



**Farní charita Litoměřice - Pečovatelská služba**

**PRŮVODCE  
POSKYTOVÁNÍM PEČOVATELSKÉ SLUŽBY**

(PLATNÝ OD 1. 7. 2015)

1.	Kdo jsme .....	3
2.	Naše poslání .....	3
3.	Cílová skupina.....	3
4.	Zásady poskytované sociální služby .....	4
5.	Kdo je uživatel .....	4
6.	Co je individuální plán, kdo je „klíčový pracovník“ .....	4
7.	Co nabízíme.....	5
7.1.	Vymezení jednotlivých úkonů.....	5
7.2.	Fakultativní služby .....	9
8.	Sazebník základních a fakultativních úkonů pečovatelské služby.....	10
8.1.	Kdo má nárok na bezplatnou pečovatelskou službu.....	10
8.2.	Úhrada za služby: .....	10
9.	Uzavírání smlouvy o poskytnutí pečovatelské služby .....	11
10.	Pracovníci, čas jejich příchodu.....	11
11.	Stížnosti, jejich postup a vyřizování .....	11
12.	Práva a povinnosti uživatelů pečovatelské služby .....	13
12.1.	Práva uživatelů pečovatelské služby.....	13
12.2.	Povinnosti uživatelů pečovatelské služby.....	14
13.	Osobní a citlivé údaje .....	14
14.	Havarijní situace.....	15
15.	Kontaktní údaje .....	16

## 1. Kdo jsme

Pečovatelská služba je sociální terénní služba, která napomáhá seniorům a občanům se zdravotním postižením setrvat ve svých domovech a zachovat tak vazby na své přirozené prostředí, na svou rodinu, své přátele, blízké. Jedná se o individuálně poskytovanou službu, která k tomu, aby člověk mohl i nadále pobývat doma, kde je plně adaptovaný. Pečovatelská služba prodlužuje období relativně nezávislého života každého člověka a oddaluje nebo dokonce vylučuje nutnost komplexního ústavního zaopatření např. v Domovech pro seniory.

Tato služba je poskytována v domácnostech uživatelů (ať už vlastních či v domácnostech sdružených v Domech s pečovatelskou službou) na zemním celku registrovaného poskytovatele.

Pečovatelská služba v Litoměřicích, jejímž provozovatelem je Farní charita Litoměřice, má za sebou dlouhodobé zkušenosti. Osvědčila se 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 kteří by však zároveň rádi zůstali ve svém domácím prostředí. Domov, na který je senior zvyklý, zajišťuje nezbytný pocit jistoty a bezpečí, což je jednou ze základních životních potřeb každého člověka.

## 2. Naše poslání

Základním posláním pečovatelské služby je poskytování terénní sociální služby a péče o osoby a jejich domácnosti na základě jejich osobních potřeb s cílem dlouhodobého setrvání v jejich domácím prostředí při zachování jejich soběstačnosti.

## 3. Cílová skupina

Pečovatelská služba poskytuje své služby:

- seniorům, kteří dosáhli věku pro přiznání starobního důchodu
- osobám od 18-ti let věku, ve 3. stupni invalidity vzniklé důsledkem vážné nemoci nebo úrazu
- rodinám, ve kterých se narodily tři a více dětí současně a jejich domácnost na základě jejich osobních potřeb
- všude tam, kde je pečovatelská služba schopna v součinnosti s rodinou, blízkými nebo dalšími pomáhajícími organizacemi a odborníky přispět k zajištění péče o výše uvedené občany, čímž zajistí důstojný způsob života v jejich domácím prostředí

## **4. Zásady poskytované sociální služby**

- poskytování pečovatelské služby dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách
- naplňování Standardů kvality sociální služby
- komplexnost, srozumitelnost, transparentnost poskytovaných informací a pečovatelské služby
- nastavení partnerského vztahu mezi poskytovatelem pečovatelské služby a uživatelem
- individuální přístup ke každému uživateli s odpovídající mírou flexibility
- co nejvyšší míra spolupráce s rodinou či blízkými uživatele
- zachování lidské důstojnosti s respektováním práva uživatelů
- úcta k člověku jako k jedinečné bytosti
- poskytování služby bez ohledu na postavení uživatele
- profesionalita zaměstnanců pečovatelské služby při zajištění týmové spolupráce a lidského přístupu

## **5. Kdo je uživatel**

Uživatel pečovatelské služby je osoba spadající do cílové skupiny viz. čl. 3, která žije na území města Litoměřice a využívá pečovatelské služby na základě platné Smlouvy o poskytování pečovatelské služby. U osob žijících mimo území města Litoměřice lze sjednat péči poskytovanou terénní pečovatelskou službou.

