

VNITŘNÍ PRAVIDLA CHARITNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

platná od 15.09.2025

Základní ustanovení

1. Vnitřní pravidla Charitní pečovatelské služby (dále jen „CHPS“) vychází z Listiny základních lidských práv a svobod. Jsou plně v souladu s právním řádem České republiky, stejně jako s dalšími vnitřními pravidly Charity Svitavy.
2. Vnitřní pravidla CHPS jsou závazná pro všechny uživatele, pracovníky, stážisty a dobrovolníky CHPS.
3. Vnitřní pravidla CHPS respektují skladbu uživatelů služby, jejich věk, zvyky, přání, typ zdravotního postižení a nemoci.
4. Vnitřní pravidla CHPS jsou přílohou Smlouvy o poskytnutí sociální služby – CHPS (dále jen „Smlouva“).

Kdo je kdo a s čím vám může pomoci

Vedoucí CHPS – Zajišťuje veškeré administrativní a organizační záležitosti týkající se poskytované péče. Pomůže vám například s: odhlášením, přerušením nebo opětovným přihlášením služby, změnami v poskytované péči, nahlášením doprovodů, objednáváním léků a návštěv u lékařů, zpracovává vyúčtování a také řeší stížnosti.

Sociální pracovník – Je tu pro vás, pokud potřebujete poradit v obtížné životní nebo sociální situaci. Poskytuje bezplatné sociální poradenství a pomůže vám například s: vyřizováním sociálních dávek, podáním nové žádosti o sociální službu, zprostředkuje kontakt s dalšími institucemi.

Klíčový pracovník – Společně s vámi a sociálním pracovníkem vytváří a upravuje individuální plán péče. Jeho cílem je, aby poskytovaná péče, co nejlépe odpovídala vašim potřebám a přáním.

Kontaktní osoba – To je osoba, kterou uvedete při uzavření smlouvy o službě. Může být kontaktována v mimořádných situacích, například: pokud se náhle zhorší váš zdravotní stav, když neotevřete při sjednané návštěvě, nebo pokud bude nutné řešit jiné naléhavé okolnosti. Kontaktní osoba může být také oslovena při ukončení poskytování služby, zvláště pokud nejste schopni sami osobně převzít klíče, finanční prostředky nebo vyrovnat závěrečné vyúčtování.

MÍSTNÍ A ČASOVÉ VYMEZENÍ SLUŽBY

Charitní pečovatelská služba má své sídlo na adrese Felberova 715/31, Svitavy.

Služby vám poskytujeme především ve vaší domácnosti, případně podle domluvených úkonů, také na úřadech a v dalších institucích, kde je potřeba doprovod nebo asistence.

Pomoc při osobní hygieně poskytujeme nejen u vás doma, ale také v bezbariérových koupelnách, kde službu nabízíme formou ambulantní péče podle předem daného časového harmonogramu. Tyto koupelny se nacházejí na následujících místech:

- a) Dům s pečovatelskou službou (DPS), Felberova 715/31, Svitavy (zde sídlí také CHPS),
- b) Světlanka, Jungmannova 1558/6, Svitavy,

c) DPS, Zahradní 307, Březová nad Svitavou.

Kdy službu poskytujeme

Provozní doba CHPS je každý den od 6:00 do 22:00 hodin, a to včetně víkendů a státních svátků.

O víkendech a svátcích je však služba poskytována pouze těm uživatelům, kteří mají tuto péči výslovně uvedenou ve svém individuálním plánu.

Ve středisku hygieny (v našich bezbariérových koupelnách) je možné zajistit koupání nebo sprchování každý den, včetně víkendů a svátků, a to v čase od 6:30 do 21:00. Vždy dle kapacity služby a harmonogramu koupelny.

Rádi bychom Vás upozornili, že je potřeba rozlišovat mezi běžnými pracovními dny a víkendy či státními svátky. Pokud státní svátek připadne na pracovní den, pečovatelská služba v tento den nebude poskytována. Výjimkou jsou pouze klienti, kteří mají péči nasmlouvanou i na víkendy a státní svátky.

