vyprazdňováním.

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

Touto pomocí se rozumí mytí a případné standardní vysoušení vlasů uživatele, včetně mytí vlasů na lůžku.

- **Pomoc při přípravě 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 večeře včetně fyzického podání (pokud je uživatel pohybově omezen).

- **Příprava a podání jídla a pití**

Pečovatelská služba ohřívá, servíruje a podává předem připravené nebo dovezené jídlo, popřípadě připravuje jednoduché časově nenáročné jídlo a pití (např. namazání chleba, uvaření krupicové kaše apod.). K tomuto úkonu patří umytí a úklid použitého nádobí a pomůcek.

- **Běžný úklid + velký úklid**

Jde o úklid, který směřuje k udržení standardu bydlení uživatele. **Nejedná se o úklid na úrovni úklidové služby či hospodyně, cílem není nahrazovat tyto služby.**

Pokud je byt znečištěn zvířecími výkaly, odpady, zamořen hmyzem a hlodavci, anebo je jinak hygienicky závadný, je potřeba dát byt do pořádku prostřednictvím úklidové či deratizační služby před zahájením poskytování tohoto úkonu. Poté již pečovatelská služba udržuje byt uklizený. **Pečovatelská služba provádí úklid pouze v prostorách bytu, který obývá uživatel.**

K úklidu pečovatelky používají standardní pracovní náčiní a čistící a mycí prostředky uživatele (úklid podlahy neprovádíme v kleče). Čistící a mycí prostředky se používají pouze z originálních obalů. Elektrické spotřebiče (vysavač) poskytuje uživatel, který zodpovídá za jejich bezpečnost a funkčnost. Pečovatelka může např. odmítnout vysávat se zjevně závadným vysavačem.

Běžný úklid zahrnuje: zametení, vytření, vyluxování, omytí kuchyňské linky, umytí zrcadel, keramických obkladů, umyvadla, vany, sprchového koutu a příslušenství WC, vynesení odpadků, převlékání ložního prádla, zalévání květin, praní a žehlení prádla v domácnosti klienta. Konkrétní činnosti běžného úklidu si určí uživatel při podpisu smlouvy.

Velký úklid zahrnuje: setření prachu z těžko dostupných míst, včetně vnitřních prostor nábytku, vyluxování židlí a čalouněného nábytku, omytí dveří a nábytku, ošetření nábytku, naleštění podlahy, umytí kuchyňské linky vně i uvnitř, umytí zrcadel, keramických obkladů, popřípadě jejich dezinfekce, umytí a dezinfekce umyvadel, vany, sprchového koutu a příslušenství WC. Pečovatelka nevykonává úklid ve výškách.

**Velké úklidy a úklidy domácností jsou jen dílčími cíli pečovatelské služby, úkony péče musí být provázány 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.*

- **Běžný nákup + velký nákup**

Jedná se o nákup zboží běžné denní potřeby (pečivo, maso, uzeniny atd.) a věcí osobní potřeby. Nenakupuje se pro rodinné příslušníky.

Běžný nákup: potraviny denní spotřeby (pečivo, maso, uzeniny), hygienické prostředky, drobné předměty, tiskoviny (noviny, časopisy). Malý nákup je pravidelný nákup do 5 kg v okolí bydliště klienta. Pečovatelka nenakupuje v obchodech podle „akčních letáků“.

Velký nákup: oblečení, potraviny na delší časové období (balení minerálních vod apod.), domácí potřeby, potřeby pro domácí zvířata (krmení pro psy, kočky), nákupy v hypermarketech aj.

Maximální váha nákupu nesmí překročit 10 kg. Pokud si uživatel přeje nákup alkoholických nápojů, jsou v rámci jednoho nákupu dovezeny max. 2 láhve alkoholu.