## **6. Co je individuální plán, kdo je „klíčový pracovník“**

Individuální plán je písemný dokument, ve kterém se zaznamenává dohodnutý průběh služby, který směřuje k dosažení osobních cílů uživatele. V Individuálním plánu každého uživatele jsou zaznamenávány a zohledněny jeho potřeby, přání a způsob realizace pomoci. Cílem Individuálních plánů je snaha o vymezení rozsahu poskytování služby přesně na míru každému uživateli. Z tohoto důvodu se individuální plány jednotlivých uživatelů mohou lišit. Individuální plán sestavuje s uživatelem „klíčový pracovník“.

Klíčový pracovník je určená pečovatelka, která k uživateli dochází. V době nepřítomnosti klíčového pracovníka na pracovišti (nemoc, dovolená), pečovatelská služba zajišťuje plynulé poskytování služeb pečovatelkou, která je určena pro zastupování nepřítomné pečovatelky. Individuální plánování probíhá formou rozhovoru a jeho účelem je zjistit, co přesně a v jakém rozsahu uživatel potřebuje, přeje si nebo se domnívá, že je potřeba zajistit. Individuální plán se aktualizuje a hodnotí nejméně jedenkrát za 6 měsíců. V případě zjištění nutnosti přehodnotit individuální plán je tento plán přehodnocen a vypracován v okamžiku vzniku této potřeby. Většinou je přepracování spojeno s úpravou četnosti nebo rozšíření již stávajících poskytovaných služeb.

## 7. Co nabízíme

Nabízíme základní úkony poskytované dle zákona 108/2006 Sb. o sociálních službách v tomto rozsahu:

### 7.1. Vymezení jednotlivých úkonů

#### **Pomoc při podávání jídla a pití:**

Jedná se o samostatný úkon podávání jídla a pití, zaměstnanec pečovatelské služby podporuje uživatele služby k maximální soběstačnosti, využívá možných schopností uživatele při tomto úkonu.

#### **Pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek:**

Tento úkon zahrnuje aktivity jako je svlékání z nočního prádla do denního a naopak, oblékání při pomoci u hygieny a pomoc s nasazením, sundáváním speciální pomůcky (ortéza, korzet, plenkové kalhotky). Pečovatelka pomáhá či dohlíží na správné provedení, využívá možných schopností uživatele. Samotné provádění úkonu pracovníkem bude prováděno pouze, pokud není uživatel tohoto úkonu schopen sám.

#### **Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru:**

Pečovatelka je nápomocna při pohybu s využitím zachovalých schopností uživatele služby, podporuje uživatele služby při jeho aktivitách.

#### **Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík:**

Tento úkon zahrnuje pomoc (asistenci) při přesunech s pomocí či bez pomoci dalších pomůcek na lůžko nebo vozík.

#### **Pomoc při úkonech osobní hygieny:**

Běžnými úkony se rozumí mytí rukou, obličeje, hrudníku, česání vlasů, čištění zubů či zubní protézy, péče o dutinu ústní. U imobilních uživatelů se úkon rozšiřuje na intimní hygienu a u inkontinentních na výměnu inkontinentních pomůcek (pleny, vložky, plenkové kalhotky). Úkon zahrnuje též pomoc při celkové koupeli či sprchování a ošetření pokožky těla ochranným krémem. Tento úkon je prováděn v domácnosti uživatele nebo ve středisku osobní hygieny v Domech s pečovatelskou službou. Uživatel používá vlastní hygienické a kosmetické přípravky. Při osobní hygieně je pečovatelka povinna používat jednorázové rukavice.

#### **Pomoc při použití WC:**

Touto pomocí se rozumí pomoc při vykonávání potřeby na WC, toaletním křesle, ale také při používání plenkových kalhot nebo vložek. Jde zejména o pomoc při přesunech a hygieně spojené s vyměšováním.

### **Pomoc při základní péči o vlas a nehty:**

Touto pomocí se rozumí mytí a případné vysoušení vlasů vlastními prostředky uživatele služby a také zkrácení přerostlých nehtů na rukou a nohou včetně čištění pokud toto nevyžaduje odbornou péči (pedikúru).