Omezení služby

V případě, že z vážných důvodů (například kvůli zvýšené nemocnosti nebo sníženému počtu zaměstnanců) nemůžeme zajistit péči v obvyklém čase a rozsahu, budeme vás o tom informovat. Telefonicky nebo osobně vás kontaktuje vedoucí a domluví se s vámi na dalším postupu. Pokud to bude nutné, může vedoucí požádat vaši kontaktní osobu o pomoc při zajištění péče.

Při omezené kapacitě dáváme přednost klientům, kteří žijí osaměle nebo si nemohou zajistit pomoc jinak – například prostřednictvím rodiny nebo blízkých.

Ve výjimečných případech může dojít k dočasnému zrušení některých méně naléhavých úkonů. Jedná se především o služby, jako je běžný úklid, pochůzky, doprovody nebo zajištění hygieny v bezbariérové koupelně CHPS.

Pravidla pro výkon služby

- Služba je poskytována podle týdenního harmonogramu, který sestavuje vedoucí CHPS. Harmonogram vychází z vašich individuálních potřeb a možností služby. Může být dle potřeby upravován.
- Z organizačních i provozních důvodů se pracovníci u uživatelů střídají. Pokud se střídáním pracovníků nesouhlasíte, službu bohužel nemůžeme poskytnout.
- Zaučení nového pracovníka provádí již zkušený pracovník. Uživatel je povinen umožnit zaučení nového pracovníka. Pokud se zaučením nového pracovníka nesouhlasíte, službu bohužel nemůžeme poskytnout.
- Pečovatelskou službu není možné poskytnout bez vaší přítomnosti v domácnosti

- Návštěvy nebo úkony nad rámec sjednaných činností poskytujeme pouze v případě volné kapacity služby.
- Hygienické potřeby, čisticí prostředky, inkontinenční a kompenzační pomůcky zajišťuje uživatel. Rádi vám ale s jejich výběrem nebo nákupem pomůžeme.
- Všichni naši pracovníci jsou vázáni mlčenlivostí o vašich osobních údajích i o všech informacích souvisejících s vaší osobou – a to i po ukončení jejich pracovního poměru.
- Pracovníci se řídí vnitřními směrnici a metodikami Charity Svitavy
- Mezi pracovníkem a uživatelem platí vzájemný respekt a vykáání. Všichni k sobě přistupují jako rovní.
- Žádný uživatel není zvýhodňován.
- Navazovat partnerské vztahy mezi uživateli a pracovníky je přísně zakázáno.

Pracovník nepřijde v dohodnutý čas

V případě, že pracovník nepřijde v dohodnutý čas, vyčkejte půl hodiny (mohlo dojít ke zdržení z provozních důvodů, nečekané události, komplikacím na cestě, apod.). Pokud se pracovník ani po půl hodině neobjeví, pak zavolejte vedoucí CHPS na tel. číslo: 731 003 394. Vedoucí situaci prověří a domluví s vámi další postup.

Práce dvou pečovatelek

U některých úkonů je nezbytná asistence dvou pečovatelek. Provádí se v případě, kdy práci druhé pečovatelky nelze nahradit kompenzační pomůckou, pomocí rodinného příslušníka či blízké osoby. Účtuje se pouze čas jedné pečovatelky, pokud ale každá pečovatelka dělá jiný úkon, platí se čas obou pečovatelek.

Změny služby

Pokud si přejete změnit rozsah péče (například službu rozšířit), obraťte se na vedoucí CHPS, která s vámi vše potřebné projedná. Pokud to kapacita služby dovolí, změna bude možná.

Potřebujete-li službu výjimečně poskytnout v jiném termínu, než máte obvykle nasmlouvaný, je nutné tuto změnu nahlásit telefonicky vedoucí CHPS – a to: nejpozději 2 pracovní dny předem v době od 7.00 do 15.00 hod. Změnu prosím neoznamujte přes SMS, e-mail nebo vzkazy po pečovatelkách.

