VNITŘNÍ PRAVIDLA PRO POSKYTNUTÍ

CHARITNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

OBSAH

[1. KDO JSME 2](#_Toc151633488)

[2. JAK TO FUNGUJE? 3](#_Toc151633489)

[3. CO NABÍZÍME? 5](#_Toc151633490)

[4. VYBRANÉ STANDARDY KVALITY POSKYTOVANÝCH SLUŽEB 10](#_Toc151633492)

5. INTEGROVANÉ VÝCVIKOVÉ CENTRUM 11

6. PŮJČOVNA KOMPENZAČNÍCH POMŮCEK 12

7. STÍŽNOSTI NA KVALITU A ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SOCIALNÍ LUŽBY 12

8. NÁVAZNOST POSKYTOVANÉ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY NA DALŠÍ DOSTUPNÉ

 SLUŽBY 13

9. NOUZOVÉ SITUACE PŘI POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY 13

10. NAKLÁDÁNÍ S PENĚZI UŽIVATELŮ 14

11. POVINNOSTI UŽIVATELŮ CHPS 15

12. VÝPOVĚDNÍ DŮVODY 16

13. PLATBA ZA SLUŽBY 18

14. KONTAKTNÍ ÚDAJE 19

1. KDO JSME

Charitní Pečovatelská služba (dále jen CHPS) je terénní sociální služba, která napomáhá osobám se sníženou soběstačností setrvávat 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 osoby se zdravotním postižením, 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.

S účinností od 01. 01. 2024 CHPS rozšiřuje na své služby pro další cílovou skupinu, a to o rodiny s dětmi, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby.

CHPS je poskytována na území města Liberec, dále pak v obcích Bílý Potok pod Smrkem, Bulovka, Černousy, Dětřichov, Dolní Řasnice, Horní Řasnice, Habartice, Heřmanice, Hejnice, Frýdlant, Krásný Les, Kunratice, Lázně Libverda, Pertoltice, Raspenava, Nové Město pod Smrkem, Jindřichovice pod Smrkem, Višňová.

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

**Cílová skupina**

* senioři
* osoby s chronickým onemocněním
* osoby s mentálním postižením
* osoby se zdravotním postižením
* osoby s kombinovaným postižením
* osoby s jiným zdravotním postižením
* rodiny s dítětem/dětmi.

**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, zákona č. 164/2024, kterým se mění zákon 108/2006 Sb. 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 CHPS
* profesionalita zaměstnanců CHPS
* 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](http://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 pracovnice 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. Pokud poskytování pečovatelské služby nestačí k překonání nepříznivé situace, je zájemci také poskytnuto sociální poradenství k jeho situaci (na koho je možné se obrátit, kdo poskytuje další sociální služby apod.).

Sociální šetření je v případě volné kapacity provedeno v nejbližším volném termínu. Následně je připravena dokumentace k podepsání smlouvy, vypracován individuální plán a domluven termín zahájení poskytování pečovatelské služby. Nejkratší možný termín poskytování služby od projevení zájmu je druhý pracovní den od kontaktování zájemce o službu.

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 odpadky, 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 Plánu péče.

**Sociální pracovník** je pracovník, který jedná se zájemcem o službu a jeho blízkými, uzavírá Smlouvu o poskytování pečovatelské služby, poskytuje uživatelovi i jeho rodině poradenství a vede spisovou dokumentaci uživatele. Při uzavírání smlouvy ve spolupráci s uživatelem vypracovává individuální plán uživatele, se kterým je uživatel seznámen a podepisuje ho. Individuální plán se aktualizuje nejméně jednou za 12 měsíců, vždy pak v případě podstatné změny na straně uživatele (žádost o změnu rozsahu péče, hospitalizace, zhoršení zdravotního stavu apod.).

Klíčový i sociální pracovník v nejkratším termínu, dle aktuální kapacity poskytovatele, reaguje na požadavky uživatele při změně poskytovaných služeb.