### **Dovoz nebo donáška oběda:**

Tímto úkonem se rozumí úkon, kdy pracovník pečovatelské služby doveze, přinese hotové jídlo z jídelny z Domova na Dómském pahorku. Dovoz je zajištěn dle platných hygienických norem. Obědy se dovážejí denně včetně sobot, nedělí a svátků auty Farní charity Litoměřice. Obědy se dovážejí pouze v jídlonosičích s izotermickým obalem, které jsou uživateli zapůjčeny za vratný poplatek 350,-Kč, v jiných jídlonosičích není možné obědy dovážet. Za čistotu jídlonosičů zodpovídá uživatel. Pokud není uživatel schopen zajistit čistotu jídlonosičů, lze si tuto službu objednat u pečovatelské služby. V dokumentu o dovážce nebo donášce oběda jsou vymezená přesná pravidla.

### **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, na půlení jablka apod.), ale i uvaření jednoduchých časově nenáročných jídel v čase vyhrazeném pro poskytování služby. S úkonem souvisí umytí a úklid použitého nádobí.

### **Příprava a podání jídla a pití:**

Jedná se o ohřátí předem připraveného jídla, příprava pití, naservírování a podání, příprava svačiny, studené večeře včetně fyzického podání (pokud je uživatel pohybově omezen).

S tímto úkonem souvisí i umytí a úklid použitého nádobí a pomůcek.

### **Běžný úklid a údržba domácnosti:**

Jde o úklid, který směřuje k udržení standardu bydlení uživatele. Nejedná se o úklid na úrovni úklidové pracovnice či hospodyně, cílem není nahrazovat tyto profese. Úklid pracovník provádí v prostorách bytu, který obývá uživatel.

Za běžný úklid se považuje pravidelné setření prachu na sucho i na vlhko, zametení a stírání podlahových krytin ve volně přístupných místech, popřípadě vysátí podlahových krytin, umytí umyvadla, vany či sprchového koutu a WC mísy, pomoc s mytím nádobí a jeho úklid, omytí dřezu, setření kuchyňské pracovní desky, likvidace odpadu (umístění do popelnice), převlékání ložního prádla, zalévání květin, vyndávání a uskladňování věcí do skříní. Konkrétní činnosti běžného úklidu si určí uživatel při příchodu pečovatelky operativně. Úklid pracovník provádí v prostorách bytu, který obývá uživatel. Úklid se neprovádí v nevyužívaných a neobydlených částech domu či bytu v místnostech užívaných rodinnými příslušníky. Úklid se neprovádí v přítomnosti rodinných příslušníků nebo v nepřítomnosti uživatele. Pokud je byt znečištěn zvířecími výkaly, odpadky, zamořen hmyzem a hlodavci nebo je jinak hygienicky

závadný, je potřeba jej dát do pořádku prostřednictvím úklidové služby. Tuto činnost nemůže uživatel požadovat po pečovatelce. Poté již pečovatelka tento byt bude udržovat uklizený. K úklidu pečovatelka používá pracovní náčiní a mycí a úklidové prostředky uživatele. Elektrické spotřebiče (vysavač) poskytuje uživatel služby, který zodpovídá za jejich bezpečnost a funkčnost. Pečovatelka může např. odmítnout vysávat podlahové krytiny se zjevně závadným vysavačem.

### **Údržba domácích spotřebičů:**

Pečovatelka čistí domácí spotřebiče (např. chladničku, mrazničku) po odpojení od přívodu elektrické energie a musí postupovat dle instrukcí výrobce. Čištěním se rozumí setření načisto vlhkým hadrem a saponátem povrch varné desky, mikrovlnné trouby, lednice, mrazáku.