V případě mimořádné situace (např. propuštění z nemocnice, náhlé onemocnění apod.) se budeme snažit službu zajistit co nejdříve, podle aktuálních provozních možností.

Odhlášení služby

Pokud nebudete některý den službu potřebovat, je důležité, abyste ji včas odhlásili.

Prosíme vás, abyste kontaktovali vedoucí CHPS telefonicky, nejpozději 2 pracovní dny předem, v čase od 7:00 do 15:00 hodin. Odhlášky neposílejte formou SMS, e-mailem ani nevzkazujte přes pečovatelky.

Pokud nebude služba včas odhlášena, může vám být účtován čas, který pečovatelka stráví ověřováním důvodu vaší nepřítomnosti.

V případě náhlé hospitalizace, zhoršení zdravotního stavu nebo návštěvy lékaře nám dejte vědět co nejdříve, jakmile to bude možné. V těchto případech se služba neúčtuje.

Odhlášení obědů

Pokud si přejete odhlásit oběd, je potřeba to udělat nejpozději 2 pracovní dny předem, a to do 9:00 hodin ráno. Po této době už nelze oběd odhlásit a bude vám účtován v plné výši – tedy cena oběda včetně dovozu.

Jednorázové odhlášení služby

Pokud víte předem, že v určitý den nebudete moci nebo nechcete službu využít, je potřeba to ohlásit vedoucí CHPS alespoň 2 pracovní dny předem. Pokud službu neodhlásíte včas a pracovník přijde na sjednanou návštěvu, bude do Karty poskytovaných úkonů započítána doba, po kterou pracovník zjišťuje, co se stalo.

V případě, že musíte službu zrušit náhle a neplánovaně (např. kvůli náhlému onemocnění nebo nečekané návštěvě lékaře), kontaktujte vedoucí CHPS co nejdříve, jakmile to bude možné.

Přerušeni služby

Pokud jste hospitalizováni nebo si přejete dočasně přerušit využívání služby, je důležité o této skutečnosti neprodleně informovat vedoucí CHPS. Pokud službu neodhlásíte včas a pracovník přijde na sjednanou návštěvu, bude do Karty poskytovaných úkonů zaznamenána doba, po kterou pracovník zjišťoval důvod vaší nepřítomnosti.

Pokud službu neobnovíte do 30 dnů od přerušeni, nemáme povinnost vám dále rezervovat místo pro poskytování péče.

Obnovení služby

Pokud si přejete obnovit dříve přerušenu službu, prosíme, informujte nás alespoň 2 pracovní dny předem. V opačném případě nemůžeme zaručit, že služba bude obnovena ve Vámi požadovaném čase a rozsahu. V případě, že potřebujete změnit rozsah služby nebo dny poskytování (například z důvodu zhoršení zdravotního stavu), kontaktujte prosím neprodleně vedoucí CHPS. Vašemu požadavku bude možné vyhovět pouze v závislosti na aktuální kapacitě služby.

Odborné praxe

CHPS umožňuje odborné praxe studentům a stážistům. Ti navštěvují domácnosti uživatelů vždy pouze v doprovodu pracovníka pečovatelské služby – nikdy samostatně. Stážisté jsou vázáni mlčenlivostí. Pokud si nepřejete, aby byl stážista při poskytování služby přítomen, prosíme, sdělte nám to – vašemu přání bude samozřejmě vyhověno.

CO NEPOSKYTUJEME

- nezajišťujeme lékařskou a zdravotnickou péči (zejména chystání a podání léků, aplikace inzulínu, ošetření ran, např. dekubitů či bércových vředů, měření krevního tlaku, kapání do očí apod.). Tyto úkony si uživatelé musí zajistit sami prostřednictvím lékařů a následně sester domácí zdravotní péče.
- nevedeme v patrnosti zdravotní anamnézu uživatelů a neshromažďujeme údaje o jejich zdravotním stavu.