**Změny v poskytování CHPS**

Pokud uživatel potřebuje změnit rozsah a průběh poskytování služby a CHPS má dostatek kapacity, je sepsána Žádost o změnu péče, ve které je uvedena změna v poskytování úkonů CHPS. Požadavek na změnu je s uživatelem projednán nejméně 10 pracovních dnů přede dnem, od kterého má změna nastat. Nepožaduje-li uživatel poskytnutí některého z úkonů ve sjednaném termínu, je povinen oznámit tuto skutečnost poskytovateli nejméně 2 pracovní dny přede dnem, v němž měl být úkon poskytnut. Pokud je uživateli poskytnut úkon péče jednorázově nad rámec poskytovaných úkonů, úkon je vyúčtován za měsíc poskytnutí.

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

Pečovatelská služba se snaží, aby k uživateli docházela stálá pečovatelka, avšak převážně z provozních důvodů nelze stálou pečovatelku po celou dobu trvání smluvního vztahu zaručit (čerpání řádné dovolené, dočasná pracovní neschopnost, směnný provoz) apod.

**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 (poskytováno v pracovní dny od 07.00 do 15.30 hodin nebo dle dohody)**

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.

**Uvedené činnosti garantujeme poskytovat každý den včetně víkendů a svátků od 07.00 do 20.00 hodin, dle volné aktuální kapacity**

Konkrétní dny a časový rozsah poskytování pečovatelské služby jsou uvedeny v žádosti o poskytování charitní pečovatelské služby a dále pak v Individuálním plánu a Plánu péče uživatele.

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

Cílem je zajistit podání jídla a pití uživateli, který si toto nemůže zajistit sám tak, aby nedošlo k dehydrataci nebo podvýživě uživatele (tzn. ohřátí, nakrájení, krmení).

* **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 přesedání 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 pečovatelka mytí nebo koupel na lůžku. Podle přání uživatele pečovatelka 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 pracovníka pečovatelské služby. Donáška a příprava topiva zahrnuje donesení topiva z kůlny nebo ze sklepa a jeho příprava v blízkosti topného zařízení.

* **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**

Cílem je zajistit pomoc uživatelovi při ohřívání jídla nebo při přípravě jednoduchých časově nenáročných jídel (např. namazání chleba, míchaná vajíčka, krupicová kaše atd.). Dále pomoc při přípravě kávy nebo čaje. K tomuto úkonu patří umytí a úklid použitého nádobí a pomůcek.

* **Příprava a podání jídla a pití**

Pečovatelka 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.

* **Dovoz nebo donáška jídla**

Cílem je zajistit uživateli teplé jídlo dle jeho přání, a to dovozem nebo donáškou jídla přímo do domácnosti. Pracovník pečovatelské služby doveze nebo přinese hotové jídlo ze zařízení, kde se hotová jídla připravují (školní jídelna, restaurace a jiné) v jídlonosiči, který uživatel vlastní a který je k tomu určen.

* **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 znečištěný zvířecími výkaly, odpadky, 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. ***Pečovatelka 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 podlah), 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.

* **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 7 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.*

* 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

Cílem je zajistit uživateli doprovod do školy, školského zařízení, zaměstnání, k lékaři, na rehabilitaci, na úřady a instituce, do lékárny, na poštu a zpět. Tato služba je poskytována pěšky osobám s cílem bezpečné docházky do určeného zařízení. Pokud zdravotní stav uživatele mu neumožnuje jít pěšky, je možné použít prostředky městské hromadné dopravy, taxi službu apod. Náklady spojené s přepravou hradí uživatel.