### **Velký úklid domácnosti, mytí oken, úklid společných prostor domu:**

Velký úklid se v domácnostech uživatelů provádí mimo běžný úklid. Nejedná se o úklid na úrovni profesionálního úklidového pracovníka. Obsahem tohoto úklidu je mytí oken v souladu s bezpečnostními předpisy (včetně praní záclon a závěsů v automatické pračce), mytí dveří, světel, odmrazování a čištění lednice, důkladné čištění kuchyně, ošetření nábytku. Dále je zajišťován tzv. sezónní úklid (vánoce, jarní úklid). Všechny tyto úkony jsou prováděny čistícími prostředky a za pomoci pomůcek uživatele služby. V rámci velkého úklidu pracovníci pečovatelské služby neprovádí chemické ani mechanické čištění koberců a parket. Pracovníci pečovatelské služby neprovádí mytí oken bez umožnění dostatečného zabezpečení ze strany uživatele (znemožnění použití bezpečnostního připoutání). Pracovníci pečovatelské služby neprovádí mytí oken u oken zjevně rozbitých a ve výškách, kde hrozí riziko pádu či poranění. Úklid společných prostor domu provádí pracovník pouze podle rozpisu v domě v době, kdy má úklid zajistit uživatel služby. Neprovádíme úklid společných prostor např. za souseda, který v době svého úklidu nevytřel apod. Pracovníci pečovatelské služby neodklízejí v zimních měsících sníh z chodníků před panelovými domy a rodinnými domy. Pro tuto činnost může pečovatelská služba zprostředkovat úklid sněhu firmou.

### **Donáška vody, topení v kamnech včetně donášky a příprava topiva:**

Jedná se o donášku vody z nejbližšího zdroje v množství odpovídající denní potřebě uživatele (max. 30litrů). Topení v kamnech obnáší zatopení a přiložení do kamen po dobu přítomnosti pečovatelky. Donáška a příprava topiva zahrnuje donesení topiva z kůlny nebo ze sklepa a příprava třísek, podpalovače apod.

### **Běžné nákupy a pochůzky:**

Běžný nákup je nákup zboží běžné denní spotřeby (pečivo, maso, uzeniny) a věcí osobní potřeby v obvyklém množství. Nákup se provádí v nejbližší prodejně uživatele a běžný nákup nesmí přesáhnout 5kg hmotnosti.

Požadavek, na to, co má pracovnice pečovatelské služby nakoupit, předává uživatel pečovatelce předem (sepiše nákup na lístek nebo telefonicky nahlásí).

V případě zhoršení zdravotního stavu uživatele provede pracovnice pečovatelské služby tento úkon i bez předem nahlášených požadavků.

Pochůzkou se rozumí vyřízení drobných úkonů a záležitostí např. zaplacení složenek na poště, objednávka rekondičního pobytu, vyzvedávání léků v lékárně nebo u lékaře, vyřizování drobných úkonů na úřadě, apod. Pochůzky jsou zajišťovány dle jasně stanovených požadavků uživatele. Uživatel předá předpokládanou finanční částku pečovatelce, která při předání vyřízené pochůzky provede vyúčtování, doloží účtenky, složenky apod. a vrátí uživateli zbývající svěřené finanční prostředky.

### **Velký nákup:**

Jedná se o nákup zboží a potravin, které se nakupuje s delším časovým odstupem (týdenní nákup, nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti).

Pečovatelka nakupuje při velkém úklidu požadované zboží z finančních prostředků uživatele na základě jeho objednávky. Pečovatelka nesmí uskutečnit nákup ze svých finančních prostředků. Maximální hmotnost nákupu nesmí překročit 15kg. Pokud uživatel požaduje nákup alkoholických nápojů, jsou v rámci jednoho nákupu dovezeny max. 4 lahve alkoholu. Nenakupuje se pro rodinné příslušníky.

Uživatel si připraví seznam věcí, které si přeje nakoupit nebo s pomocí pečovatelky seznam napíše. Pečovatelka respektuje požadavky na druh zboží, maximální cenu zboží a přání uživatele na místo nákupu v okolí bydliště.

Se seznamem požadovaných věcí předá uživatel přepokládanou finanční částku. Při předání nákupu pečovatelka nákup vyúčtuje, doloží účtenky a vrátí zbývající finanční částku uživateli.

### **Praní, žehlení osobního a ložního prádla, případně drobné opravy:**

V domácnosti uživatele pečovatelka přepírá v ruce pouze drobné prádlo. Ostatní prádlo se pere v pračce uživatele.

Pokud se pere v pračkách v Domech s pečovatelskou službou, jedná se o fakultativní úkon, cena zahrnuje i spotřebované energie. V pračkách v Domech s pečovatelskou službou se vždy v jedné pračce pere prádlo pouze od jednoho uživatele. Pokud si přeje uživatel prádlo nežehlit, respektujeme jeho volbu a prádlo nežehlíme.

Drobnými opravami se rozumí přišívání knoflíků, podšívek zašívání a podobně. Neprovádí se šití na šicím stroji.