Uživatel si předem připraví sám nebo s pomocí pečovatelky seznam věcí na nákup. Pečovatelka respektuje požadavky na druh zboží a jeho maximální cenu. Pečovatelka si převezme seznam požadovaného zboží k nákupu a předpokládanou finanční částku. Tuto částku poznamená do notýsku uživatele, uživatel předanou částku stvrdí svým podpisem.

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

Po odevzdání nákupu uživateli provede pečovatelka vyúčtování podle účtenky z obchodu, vrátí uživateli zbylé peníze. Vrácenou částku zaznamená opět do notýsku uživatele, uživatel správnost zápisu stvrdí svým podpisem.

- **Pochůzky**

Pečovatelka zajišťuje pochůzky (např. zaplacení složenek či jiných poplatků na poště, nebo na úřadech a jiných bankovních ústavech, vyzvednutí léků v lékárně, odvoz prádla do prádelny apod.). Pochůzky jsou jasně a předem stanovené uživatelem.

Uživatel předá pečovatelce předpokládanou finanční částku. Při předání vyřízené pochůzky pečovatelka provede vyúčtování, doloží účtenky, složenky apod. a vrátí zbývající svěřené finanční prostředky.

- **Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím – doprovod**

Pečovatelská služba zajišťuje zprostředkování kontaktu se společenským prostředím dle nasmlouvaných služeb uživatele, např. doprovod na úřady, do lékárny, na poštu, do banky, ke kadeřnici, k lékaři apod. Doprovod se poskytuje pěšky, veřejným dopravním prostředkem, taxíkem nebo sanitou. V případě využití taxi služby celkovou částku za odvoz hradí uživatel.

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

V domácnosti uživatele pečovatelka pere prádlo v pračce uživatele. Pokud se pere v pračkách poskytovatele služby, jedná se o fakultativní úkon, jehož cena zahrnuje i spotřebované energie a dezinfekce. Pokud si přeje uživatel prádlo nežehlít, respektujeme jeho volbu a prádlo nežehlíme. Drobnými opravami se rozumí přišívací 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.

- **Dohled nad jednáním osoby závislé na pomoci**

Jedná se kontrolu klienta v domácím prostředí a s tím případné zajištění 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

dávkoř, podá vodu na zapití, pomůže uložit dávkoř 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. Při tomto úkonu lze vykonávat činnost, která pomůže v orientaci denních činností a při vykonávání aktivit a zálib, které uživatele zajímají a jsou pro něho důležité. Dohled je možno realizovat i mimo bydliště klienta jako součást doprovodu klienta na procházku.

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

Jedná se o pomoc při komunikaci s úřady, institucemi a dalšími subjekty, aby mohli efektivně uplatňovat svá práva a oprávněné zájmy, tzn. zajištění informovanosti uživatelů, 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, nejedná se o poskytování právního a odborného poradenství.

- **Pomoc při vyřizování běžných záležitostí**

Jedná se o pomoc při vyřizování běžných záležitostí, které mohou zahrnovat osobní, domácí, administrativní a další každodenní úkoly, tj. 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, podpora při orientaci ve veřejné dopravě.

4. VYBRANÉ STANDARDY KVALITY POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

Ochrana práv 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 se 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 soukromí, které se týká zejména těchto oblastí:

Vstup do obydli uživatele – obydli je nedotknutelné přirozené místo uživatele, proto žádný pracovník nemá právo bez vyzvání nebo předchozí domluvy vstoupit do bytu. V případě, že má pečovatelská služba klíč od bytu uživatele předaný 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.

Při osobní hygieně a ostatních úkonech péče o uživatele – pečovatelka dbá na intimitu, 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 řeší, neponižuje uživatele svými připomínkami ani nedává k „dobru“ postřehy ze života uživatele.

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

Právo na ochranu osobních údajů

Jaké osobní údaje zpracováváme?

Jméno, příjmení, titul, datum narození, rodinný stav, adresa trvalého bydliště, adresa aktuálního bydliště, telefon, e-mailová adresa, číslo bankovního účtu, informace o soběstačnosti, informace o domácnosti, kontaktní údaje na blízké osoby (jméno, příjmení, telefonní číslo, e-mailová adresa).