* Dohled nad jednáním osoby závislé na pomoci

Cílem této činnosti je zajistit bezpečnost uživatele, předcházet nebezpečným situacím a reagovat na ně, podpořit jeho soběstačnost v maximální možné míře v každodenních aktivitách a činnostech a poskytnout uživateli pocit jistoty a stability. Jedná se o osobní návštěvu pracovníka v domácnosti, při které dojde ke kontrole 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 dávkovač, podá vodu na zapití, pomůže uložit dávkovač na stanovené místo, pomůže odečíst hodnoty na tlakoměru, nebo glukometru, vypustí močový sáček. Není oprávněním pracovníka provádět ošetřovatelské úkony, dávkovat léky nebo kontrolovat správnost nachystaných léků. Jako podpora setrvání v přirozeném jsou vykonávány činnosti, které klientovi pomáhají při orientaci ve struktuře denních činností a při vykonává ní aktivit a zálib, kterými se doposud zabýval, a jsou pro jeho život důležité. Dohled je možno realizovat i mimo bydliště klienta jako součást doprovodu klienta na procházku. Časová dotace dohledu není stanovena, může se jednat i o přítomnost pracovníka v rozsahu více hodin, je-li to nezbytné pro bezpečí uživatele a podporu jeho samostatnosti.

* 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. Tato činnost je zaměřena na podporu uživatelů při udržování jejich soběstačnosti a kvality života. Úkon zahrnuje např. pomoc při vyplňování jídelních lístků, objednávání a odhlašování obědů, asistence při objednávání služeb (lékař, kadeřnice, pedikérka apod.), objednávky léků a dalšího zboží, nebo při osobní, telefonické nebo elektronické komunikaci s institucemi, komerčními službami a blízkými osobami.

Fakultativní služby poskytovatele:

Trénink paměti

Pečovatelská služba zajišťuje uživatelům, u kterých dochází k oslabování kognitivních funkcí (např. v důsledku Alzheimerovy choroby, demence), zajištění aktivit vedoucích k udržení nebo rozvoji jejich kognitivních funkcí a schopnosti péče o vlastní osobu s důrazem na trénování paměti.

Jedná se o službu nad rámec úkonů pečovatelské služby na žádost uživatele. Cena je uvedena v aktuálním platném ceníku. Je poskytována při volné kapacitě poskytovatele a její poskytování je garantováno v pracovní dny v neprioritních časech.

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 obydlí uživatele** – obydlí je nedotknutelné přirozené místo uživatele, proto žádný pracovník nemá právo bez vyzvání nebo předchozí domluvy vstoupit do bytu. V případě, že má pečovatelka 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 řešil, neponižuje uživatele svými připomínkami ani nedává k „dobru“ postřehy ze života uživatele.

Uživatel je oslovován pane/paní a jeho příjmením, v případě výslovného přání je uživatel oslovován 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 uložena v PC programu, který je zaheslován 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**

Integrované výcvikové centrum slouží osobám, které se chtějí postarat o svého blízkého v domácím prostředí, ale s péčí nemají zkušenosti. Pečovatelská služba předá informace, praktické rady a důležité kontakty pro zvládání dlouhodobé péče o osoby blízké. Neformálním pečujícím osobám pomůže ulehčit pečovatelský závazek, zlepšit kvalitu jejich života a vytvořit bezpečné prostředí, ve kterém je jednodušší pečovat.

**6. PŮJČOVNA KOMPENZAČNÍCH POMŮCEK**

Pečovatelská služba nabízí uživatelům svých služeb i ostatním zájemcům z řad veřejnosti možnost pronájmu zdravotních, kompenzačních a rehabilitačních pomůcek. Pronájem je určen 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. Ceny za pronájem jednotlivých pomůcek jsou stanoveny jako měsíční a jsou uvedeny 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 blízka 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:
		- *Mgr. Zdeňka Černá, DiS., Tanvaldská 345, 463 11 Liberec*
	+ e-mailem: zdenka.cerna@ltm.charita.cz
	+ vhozením do schránky organizace umístěné v sídle CHPS
	+ telefonicky: 603 505 963

nebo

* + prostřednictvím pošty ředitelce Diecézní charity Litoměřice na adresu:
		- *Kosmonautů 2022, Litoměřice, 41201 – ředitel/ka organizace*
* telefonicky: 416 735 606, 604 186 130

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

**1.** **Krajský úřad Libereckého kraje** **2.** **Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR**

U Jezu 642/2a Na Poříčním právu 1/376

461 80 Liberec 2 128 01 Praha 2 (telefon 221 921 111)

odbor sociálních věcí (telefon: 485 226 540)