### **Doprovázení dětí a dospělých osob do školy, školského zařízení, k lékaři, úřadu a zpět:**

U dětí: tato služba je poskytována rodinám, které nemohou pro zdravotní handicap dětí nebo rodičů zajistit docházku svých dětí do školy a zdravotnických či jiných zařízení.



U dospělých: tato služba je poskytována handicapovaným občanům a seniorům s cílem bezpečné docházky do určeného zařízení.

Součástí doprovodu je možný doprovod za použitím invalidního vozíku po městě Litoměřice, který zahrnuje obsluhu tj. tlačení invalidního vozíku s uživatelem po městě Litoměřice za účelem, jeho dopravení na určená místa (obchody, úřady, tržiště apod.) včetně pomoci s nákupem.

### **Základní sociální poradenství, psychická podpora:**

Jedná se o poskytování informací např. o možných sociálních dávkách, o možnosti umístění do Domu s pečovatelskou službou, Domovů pro seniory, informace o dalších poskytovatelích sociálních služeb, pomoc při vyplňování žádostí, zprostředkování jiných sociálních služeb aj. Tyto činnosti poskytujeme zdarma.

## **7.2. Fakultativní služby**

Uživatel si může sjednat také poskytnutí tzv. fakultativních služeb dle nabídky Pečovatelské služby a dle platného Ceníku. Fakultativní služby jsou služby doplňkové. Mezi fakultativní služby lze zařadit:

### **Mandlování, žehlení v žehlírně v DPS:**

Vyprané prádlo je podle požadavků uživatele vymandlováno nebo vyžehleno v žehlírně a za 1kg prádla se účtuje 50,-Kč za spotřebovanou energii a amortizaci mandlu a žehliček.

### **Dohled nad dospělým občanem:**

Pod tímto úkonem se rozumí dohled, případně kontrola uživatele v jeho domácnosti. Pracovníci pečovatelské služby kontrolují nejenom uživatele (zda se najedl, zda je správně oblečen...), ale i např. spotřebiče v domácnosti (zapnutá kamna apod.). Tímto úkonem se nerozumí osobní asistence a celodenní dohled. Maximální provádění tohoto úkonu je celkem 3 hodiny denně a to buď v celku, nebo rozděleno do tří návštěv.

### **Použití telefonu – pevná linka či mobilní telefon:**

Pokud není uživatel sám schopen vyřídit si různé záležitosti sám, vyřídí telefonát pečovatelky ze služebního telefonu nebo pokud uživatel nemá telefon a potřebuje si z vážných důvodů zavolat (objednat se k lékaři apod.), může využít služebních telefonů pečovatelské služby.

### **Zapůjčení invalidního vozíku:**

Pečovatelská služba má k dispozici invalidní vozík, který je možné si zapůjčit na neomezeně dlouhou dobu. Pečovatelská služba zprostředkovává i zapůjčení různých kompenzačních pomůcek od Charitní ošetrovatelské služby Farní charity Litoměřice. Výše úhrady za kompenzační pomůcky se řídí ceníkem Charitní ošetrovatelské služby, který je možné zajistit v platném znění.

## 8. Sazebník základních a fakultativních úkonů pečovatelské služby

Sazebník úhrad platný od 1. 4. 2015 je uveden v příloze každé platně uzavřené smlouvy a pro informaci je také přiložen k tomuto dokumentu.

### 8.1. Kdo má nárok na bezplatnou pečovatelskou službu

- rodiny, ve kterých se narodily současně 3 nebo více dětí, a to do 4 let věku těchto dětí
- účastníci odboje (zákon č. 255/1946 Sb.)
- osoby, které jsou účastny rehabilitace podle zákona č. 119/1990 Sb., o soudní rehabilitaci
- osoby, které byly zařazeny v tábore nucených prací nebo v pracovním útvaru, jestliže rozhodnutí o tomto zařazení bylo zrušeno podle § 17 odst. 1 zákona č.87/1991Sb. o mimosoudních rehabilitacích
- pozůstalým manželům (manželkám) po osobách uvedených v bodě 2,3,4 starším 70-ti let (platnost opět od 1. 1. 2015)

Poskytování bezplatných služeb se nevztahuje na fakultativní úkony. Uplatňuje-li právo uživatel na bezplatné využívání PS, musí tento nárok podložit osvědčením.