Veškeré osobní údaje uživatelů jsou uloženy v PC programu, který je zaheslovaný a písemná dokumentace je uložena v osobních kartách klientů, které se nachází v uzamykatelné kartotéce v kanceláři pečovatelské služby.

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

5. INTEGROVANÉ VÝCVIKOVÉ CENTRUM

Pečovatelská služba předá informace, praktické rady a důležité kontakty pro zvládnutí dlouhodobé péče o osoby blízké. Zaměřuje se na neformální pečující osoby, kterým pomůže ulehčit pečovatelský závazek, zlepšit kvalitu jejich života a vytvořit bezpečné prostředí, ve kterém je jednodušší pečovat. Neformální péče, tedy péče osoby blízké, která se stará člověka, který potřebuje pomoc druhé osoby, má významný ekonomický a společenský přínos. Také přispívá k rodinné soudržnosti, mezigenerační solidaritě, pocitu sounáležitosti a snižuje tlak na trhu práce. V následujících letech je to nezbytná a velmi významná součást sociálního a zdravotního systému, neboť populace stárne a existující formy institucionální podpory jsou již dnes skoro nedostačující. Je proto žádoucí, aby neformální péče v rámci rodiny a známých, byla součástí systému ucelené podpory dlouhodobé péče. 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? To vše jsou otázky, výzvy a problémy, které Pečovatelská služba Charity Litoměřice bezprostředně zodpoví, neboť si je vědoma toho, že kombinace péče, pracovního a osobního života je pro pečujícího velmi náročná. V návaznosti na poradenství pro neformální pečující nabízí další část mozaiky, jíž je praktický nácvik úkonů a představení pomůcek, které ulehčí práci při manipulaci s pečovanou osobou. V počátcích je důležité vědět všechny důležité informace o pečované osobě (diagnóza, rizika nemocí, postižení) a poté nastává praktický nácvik péče, který Vám předvedeme v našem Integrovaném výcvikovém centru.

6. PŮJČOVNA KOMPENZAČNÍCH POMŮCEK

Pečovatelská služba 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 Charitní pečovatelské služby Chomutov 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 Diecézní charity Litoměřice.

7. STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Uživatel, rodinný příslušník, případně jiná blízká osoba má plné právo vyjádřit nespokojenost s poskytovanými službami a podat stížnost. Stížnost může být podána ústně i písemně. Zabýváme se i anonymními stížnostmi.

Ústní stížnost nebo telefonická stížnost může být podána, stejně jako u písemné stížnosti, kterémukoliv zaměstnanci pečovatelské služby, který má povinnost ji přijmout a předat svému vedoucímu.

Písemně podanou stížnost lze doručit či předat:

- osobně kterémukoliv ze zaměstnanců poskytovatele PS
- prostřednictvím pošty vedoucí Charitní pečovatelské služby na adresu:

- *Bc. Pavla Smilov, DiS., Kadaňská 2181, Chomutov 430 03*
- e-mailem: pavla.smilov@ltm.charita.cz
- vhozením do schránky organizace umístěné v sídle CHPS
- telefonicky: 733 593 643

nebo

- prostřednictvím pošty ředitelce Diecézní charity Litoměřice na adresu:
 - *ředitel DCHLTM, Kosmonautů 2022, Litoměřice, 41201*
- telefonicky: 416 735 606, 731 551 531

Není-li stěžovatel spokojen s vyřízením stížnosti, může požádat o přezkoumání vyřízení stížnosti:

1. Krajský úřad Ústeckého kraje
Velká Hradební 3118/48
400 02 Ústí nad Labem
odbor sociálních věcí (telefon: 475 675 111)

