



Farní charita Litoměřice - Pečovatelská služba

**PRŮVODCE
POSKYTOVÁNÍM PEČOVATELSKÉ SLUŽBY**

Nabylo v platnost: 01. 11. 2019

Obsah

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

1. Kdo jsme

Pečovatelská služba je sociální terénní služba, která napomáhá občanům setrvávat ve svých domovech a zachovat tak vazby na své přirozené prostředí, na svou rodinu, své přátele a blízké. Jedná se o individuálně poskytovanou službu, která pomáhá 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 dlouholeté zkušenosti. Osvědčila se jako jedna z kvalitních možností v péči o osoby, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, osoby s chronickým a zdravotním onemocněním a rodinám s dětmi, které 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 jsou osoby zvyklé, 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 v přirozeném prostředí na základě jejich osobních potřeb s cílem dlouhodobého setrvání v jejich domácím prostředí při zachování jejich soběstačnosti.

3. Cílová skupina

Služba je poskytována na území města Litoměřice a v okruhu do 15 km od města. Pečovatelská služba poskytuje služby pro:

- osoby, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku - senioři,
- osoby s chronickým duševním onemocněním,
- osoby se zdravotním postižením,
- osoby s tělesným postižením (od 01. 01. 2021),
- osoby se sluchovým postižením (od 01. 01. 2021),
- osoby se zrakovým postižením (od 01. 01. 2021),
- rodiny s dítětem/děťmi, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby s péčí o sebe či o domácnost.

Pečovatelská služba je poskytována i rodinám s vícečetným porodem (tři a více dětí), a to do čtyř let věku těchto dětí. Služba je poskytována dětem od čtyř let věku prostřednictvím zákonného zástupce a dospělým osobám od věku 18 let.

4. Zásady poskytované sociální služby

Pečovatelská služba dbá na to, aby byly naplňovány tyto zásady:

- poskytování pečovatelské služby dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách,
- naplňování Standardů kvality sociální služby,
- komplexnost, srozumitelnost, transparentnost poskytovaných informací,
- komplexnost, srozumitelnost, transparentnost 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 v okolí a využívá pečovatelské služby na základě platné Smlouvy o poskytování pečovatelské služby.

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“ za přítomnosti sociálního pracovníka. 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 rozšířením již stávajících poskytovaných služeb.

7. Co nabízíme

Nabízíme základní sociální úkony poskytované dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a dle vyhlášky č. 505/2006 Sb., a fakultativní služby.

7.1. Vymezení jednotlivých úkonů

Základní sociální poradenství:

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.

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:

Tento úkon zahrnuje aktivity jako je převlékání z nočního prádla do denního a naopak, oblékání po hygieně, pomoc s nasazením a 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 a podporuje uživatele 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 základní péči o vlasy 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.

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 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.

Pomoc při podání jídla a pití:

Jedná se o ohřátí předem připraveného jídla, příprava pití, naservírování a podání, příprava svačiny, studené večere 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, u něhož je snížena soběstačnost. 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 a v místnostech užívaných rodinnými příslušníky. 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 pracovníkovi, jež zajišťuje úkony sociální péče. 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. Uživatel má možnost využít materiál pečovatelské služby (kbelík, smeták, utěrka), přičemž se jedná o fakultativní úkon, jehož cena se hradí. Dále má možnost využít vysavač pečovatelské služby, kde se jedná také o fakultativní úkon, jehož cena zahrnuje např. opotřebení vysavače.

Pomoc při donášce vody:

Jedná se o donášku vody z nejbližšího zdroje v množství odpovídající denní potřebě uživatele (max. 30 litrů).

Pomoc při topení v kamnech včetně donášky a přípravy topiva:

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.

Pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti (např. sezónní úklid):

Velký úklid se v domácnostech uživatelů provádí mimo běžný úklid, tento pečovatelský úkon se opět pojí se sníženou soběstačností klienta a vychází tak i z celé realizované zakázky/smlouvy, u které je jasně zřetelná snížená soběstačnost. * 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 čisticími 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 sněh z chodníků před panelovými domy a rodinnými domy. Pro tuto činnost může pečovatelská služba zprostředkovat úklid sněhu firmou.