### 8.2. Úhrada za služby:

Úhrada bude vypočítána měsíčně za skutečně poskytnuté služby dle sazebníku úhrad pečovatelské služby na základě výkazu o poskytnutých službách. Při úhradě hotově je platbu uživatel povinen hradit pracovníkovi pečovatelské služby, a to vždy za uplynulý měsíc nejpozději do posledního dne následujícího měsíce.

O zaplacení platby obdrží uživatel potvrzení. Platbu za poskytnuté služby je možné po dohodě také hradit bankovním převodem na základě vystavené faktury na účet **19-5927090227/0100** KB Litoměřice.

Od 1. 4. 2015 (tj. za měsíc březen 2015) bude úhrady za dovážku oběda a úhradu za stravu uživatel hradit sociální pracovníci Pečovatelské služby nebo vedoucí Pečovatelské služby. Úhrada za dovážku oběda a stravné bude hrazeno zpětně za uplynulý měsíc. O výši úhrady bude uživatel informován pečovatelkou dovážející stravu tak, aby po 15 dni kalendářního měsíce mohla být hotovostní úhrada prováděna. Způsob platby na účet (bezhotovostně) je také možný, informaci o výši úhrad za uplynulý měsíc uživatel obdrží po 15 dni každého měsíce doklad, na základě kterého bude úhrada provedena.

V případě úhrady rodinným příslušníkem nebo osobou blízkou uživateli, je nutno v předmětu uvést jméno uživatele, za kterého je úhrada poskytována. Jedná se tak, o možnost správné identifikace platby.

## **9. Uzavírání smlouvy o poskytnutí pečovatelské služby**

Smlouva o poskytování pečovatelské služby je uzavírána v současném platném právním prostředí na základě dobrovolnosti, a to jak ze strany poskytovatele, tak uživatele. Souhlas uživatele s uzavřením smlouvy je podmínkou pro poskytnutí služby.

Se zájemcem o službu se sjednává písemná smlouva, ve které se vymezí předmět spolupráce, časový plán, formulují se vzájemná práva a povinnosti, vyjasní se, jak lze nakládat s informacemi o uživateli. Při uzavírání smlouvy je respektováno rozhodnutí uživatele.

## **10. Pracovníci, čas jejich příchodu**

Pracovnice pečovatelské služby – pečovatelky se dostavují do domácnosti uživatele ve smluveném čase na základě individuální dohody. Pokud uživatel ví, že ve smluvenou dobu nebude v domácnosti přítomen, je povinen tuto skutečnost nahlásit Pečovatelské službě minimálně jeden den předem. Pokud tuto skutečnost nenahlásí, je povinen zaplatit pochůzku pečovatelky. V nepřítomnosti uživatele v jeho domácnosti nebudou služby poskytovány.

## **11. Stížnosti, jejich postup a vyřizování**

Uživatel pečovatelské služby je oprávněn kdykoliv podat písemnou nebo ústní stížnost související s poskytovanými službami u klíčové pracovnice, sociální pracovnice, vedoucí pečovatelské služby, ředitelky. Své stížnosti, žádosti, připomínky, ale i kladná hodnocení mohou uživatelé přednést zaměstnancům pečovatelské služby nebo je mohou v písemné podobě a to i anonymně vložit do schránky pro pečovatelky, která je umístěna v přízemí každého Domu s pečovatelskou službou.

Na anonymní stížnosti je pečovatelská služba povinna odpovědět do 30-ti kalendářních dnů formou otevřeného dopisu, který bude vyvěšen na vývěsních místech v DPS a na webových stránkách FCH Litoměřice.

Doba pro vyřízení stížnosti závisí na charakteru stížnosti, nesmí však překročit dobu 30-ti kalendářních dnů.

Stížnosti uživatelů pečovatelské služby vyřizuje vedoucí pečovatelské služby, která při tom spolupracuje s ředitelkou FCH a sociální pracovnící MěÚ Litoměřice. Zúčastnění se mohou proti rozhodnutí odvolat do 30-ti kalendářních dnů.

Stížnosti jsou brány jako možný podnět pro rozvoj a zlepšování poskytované služby.

V případě nespokojenosti uživatele s vyřízením stížnosti, má uživatel možnost obrátit se na nadřízený orgán nebo na instituci sledující dodržování lidských práv.