2. Ministerstvo práce a sociálních věcí
Na Poříčním právu 1/376
128 01 Praha 2 (telefon 221 921 111)

3. Kancelář veřejného ochránce práv
Údolní 39
602 00 Brno (telefon: 542 542 888)
257 221 142)

4. Český helsinský výbor
Štefánikova 219/21
150 00 Praha 5 – Smíchov (telefon:

Stížnost musí být prošetřena s maximální rychlostí bez zbytečných průtahů, nejdéle do 30 kalendářních dnů. V případě, že skutečná lhůta překročí daný termín, příjemce stížnosti uvědomí stěžovatele o této skutečnosti a důvodech písemně. Na anonymní stížnosti CHPS odpovídá formou otevřeného dopisu umístěného na své webové stránce: www.dchltm.cz. Stížnosti jsou považovány za možný podnět pro rozvoj a zlepšování kvality poskytované služby a nemají negativní vliv na poskytování služeb stěžovateli.

8. NÁVAZNOST POSKYTOVANÉ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY NA DALŠÍ DOSTUPNÉ SLUŽBY

Charitní 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, pedikúru apod.).

9. NOUZOVÉ SITUACE PŘI POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

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.

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.

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 CHPS. Takové chování může být důvodem k ukončení smlouvy.

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 CHPS 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.

Přechodný nedostatek pracovníků

Pokud dojde k náhlé absenci více pečovatelek v jednom období (např. výskyt infekčního onemocnění), přechází charitní 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.

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.

Situace, kdy uživatel neotevřel svůj byt

V případě, že je uživatelem objednaná péče, a dotyčný uživatel nereaguje, neotevřel 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.

10. 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.

Pečovatelka je povinna obdržené peníze vyúčtovat ve stejný den a vyúčtování opět zapsat do notýsku. Způsob vrácení: vyúčtování peněz, předání účtenky, zápis do notýsku s podpisy pečovatelky a uživatele.

Pravidla pro přijímání darů

Zaměstnancům charitní 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 pracovník CHPS 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 služeb CHPS (např. z důvodu špatné pohyblivosti uživatele). Klíče jsou předávány CHPS na základě předávacího protokolu.

Pokud je CHPS 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.

11. POVINNOSTI UŽIVATELŮ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

Uživatel je povinen:

1. Zajistit bezpečné a důstojné prostředí a podmínky pro poskytování jednotlivých úkonů pečovatelské služby:
 - a) umožnění přístupu na místo smlouvené 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 (např. nábytek před oknem, který brání bezpečnému čištění oken apod.)
 - c) zajistit hygienické prostředí (byt znečištěný výkaly, odpadky, zamořen hmyzem, hlodavci nebo je jinak hygienicky závadný).
3. Informovat CHPS o změnách ovlivňující poskytované služby (změna bydliště, telefonního čísla).
4. Oznámit pečovatelské službě plánovanou nepřítomnost v době smlouvené návštěvy pečovatelky:
 - a) je povinen tuto skutečnost nahlásit minimálně 2 dny předem,
 - b) pokud je služba poskytována v nepravidelných termínech, je nutné požadovanou návštěvu pečovatelky oznámit 3 dny předem,
 - c) v případě, že uživatel nezruší předem domluvenou službu dle výše uvedeného bodu 4 a pečovatelka k němu přijede zbytečně, bude uživateli účtována nasmlouvaná doba pro provedení úkonu, dle platného ceníku služeb. Důvodem pro odmítnutí předem domluvené péče není státní svátek vycházející na den domluvené návštěvy pečovatelky, nebo návštěva rodiny apod.
5. Oznámit CHPS výskyt nebo možnost výskytu infekční nemoci v domácnosti klienta (např. svrab, žloutenka, infekce získaná v nemocničním zařízení, Covid SARS, infekční průjemové

onemocnění apod.). Díky tomuto dojde u zaměstnanců k většímu použití ochranných pomůcek. Toto infekční onemocnění není důvodem ke zrušení/přerušení služby.