**3.** **Kancelář veřejného ochránce práv** **4.** **Český helsinský výbor**

Údolní 39 Štefánikova 219/21

602 00 Brno (telefon: 542 542 888) 150 00 Praha 5 – Smíchov (telefon: 257 221 142)

**5**. **Zřizovatel DCH Litoměřice**: Biskupství litoměřické, Dómské nám. 1/1, 412 88 Litoměřice, tel.: 416 707 511, e-mail: biskupstvi@dltm.cz

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**

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

**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 uživatelovi.

**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 poskytovaní 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 CHPS z krádeže ze strany uživatele**

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

Uživatel je prokazatelně poučen o tom, že má učinit oznámení na Policii ČR k prošetření obvinění. Vždy je každé obvinění z krádeže pečlivě prošetřeno a zadokumentováno ze strany vedoucí služby nebo sociální pracovnice.

**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. **Ve výjimečných případech může být z uvedených organizačních důvodů jednotlivá služba (návštěva) u uživatele CHPS telefonicky (písemně či osobně) s omluvou a vysvětlením dočasně zrušena**.

**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. Ze strany pečovatelek dojde ke zvýšenému použití ochranných pomůcek během nezbytné péče.

**Situace, kdy uživatel neotvírá svůj byt**

V případě, že je uživatelem objednaná péče, a dotyčný uživatel nereaguje, neotevírá 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 uložené 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 pracovnic 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 omezené 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 CHPS

Uživatel je povinen:

1. Zajistit bezpečné a důstojné prostředí a podmínky pro poskytování jednotlivých úkonů pečovatelské služby:
2. umožnění přístupu na místo smluvené k poskytování služby – v případě omezené pohyblivosti uživatele předání klíče od vchodu/bytu, zajištění svého psa (zavřený v jiné místnosti);
3. zajištění čisticích prostředků, náčiní, funkčních a nezávadných elektrospotřebičů apod.;
4. v případě péče o nepohyblivého uživatele: zajištění zvýšeného lůžka přístupného z 3 stran; odstranění nábytku a předmětů, které brání bezpečné manipulaci s uživatelem;
5. 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).
6. uživatel nebude ve svém bytě po dobu přítomnosti pracovníka pečovatelské služby kouřit.
7. uživatel neprodleně nahlásí, že má v bytě/domě nainstalovaný kamerový systém, včetně informace, zda se jedná o zařízení, které poskytuje i záznam. Provozovatel kamerového systému nesmí v žádném případě záznamy nikde zveřejňovat.
8. Na upozornění odstranit závady v domácnosti, které ohrožují zdraví či bezpečnost pracovníků pečovatelské služby:
9. nebezpečné spotřebiče (např. porušený kabel, závadná zásuvka apod.)
10. nábytek a předměty, které brání bezpečnému provádění nasmlouvané péče
a úkonů (např. nábytek před oknem, který brání bezpečnému čištění oken apod.)
11. zajistit hygienické prostředí (byt znečištěný výkaly, odpadky, zamořen hmyzem, hlodavci nebo je jinak hygienicky závadný).
12. Informovat CHPS o změnách ovlivňující poskytované služby (změna bydliště, telefonního čísla).
13. Oznámit pečovatelské službě plánovanou nepřítomnost v době smluvené návštěvy pečovatelky:
	1. je povinen tuto skutečnost nahlásit minimálně **2 dny předem**,
	2. pokud je služba poskytována v nepravidelných termínech, je nutné požadovanou návštěvu pečovatelky oznámit **3 dny předem,**
	3. v případě, že uživatel odmítne předem domluvenou službu bez uvedených důvodu v bodě 2., písm. a), b), pečovatelka k němu přijede a nemůže vykonat službu, oznámí tuto skutečnost sociálnímu pracovníkovi nebo vedoucí služby. Uživatel bude následně písemně upozorněn, že porušuje Vnitřní pravidla pro poskytování pečovatelské služby. Jestliže uživatel poruší svou povinnost opakovaně – konkrétně obdrží dvě písemná upozornění – a následně **dojde ke třetímu porušení** Vnitřních pravidel, je to považováno za hrubé porušení povinností uživatele, které vyplývají z Vnitřních pravidel pro poskytování pečovatelské služby. V takovém případě je uživateli dána **výpověď ze Smlouvy o poskytování pečovatelské služby s okamžitou platností.**
14. Oznámit CHPS výskyt nebo možnost výskytu infekční nemoci v domácnosti klienta (např. svrab, žloutenka, infekce získaná v nemocničním zařízení, Covid SARS, infekční průjmové onemocnění apod.).
15. 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. Při ukončení poskytování CHPS je podepsána mezi uživatelem, v případě úmrtí s osobou blízkou, a poskytovatelem **Dohoda o vzájemném vyrovnání pohledávek při ukončení poskytování sociálních služeb.**