- doprovod rodinným příslušníkům nebo osobám blízkým autem Charity Svitavy

ZÁSADY, KTERÉ DODRŽUJEME PŘI POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

- **zásada partnerství** – naši pracovníci k vám přistupují jako k rovnocennému partnerovi, a tak s vámi i jednají
- **zásada vlastního rozhodování** – podporujeme vás v tom, abyste sami rozhodli, jak bude péče probíhat. Vždy přihlížíme k vašim přáním, pokud to umožní provozní možnosti služby
- **zásada respektování důstojnosti** – respektování vás, jako jedinečné lidské bytosti bez ohledu na věk, sociální postavení a zdravotní stav. Pracovníci se ve vaší domácnosti pohybují s maximálním respektem k veškerým vašim právům, individuálním potřebám a schopnostem
- **zásada respektování soukromí** - při péči respektujeme vaše domácí pravidla a zvyklosti. Zvláště dbáme na ochranu vašeho soukromí při osobních úkonech, jako je hygiena nebo použití toalety
- **zásada bezpečí** – děláme vše pro to, aby byla služba bezpečná – jak pro vás, tak pro naše pracovníky
- **zásada křesťanských hodnot** – naši pracovníci se řídí křesťanskými hodnotami, jako jsou pravda, svoboda, spravedlnost a láska. Tyto hodnoty promítáme do každodenní péče a přístupu k vám.

MANIPULACE S KLÍČI UŽIVATELE

- vždy vstupujeme do vaší domácnosti na základě domluveného signálu (zazvonění, zaklepání apod.)
- pokud nejste schopni samostatně otevírat dveře, je potřeba, abyste nám pro zajištění péče poskytli klíče/čip od bytu. Jejich pořízení je na Vaše vlastní náklady
- potřebujeme zajistit takový počet klíčů, aby byl zajištěn plynulý chod pečovatelské služby
- pracovníci použijí vypůjčený klíč od vaší domácnosti, pokud je to sjednáno ve Smlouvě. Ve Smlouvě je také uveden počet vypůjčených klíčů. Každý klíč je evidován tak, aby bylo co nejvíce zamezeno případnému zneužití cizí osobou. Klíče jsou na visačce evidovány náhodně přiděleným číslem a iniciály, např. Aneta Nováková = 13 A.N.
- klíče máme uloženy v uzamykatelné skříňce určené pro tento účel, která je umístěna v kanceláři CHPS. Ke klíčům mají přístup všichni pracovníci CHPS
- pracovníci si podle harmonogramu péče na daný den vyberou ve skříňce klíče od všech uživatelů, ke kterým ten den půjdou a jezdí s nimi po jednotlivých domácnostech celou směnu. Všechny klíče si dají na jeden svazek s karabinou, která má pojistku.
- pracovníci důsledně dbají na to, aby nedošlo ke ztrátě klíčů, a po výkonu služby je vždy důsledně vracejí do určené skříňky. Pokud některý pracovník z provozních důvodů klíče do skříňky v kanceláři CHPS nevrátí, je povinen klíče zabezpečit proti ztrátě a zneužití.

MÁTE PRÁVO

- řídit a vyjednávat si rozsah i průběh poskytování sociální služby
- nahlížet do své osobní dokumentace, kterou vedeme
- vyjádřit souhlas nebo nesouhlas s přítomností praktikantů a stážistů během poskytování služby
- určit si kontaktní osobu, kterou můžeme informovat v případě krizových nebo havarijních událostí
- požádat o změnu klíčového pracovníka
- využít základní sociální poradenství