**Kontakty, kam směřovat stížnosti:**

**Domy s pečovatelskou službou Farní charita Litoměřice**

Švermova 2099/16  
412 01 Litoměřice

**Domy s pečovatelskou službou Farní charita Litoměřice**

Kosmonautů 2020/14  
412 01 Litoměřice

**vedoucí PS Farní charity Litoměřice**

tel: 416 735 110, 731 402 424

**ředitelka Farní charity Litoměřice**

Růžena Kavková  
tel: 416 731452  
Zahradnická 1534/5  
412 01 Litoměřice

**sociální pracovnice MěÚ Litoměřice**

Ivana Aksenová  
tel.: 416 916 128  
Mírové náměstí 15/7  
412 01 Litoměřice

**vedoucí odboru sociálních věcí a zdravotnictví MěÚ Litoměřice**

Ing. Renata Jurková  
tel: 416 916 129  
Mírové náměstí 15/7  
412 01 Litoměřice

**Krajský úřad Ústeckého kraje**

Odbor sociálních věcí a zdravotnictví  
Velká Hradební 3118/48 128 01  
400 02 Ústí nad Labem

**MPSV**

Na Poříčním právu 1/376  
Praha 2  
[www.mpsv.cz](http://www.mpsv.cz)

## **Nezávislé kontakty pro stížnosti:**

### **veřejný ochránce práv Český helsinský výbor**

tel: 542 542 888, 542 542 111  
Údolní 39 150 00 Praha – Smíchov  
602 00 Brno [www.helcom.cz](http://www.helcom.cz)  
[www.ochrance.cz](http://www.ochrance.cz)

### **Zlatá linka seniorů**

tel: 800 200 007

## **12. Práva a povinnosti uživatelů pečovatelské služby**

### **12.1. Práva uživatelů pečovatelské služby**

#### **Uživatel má právo:**

- na soukromí a na důstojnost (respekt denního programu uživatele, nevstupování do jeho bytu bez zaklepání),
- na individualitu (respektování jeho vůle, přání a vyjádření bez rozdílu pohlaví, věku, fyzického či mentálního omezení, na individuální péči každého uživatele na základě individuálního plánu uživatele),
- na svou čest, dobrou pověst a vhodné oslovování (nepodávání druhým osobám informace o něm při jeho nepřítomnosti, oslovování „pan“ a „paní“ s jeho příjmením, pokud nás požádá o jiné oslovení, (musíme ho respektovat)
- na stejný přístup bez ohledu na pohlaví, rasu, barvu pleti, náboženství, zdravotní stav, věk či inteligenci,
- na ochranu před jakýmkoli formami násilí a zneužívání,
- na svobodné rozhodnutí (zahájení či ukončení využívání úkonů pečovatelské služby), na informovanost (např. o individuálním plánování, o dění v pečovatelské službě prostřednictvím nástěnek v sídle PS a ústně prostřednictvím pečovatelek),
- rozhodovat kde a jak se bude stravovat, jaké služby bude využívat,
- možnost nahlédnout kdykoliv do své osobní dokumentace a vědět, jaká je o něm vedena dokumentace a kdo do ní nahlíží,
- rozhodovat o délce a četnosti služeb dle nabídky úkonů pečovatelské služby a změnu individuálního plánu podle jeho potřeby,
- hodnocení rozsahu a kvality poskytované služby a plnění individuálního plánu,
- vyjádření svého názoru nebo na připomínky k úrovni poskytovaných služeb,
- možnost podat stížnost (ústně, kterémukoliv zaměstnanci pečovatelské služby, písemně, anonymně prostřednictvím schránky na stížnosti a přání umístěné v sídle pečovatelské služby),
- rozhodování o svém zdraví s vědomím možných důsledků.

## 12.2. Povinnosti uživatelů pečovatelské služby

### **Uživatel má povinnosti vůči poskytovateli pečovatelské služby v tomto rozsahu:**

- informovat pečovatelskou službu o změnách ovlivňujících poskytované služby (např. změna bydliště, telefonního čísla, oznámení plánované nepřítomnosti v době smluvené návštěvy pečovatelky)
- umožnit přístup na místo smluvené k poskytování služby a zajistit podmínky potřebné pro její výkon (zajištění čisticích prostředků, náčiní apod.)
- zajistit předání čistých jídlonosičů pečovatelce tak, aby mohl a být následující strava řádně dodána
- upozornit a odstranit závady v domácnosti, které ohrožují zdraví či bezpečnost pracovníků pečovatelské služby (stav elektrospotřebičů aj.)
- oznámit pečovatelské službě výskyt nebo možnosti výskytu infekční nemoci v domácnosti uživatele
- je-li nutné zajistit pro poskytování služby vstup do domu, případně bytu, je uživatel povinen na jeho náklady tento klíč zhotovit. Písemný souhlas uživatele s uložením klíče pro účely poskytování služby je založen v jeho osobní dokumentaci.