6. Nepožadovat po zaměstnanci provádění úkonů za úplatu mimo pracovní dobu. Zaměstnanec Charitní 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.

12. VÝPOVĚDNÍ DŮVODY

Ze strany uživatele:

Uživatel může Smlouvu o poskytnutí CHPS 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 CHPS.

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 Vnitřních pravidel pro poskytování CHPS

Jestliže uživatel i po opětovném napomenutí hrubě poruší povinnosti, které vyplývají z "Vnitřních pravidel pro poskytování CHPS," CHPS písemně upozorní klienta na porušování pravidel. V případě, že uživatel nedodržuje 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 nářky, ponižování, vyhrožování atd.), je upozorněn na nevhodné chování. Pokud se i nadále bude uživatel nevhodně chovat vůči zaměstnanci CHPS, budou zahájeny úkony k ukončení smlouvy.

Nevyužívání CHPS po dobu delší 1 měsíc

Jestliže uživatel nevyužívá nepřetržitě jeden měsíc (30 dní) služby sjednané ve Smlouvě o poskytnutí charitní pečovatelské služby, má právo CHPS smlouvu ukončit.

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

13. PLATBA ZA SLUŽBY

Pečovatelská služba je poskytována za úhradu. Uživatel je povinen zaplatit úhradu za poskytované služby stanovenou v Ceníku pečovatelských úkonů vydaného DCH Litoměřice, který tvoří nedílnou součást Smlouvy za poskytnutí pečovatelské služby. DCH Litoměřice může v době trvání této smlouvy změnit výši úhrady za poskytované služby. Změny v Sazebníku úhrad oznámí DCH Litoměřice – pracoviště Chomutov písemně minimálně 1 měsíc před účinností změny.

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 platit úhradu zpětně, a to nejpozději do 20. Dne měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla pečovatelská služba poskytována. Uživatel se zavazuje a je povinen platit úhradu v hotovosti oproti vyúčtování služeb, které předloží pověřený pracovník poskytovatele v přirozeném prostředí uživatele nebo bezhotovostně na účet poskytovatele č. **292758525**, vedený u ČSOB – kód **0300**. Uživateli bude přidělen variabilní symbol, který je vždy uveden na vyúčtování služeb.

Vyúčtování za služby je zpracováváno v počítačovém programu a daňový doklad je zároveň dokladem k platbě, vyhotovený ve dvou výtiscích, jeden náleží uživateli. V případě platby v hotovosti je uživateli vystaven doklad o zaplacení na jeho žádost.

Kdo má nárok na bezplatnou pečovatelskou službu?

- a) rodiny, ve kterých se narodily současně 3 nebo více dětí, a to do 4 let věku těchto dětí,
- b) účastníci odboje (zákon 255/1946 Sb.),
- c) osoby, které jsou účastny rehabilitace podle zákona 119/1990 Sb., o soudní rehabilitaci,
- d) osoby, které byly zařazeny v tábore 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 70let.

Uplatňuje-li uživatel právo na bezplatné využívání pečovatelské služby, musí tento nárok doložit osvědčením.

14. KONTAKTNÍ ÚDAJE

Úřední hodiny kanceláře: pondělí až pátek
od 7:00 do 15:00 hodin (po dohodě i mimo úřední hodiny)

Poskytování přímé péče: pondělí až neděle (včetně svátků)
od 7:00 do 21:00 hodin

Kontakty:

Vedoucí Charitní pečovatelské služby: Bc. Pavla Smilov, DiS.
Kadaňská 2181, Chomutov
Telefon: 733 593 643
e-mail: pavla.smilov@ltm.charita.cz

Sociální pracovnice: Denisa Podmanická, DiS.
Kadaňská 2181, Chomutov
Telefon: 739 568 338
e-mail: denisa.podmanicka@ltm.charita.cz

Datum poslední aktualizace dokumentu: 1. 7. 2024