MÁTE POVINOST

- dodržovat tato vnitřní pravidla
- zajistit v domácnosti bezpečné podmínky pro poskytování služby – jak pro sebe, tak pro naše pracovníky. Pokud nejsou vytvořeny podmínky potřebné pro daný úkon (např. polohovací postel, zvedák, přístup k lůžku ze tří stran, protiskluzové podložky v koupelně), **může pracovník daný úkon odmítnout vykonat.**
- zamezit ohrožování pracovníků **zvířaty**. Pokud je u vás v domácnosti přítomno zvíře, jste vy (nebo váš rodinný příslušník) povinen před příchodem pracovníka zabezpečit toto zvíře tak, aby nebylo přítomno při výkonu služby a neohrožovalo pracovníka, nebo nepřekáželo při výkonu služby.
- řádně a včas hradit vyúčtování za poskytnuté služby dle uzavřené Smlouvy
- informovat nás, pokud jste nositelem závažné infekční nemoci (žloutenka, svrab, TBC, pásový opar, zlatý stafylokok, covid - 19, plicní chlamydie...)
- informovat nás, pokud je u vás v domácnosti instalována kamera nebo jiné sledovací zařízení. V případě, že ano, jste povinen umožnit zakrytí nebo vypnutí sledovaného zařízení po dobu přítomnosti pracovníka CHPS.
- po ukončení Smlouvy uchováváme klíče od vaší domácnosti po dobu 60 dnů. Po uplynutí této lhůty budou klíče zlikvidovány.

INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ A KLÍČOVÝ PRACOVNÍK

Individuální plánování je domluva mezi vámi a pečovatelskou službou o tom, jak vám bude služba poskytována – tak, aby co nejlépe odpovídala vašim přáním, potřebám a životní situaci.

Jak to probíhá:

- Už při uzavírání smlouvy se s vámi sociální pracovník domlouvá na prvotním plánu péče – tedy na tom, co od služby očekáváte a co potřebujete.

- Následuje **adaptační období** – tedy doba, kdy si vy i pracovníci zvykáte na spolupráci a podle potřeby společně doladíte, jak péče probíhá.
- Po této době vznikne **kompletní individuální plán**, který se stane součástí vaší dokumentace.

Plán se pravidelně vyhodnocuje – společně se díváme na to, jestli vám péče stále vyhovuje a jestli se daří naplňovat to, co si přejete a potřebujete.

O plánování a průběh služby se stará váš **klíčový pracovník** spolu se **sociálním pracovníkem**.

POSKYTOVANÉ ÚKONY

- naše pečovatelská služba nabízí pomoc podle zákona o sociálních službách (č. 108/2006 Sb.) a související vyhlášky (č. 505/2006 Sb.), ve znění platných předpisů.
- Jednotlivé úkony péče poskytujeme na základě vašich individuálních potřeb – vždy po vzájemné dohodě a v souladu s provozní dobou naší služby.

Pomoc a podpora při podávání jídla a pití	Vhodná úprava jídla (nakrájení, rozmixování, teplota) a vhodná úprava prostředí (poloha uživatele, ochrana proti ušpinění apod.) pro pohodlnou konzumaci jídla, podání jídla a pití do úst.
Pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek	Nachystání oblečení, oblékání a svlékání, oděvu, přidržení oděvu při oblékání, zapínání a rozepínání knoflíků, zipů, obouvání, zouvání, zavazování obuvi, nasazování a upínání protéz, nasazování ortéz.
P Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru	Doprovod uživatele po bytě nebo domě. Pracovník poskytuje podporu při chůzi, nebo pracovník poskytuje jen slovní podporu, případně otvírá, zavírá dveře.
Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík	Pomoc při přesunu na vozík, na židli, do křesla a zpět, pomoc při ukládání na lůžko, změna polohy, vstávání či polohování na lůžku, přesun pomocí zvedáku.
Pomoc při úkonech osobní hygieny	Pomoc s hygienou u umyvadla, na lůžku nebo v koupelně. Součástí úkonu je například výměna inkontinenčních pomůcek, česání vlasů, péče o obličej, oči, uši a celkový vzhled. V rámci koupání/sprchování pracovník zajistí vhodnou teplotu vody, připraví podmínky pro bezpečný průběh hygieny, pomůže klientovi se vstupem do vany nebo sprchového koutu a zpět, provede omytí celého těla, opláchnutí a osušení. Následuje případné ošetření pokožky nezbytnými kosmetickými přípravky, např. tělovým mlékem. Pokud zdravotní stav klienta neumožňuje provedení hygieny v koupelně, provádí se osobní hygiena na lůžku, včetně mytí vlasů. V tomto případě je nutnou