**Velké úklidy a úklidy domácností jsou jen dílčími cíli pečovatelské služby, úkony péče musí být provázané se sníženou soběstačností klienta (pečovatelka je pracovník služeb péče a nelze ji zaměňovat za úklidovou firmu).*

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 5 kg hmotnosti. Požadavek na to, co má pracovnice pečovatelské služby nakoupit, předává uživatel pečovatelce předem (sepíše nákup na lístek nebo telefonicky nahlásí). 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 úradě 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, např. týdenní nákup, nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti:

Jedná se o nákup zboží a potravin, které se nakupuje s delším časovým odstupem. Pečovatelka nakupuje při velkém nákupu požadované zboží z finančních prostředků uživatele na základě jeho objednávky. Pečovatelka nesmí uskutečnit nákup ze svých finančních prostředků. Maximální hmotnost nákupu nesmí překročit 15 kg. 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 nejbližším okolí bydliště. Pokud žadatel chce zboží nakoupit v jiném než nejbližším obchodě, jedná se o fakultativní úkon, jehož cena zahrnuje spotřebované palivo a amortizaci automobilu, kterým bude nákup uskutečněn. Se seznamem požadovaných věcí předá uživatel předpokládanou finanční částku. Při předání nákupu pečovatelka nákup vyúčtuje, doloží účtenky a vrátí zbývající finanční částku uživateli.

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. V pračkách poskytovatele služby se vždy v jedné pračce pere prádlo pouze jednoho uživatele. Pokud si přeje uživatel prádlo nežehlít, respektujeme jeho volbu a prádlo nežehlíme. Drobnými opravami se rozumí přišívání 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 docházku 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 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...) včetně pomoci s nákupem.

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 a nemají vliv na poskytování sociální služby. Mezi fakultativní služby řadíme:

Použití kopírky v kanceláři vedoucího:

V případě, že bude uživatel služby potřebovat cokoliv okopírovat (dokumenty k lékaři, jízdní řád, pozvánku...), může se obrátit na pracovníky pečovatelské služby, kteří za poplatek dokument okopírují jak barevně, tak černobíle.

Použití pračky pečovatelské služby:

Vyprané prádlo je podle požadavků uživatele vyžehleno a za každý kilogram prádla se účtuje poplatek dle platného ceníku. Dále je k částce přičtena cena za použití pračky poskytovatele, ve které je zohledněno opotřebení pračky včetně nákladů s tím spojených.

Použití vysavače pečovatelské služby:

Uživatel má možnost využít vysavač pečovatelské služby, jehož cena zahrnuje např. opotřebení vysavače, pořizovací cenu atp.

Materiál pečovatelské služby potřebný k úklidu:

Mezi materiál potřebný k úklidu řadíme kbelík, smeták a víceúčelovou utěrku. Pokud uživatel v domácnosti nemá materiál potřebný k úklidu, má možnost využít materiál pečovatelské služby, který se hradí s ohledem na to, aby byly dodržovány hygienické standardy (pravidelná výměna atd.).

Osobní doprovod s využitím automobilu na přání uživatele:

V případě, že uživatel nebude mít možnost využít přepravu v rámci rodiny, zdravotnické služby, MHD atd., má možnost využít automobil pečovatelské služby za doprovodu pečovatelky, přičemž bude spolu se sociálním úkonem hradit úkon fakultativní, který zahrnuje cenu opotřebení automobilu, cenu paliva, spotřebu automobilu atd.

Využití automobilu na běžné nákupy a pochůzky mimo nejbližší obchod na přání uživatele:

V případě, že uživatel chce konkrétní zboží mimo nejbližší obchod od jeho bydliště, má možnost využít automobil pečovatelské služby, přičemž bude spolu se sociálním úkonem hradit úkon fakultativní, který zahrnuje cenu opotřebení automobilu, cenu paliva, spotřebu automobilu atd.

8. Sazebník základních a fakultativních úkonů pečovatelské služby

Sazebník úhrad je platný od **01. 11. 2019** a je k dispozici na webových stránkách Farní charity Litoměřice.

8.1. Kdo má nárok na bezplatnou pečovatelskou službu

- účastníci odboje,
- osoby, které jsou účastny rehabilitace podle zákona č. 119/1990 Sb., o soudní rehabilitaci, ve znění zákona č. 47/1991 Sb., nebo u nichž bylo odsuzující soudní rozhodnutí pro trestné činy uvedené v § 2 zákona č. 119/1990 Sb., ve znění zákona č. 47/1991 Sb., zrušeno přede dnem jeho účinnosti, anebo byly účastny rehabilitace podle

§ 22 písm. c) zákona č. 82/1968 Sb., o soudní rehabilitaci, jestliže neoprávněný výkon vazby nebo trestu odnětí svobody činil celkem alespoň 12 měsíců, popřípadě méně, pokud tento výkon měl činit 12 měsíců, avšak skončil ze zdravotních důvodů před uplynutím 12 měsíců,

- 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. 87/1991 Sb., o mimosoudních rehabilitacích, anebo ve vojenském táboře nucených prací, jestliže rozkaz o jeho zařazení do tohoto tábora byl zrušen podle § 18 odst. 1 zákona č. 87/1991 Sb., ve znění zákona č. 267/1992 Sb. a zákona č. 78/1998 Sb., anebo v centralizačním klášteře s režimem obdobným táborům nucených prací, pokud celková doba pobytu v těchto zařízeních činila 12 měsíců, popřípadě méně, pokud tato doba měla činit 12 měsíců, avšak skončila ze zdravotních důvodů před uplynutím 12 měsíců,
- pozůstalý manžel (manželka) po výše uvedené osobě starší 70 let.