## 13. Osobní a citlivé údaje

Cílem Pečovatelské služby je poskytovat bezpečnou, odbornou a kvalitní péči. Z tohoto důvodu pověření zaměstnanci Pečovatelské služby shromažďují a zpracovávají osobní údaje o užívatelích. Jsou shromažďovány pouze údaje, které jsou nezbytné pro provádění služeb. Tyto údaje mohou být ve formě ústní, ale zejména se jedná o podobu písemnou nebo elektronickou.

Zpracování osobních údajů se řídí zákonem 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů. Zpracování osobních údajů je vykonáváno v rámci agendy stanovené zvláštním právním předpisem (zákon č. 3/2011 Sb., o sociálních službách, vyhláška č. 3/2011 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách) a proto se na ně nevztahuje oznamovací povinnost podle § 16 zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů.

Všichni pracovníci Pečovatelské služby mají podepsanou tzv. mlčenlivost o údajích, které zjistí nebo které jim jsou sděleny v rámci výkonu své činnosti. Tato mlčenlivost se vztahuje i na dobu po ukončení pracovního poměru.

Osobní údaje jsou v organizaci zabezpečeny tak, aby se k nim nedostaly nepovolané osoby.

## 14. Havarijní situace

Havarijními situacemi jsou myšleny situace, kdy je pečovatelkám znemožněno vykonat nasmlovanou službu. Tyto situace mohou mít důvody, proč k nim došlo, mohou být zaviněné uživatelem, ale i uživatelem nezaviněné.

- V případě, kdy uživatel při sjednané návštěvě neotevírá a není možno se spojit s žádnou kontaktní osobou ani se sousedy, pracovník pečovatelské služby z důvodu podezření, že by mohlo být ohroženo zdraví nebo život uživatele, kontaktuje nemocnici. Pokud uživatel není hospitalizován, jsou pracovníci oprávněni zavolat složky integrovaného záchranného systému. Tento postup může znamenat násilné vniknutí záchranných složek do domácnosti s případnou škodou na bytovém zařízení a je proto v uživatelově zájmu oznámit pečovatele nebo sociálnímu pracovníkovi svou nepřítomnost a domluvenou péči včas odhlásit.
- Uživatel je povinen zajistit pro pracovníky služby bezpečný vstup do domu nebo bytu a zajistit bezpečnost po dobu poskytování služby v jeho domácnosti (např. uzavřít agresivní zvíře). V případě, kdy se pracovník cítí ohrožován, může provedení úkonu odmítnout.
- Je-li potřeba zajistit klíče pro vstup pečovatelky do domu nebo bytu uživatele, aby mohla být provedena sjednaná služba (např. je-li uživatel upoután na lůžko nebo bydlí sám) zajistí uživatel nezbytný počet klíčů od dveří na vlastní náklady. Předání klíčů pracovníkovi pečovatelské služby je zaznamenáno na formuláři potvrzení převzetí klíčů.
- Je-li uživatel delší dobu mimo domov (např. hospitalizace), jsou klíče uloženy a uzamčeny v kanceláři vedoucí pečovatelské služby. Při navrácení klíčů je o tomto proveden záznam v Individuálním plánu uživatele.
- V případě, že v pečovatelské službě nastane náhlý nedostatek pracovníků (např. náhlé onemocnění), je poskytovatel oprávněn rozsah poskytované služby na základní úkony po dobu trvání tohoto nedostatku omezit.
- Podrobný postup řešení nouzových situací je k dispozici u vedoucí pečovatelské služby nebo u sociálního pracovníka v dokumentu Pravidla pro řešení a předcházení nouzovým a havarijním situacím.

## **15. Kontaktní údaje**

**Farní charity Litoměřice - Pečovatelská služba**  
Švermova 2099/16, 412 01 Litoměřice

**Úřední hodiny:**

pondělí – pátek od 7:00 hod – 15:30 hod

**Vedoucí pečovatelské služby**

**Telefon:** 416 735 110

**Mobil:** 731 402 424

**E-mail:** [dps@fchltm.cz](mailto:dps@fchltm.cz)

**Sociální pracovník**

**Telefon:** 731 679 077