	podmínkou pořízení polohovací postele, která zajistí bezpečné a důstojné provedení úkonu. Uživatel je povinen používat své vlastní hygienické pomůcky a prostředky, jako jsou mýdla, šampony, ručníky, tělová kosmetika či inkontinenční pomůcky. Úkon je možné provádět v domácnosti uživatele, nebo v bezbariérové koupelně CHPS.
Pomoc při základní péči o vlasy a nehty	Umytí, spláchnutí, vysušení, učešání vlasů. Ostříhání a zapilování nehtů na rukou nástroji uživatele.
Pomoc při použití WC	Pomoc při stažení kalhot a spodního prádla, odstranění inkontinenčních pomůcek, vypuštění sáčku na moč. Přidržení při usedání na toaletu, otření po potřebě, pomoc při vstávání, nasazení inkontinenčních pomůcek, pomoc s obléknutím. Vynesení, umytí, desinfekce toaletního křesla.
Dovoz nebo donáška jídla	<u>Úkon je poskytován pouze uživatelům, kteří mají nasmlouvaný úkon „příprava a podání jídla a pití.“</u> CHPS zajišťuje obědy u externího dodavatele a účtuje poplatek za dovoz nebo donášku oběda podle platného ceníku. Jídelní lístek předávají pracovníci vždy jednou za měsíc uživatelům, a ti si označí požadované obědy. Dodavatel dodává obědy od pondělí do pátku. Uživatel má možnost přihlásit nebo odhlásit obědy vždy nejpozději 2 pracovní dny předem do 9:00 hodin. Přihlášení či odhlášení lze provést následujícími způsoby: - osobně, nebo telefonicky u pracovníka zajišťujícího obědy (tel. kontakt: 732 790 994) - telefonicky u vedoucího CHPS na čísle 731 003 394 V případě pozdního odhlášení (po stanovené lhůtě) již nelze oběd odhlásit a bude účtován v plné výši, tj. včetně nákladů na dovoz. Oběd je uživateli dovážen v hermeticky uzavřených plastových obalech. Pracovník uživateli oběd připraví, podá, po obědě nádobí umyje.
Pomoc při přípravě jídla a pití	Slovní i praktická pomoc a podpora uživateli, který si sám připravuje jídlo ze svých surovin.
Příprava a podání jídla a pití	Nachystání snídaně, svačiny, oběda, večeře z připravených surovin uživatele, včetně nápojů. Nakrájení jídla na sousta, případně pomletí nebo rozmixování, ohřátí na sporáku nebo v mikrovlnné troubě. Naservírování na talíř, podání uživateli. Připomenutí užití léků.
Běžný úklid a údržba domácnosti	Mytí podlahových krytin a povrchů v kuchyni, na chodbě, v obytných pokojích; mytí koupelny a WC; vysávání podlah a koberců; zametání; třídění a vynesení odpadků; mytí a úklid nádobí; úklid a údržba domácích spotřebičů; vyklepání předložek; vysátí