**Ze strany poskytovatele:**

**Poskytovatel** může Smlouvu vypovědět pouze z těchto důvodů:

1. 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.

1. 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.

1. 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 narážky, 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.

1. Nevyužívání CHPS po dobu delší 1 měsíce

Jestliže uživatel bez závažného důvodu nevyužívá po celý měsíc služby sjednané ve Smlouvě o poskytnutí charitní pečovatelské služby, má právo CHPS smlouvu ukončit.

Za závažný důvod k nevyužívání sociální služby se považuje např. hospitalizace v nemocnici, lázeňský pobyt. Každá situace bude individuálně posouzená.

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.

1. Jestliže uživatel bez omluvy 3x po sobě odmítne službu nebo bude nepřítomen v místě poskytování služby (bez omluvy předem – zbytečný výjezd).
2. výpovědní lhůta pro výpověď danou poskytovatelem z důvodů uvedených v bodech a. až c. tohoto článku činí 30 dní a počíná běžet prvním dnem následujícím po dni, v němž byla tato výpověď uživateli doručena.
3. pokud uživatel nenahlásí, že má v bytě/domě nainstalovaný kamerový systém a v průběhu poskytování služby tato skutečnost vyjde najevo, bude uživateli vypovězena smlouva s okamžitou platností.

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 Liberec 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. Peníze od uživatelů vybírají pečovatelky, sociální pracovník nebo vedoucí střediska. 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.

Pracovnice do Karty poskytnutých výkonů zaznamenávají každý provedený úkon uživatele a dobu jeho trvání. Časy všech úkonů jsou na konci každého kalendářního měsíce uživatelem podepsány a vedoucí střediska nebo sociálním pracovníkem vyúčtovány. Podle Karty poskytovaných úkonů je vypočítána úhrada (zpětně za minulý měsíc) za poskytnuté služby a je vystaveno „Vyúčtování pečovatelských výkonů“, které zároveň slouží jako příjmový pokladní doklad. Vyúčtování je vyhotoveno ve dvou originálních provedeních, jedno obdrží uživatel jako podklad pro zaplacení za úkony CHPS, druhé slouží jako účetní doklad pro vedoucí střediska a účetní DCH LTM.

**V** **případě navyšování cen za poskytnuté úkony CHPS, které je vždy v souladu se zákonem o sociálních službách a jeho prováděcím předpisem, jsou uživatelé informování minimálně měsíc dopředu**.

**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 táboře 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 15:30 hodin (po dohodě i mimo úřední hodiny)

**Poskytování přímé péče:** každý den od 07:00 do 20:00 hodin, dle aktuální volné kapacity.

**Kontakty:**

Vedoucí střediska: Mgr. Zdeňka Černá, DiS.

**Tanvaldská 345, Liberec**

Telefon: 603 505 963

e-mail: zdenka.cerna@ltm.charita.cz

Sociální pracovník CHPS: Mgr. Alena Janáčková

**Tanvaldská 345, Liberec**

Telefon: 731 402 461

e-mail: alena.janackova@ltm.charita.cz

Datum poslední aktualizace dokumentu: 01.05.2025