Poskytování bezplatných služeb se nevztahuje na fakultativní úkony. Uplatňuje-li právo uživatel na bezplatné využívání pečovatelské služby, 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 záznamového archu 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 platebního dokladu na účet 295030118/0300 - ČSOB. 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. Na přání uživatele je možné platební doklad naskenovat a zaslat na uvedenou e-mailovou adresu.

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 a potřeby 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 nejsou 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 Farní charity Litoměřice. 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, která je umístěna v přízemí domu na adrese Švermova 2099/16, 412 01 Litoměřice. Na anonymní stížnosti je pečovatelská služba povinna odpovědět do 30 ti kalendářních dnů formou otevřeného dopisu, který bude vyvěšen na vývěsních místech v přízemí domu na adrese Švermova 2099/16, 412 01 Litoměřice a na webových stránkách Farní charity Litoměřice. Doba pro vyřízení stížnosti závisí na charakteru stížnosti, nesmí však překročit dobu 30 kalendářních dnů. Stížnosti uživatelů pečovatelské služby vyřizuje vedoucí pečovatelské služby, která při tom spolupracuje s ředitelkou Farní charity Litoměřice. Zúčastnění se mohou proti rozhodnutí odvolat, a to 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.

Nezávislé kontakty pro stížnosti:

Veřejný ochránce práv
Veřejná ochránkyně práv
Údolní 39
602 00 Brno

Zlatá linka seniorů
tel: 800 200 007

Kontakty, kam směřovat stížnosti

Ředitelka Farní charity Litoměřice
Mgr. Karolína Wankovská, DiS.
Tel: 417 770 000, 739 173 222
Zahradnická 1534/5
412 01 Litoměřice

Pověřený vedoucí Pečovatelské služby Farní charity Litoměřice

Bc. Alena Mohauptová
Tel: 417 770 096, 731 402 424
Švermova 2099/16
412 01 Litoměřice

Dům s pečovatelskou službou Farní charita Litoměřice - schránka

Švermova 2099/16
412 01 Litoměřice

12. Práva a povinnosti uživatelů pečovatelské služby

12.1. Práva uživatelů pečovatelské služby

- 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 oslovení (nepodávání druhým osobám informace o něm při jeho nepřítomnosti, oslovení „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 násilím a zneužíváním,
- 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 domu s pečovatelskou službou a ústně prostřednictvím pečovatelek),
- 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 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

- 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.),
- 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 (uživatel je povinen na své náklady tento klíč zhotovit).

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 uživatelích. 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. Pečovatelská služba se řídí Nařízením EU 2016/679 (GDPR) a představuje právní rámec ochrany osobních údajů platný na celém území EU, který hájí práva jejích občanů proti neoprávněnému zacházení s jejich daty a osobními údaji. GDPR přebírá všechny dosavadní zásady ochrany a zpracování údajů, na nichž unijní systém ochrany osobních údajů stojí a potvrzuje, že ochrana cestuje přes hranice současně s osobními údaji. 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.

13. Havarijní situace

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

1. 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.
2. 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.
3. 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 o převzetí klíčů.
4. 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.
5. 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.

14. Kontaktní údaje

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

Provozní hodiny do 31. 12. 2020:

- Po – Pá 08,00 – 15,30 a 16:30 – 20:00 (po předchozí domluvě)
- So – Ne 08,00 – 15,30 a 16:30 – 20:00 (po předchozí domluvě)
- Svátky 08,00 – 15,30 a 16:30 – 20:00 (po předchozí domluvě)

Provozní hodiny od 01. 01. 2021:

- Po – Pá 07,00 – 21,00
- So – Ne 07,00 – 21,00
- Svátky 07,00 – 21,00

Vedoucí a sociální pracovník pečovatelské služby: Bc. Alena Mohauptová

Telefon: 417 770 096

Mobil: +420 731 402 424

E-mail: alena.mohauptova@fchltn.charita.cz

Sociální pracovník: Bc. Aneta Jindřichová

Mobil: +420 731 679 077

E-mail: aneta.jindrichova@fchltn.charita.cz