	čalouněného nábytku; základní péče o květiny; větrání a manipulace se žaluziemi; péče o lůžko; praní a žehlení prádla v domácnosti uživatele; úklid prádla do skříně. Při úklidu pracovníci využívají úklidové a mycí prostředky a pomůcky uživatele.
Pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti, například sezonního úklidu, úklidu po malování	Rozsáhlejší sezonní úklid (jarní, předvánoční), úklid po malování, mytí oken, věšení záclon a úklid společných prostor. <u>Tento úkon neposkytujeme, pouze zprostředkováváme.</u> Kontakty na úklidové firmy jsou k dispozici u vedoucího CHPS.
Donáška vody	Donáška vody do domu v případě, že uživatel nemá přivedený vodovod do kuchyně či koupelny.
Topení v kamnech včetně donášky a přípravy topiva, údržba topných zařízení	Donáška topiva (uhlí, pelet, briket a naštípaného dřeva) z místa, kde je uskladněno, příprava třísek, novin, podpalovače, dále zatopení v kamnech (kotli) a základní úklid topného zařízení – vynesení popela, úklid bezprostředního okolí topného zařízení.
Běžné nákupy a pochůzky	Běžným nákupem se rozumí nákup potravin a běžných každodenních potřeb v obvyklém množství. Nákup může být zajištěn pracovníkem pečovatelské služby na základě předem připraveného nákupního seznamu, případně si může uživatel nákup nebo pochůzku obstarat sám za doprovodu a podpory pracovníka. V případě potřeby může pracovník uživateli pomoci i se sepsáním nákupního seznamu. Pokud nákup provádí pracovník bez přítomnosti uživatele, je nutné, aby uživatel předal potřebný finanční obnos a nákupní tašku. Přijatou hotovost pracovník zaeviduje písemně do příslušného formuláře. Po návratu z nákupu pracovník předá uživateli zakoupené zboží, doloží pokladní doklad a provede vyúčtování včetně vrácení případného zůstatku. <u>Nákup alkoholu:</u> Jestliže nákup alkoholu bude zhoršovat nepříznivou sociální situaci klienta, což je v rozporu s cíli a posláním CHPS, nebude nákup alkoholu klientovi poskytnut.
Praní a žehlení osobního/ložního prádla, popřípadě jeho drobné opravy	Praní i žehlení provádí pracovníci v sídle CHPS, určeném pro výkon těchto činností. Uživatel předává prádlo v tašce pracovníkovi, který prádlo označí jménem uživatele. Prádlo jednoho uživatele je vždy vypráno samostatně. Po vyprání a vyžehlení je prádlo zváženo na kuchyňské váze. Lhůta pro vrácení vypraného a vyžehleného prádla zpět uživateli je <u>maximálně 10 dní</u> ode dne předání prádla do rukou pracovníka CHPS. Předání prádla je možné v sídle CHPS nebo v domácnosti uživatele při příležitosti výkonu služby. Tento úkon je možné také zprostředkovat.

	Drobné opravy prádla jsou uživatelům na požádání zprostředkovány.
Doprovázení do zaměstnání, k lékaři, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a doprovázení zpět	Doprovod k lékaři, na úřady, do provozoven veřejných služeb. Doprovod na vycházky. Doprovod je možné uskutečnit pěšky nebo autem Charity Svitavy. V pracovní dny je možnost využití doprovodu pomocí schodolezu a automobilu upraveného pro osoby pohybující se na invalidním vozíku dle kapacity služby.
Pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů	Pomoc při vyplňování formulářů, při přípravě písemných žádostí, dopisů, vyplňování tiskopisů (příspěvek na péči, příspěvek na bydlení, žádosti do pobytových zařízení), asistenci při telefonické nebo elektronické komunikaci s úřady a dalšími institucemi poskytujícími veřejné služby a jiné související úkony. Cílem této pomoci je posílení samostatnosti klientů a jejich schopnost hájit své zájmy. Nejedná se o poskytování právního a odborného poradenství.
Pomoc při vyřizování běžných záležitostí	Placení poplatků za služby (např. poplatky za popelnice na úřadě), vyřizování osobní korespondence, pomoc s užíváním technologií (telefon, počítač, internet), podpora při orientaci ve veřejné dopravě. Dále pak asistence při objednávání služeb (lékař, kadeřnice, pedikérka, sanitka, apod.), nebo při osobní, telefonické nebo elektronické komunikaci s institucemi, komerčními službami a blízkými osobami, dohled a pomoc při hospodaření s penězi svěřenými na nákupy a jiné drobné výdaje.
Dohled, aby osoba závislá na pomoci nezpůsobila ohrožení sobě ani svému okolí	Osobní návštěva pracovníka v domácnosti, při které dojde ke kontrole uživatele a stavu domácnosti, případně zjištění potřeb. Cílem 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 mu pocit jistoty a stability. Kontrola, dohled a společnost v době nepřítomnosti pečující osoby a s tím spojené aktivity, které uživatel potřebuje k rozvoji své soběstačnosti a orientaci v čase, prostoru i v osobách (např. prohlížení fotografií, doprovázení po venku (vycházka), rozvoj paměti, čtení, luštění křížovek, stolní hry,...), dále pak zajištění bezpečí a možnost setrvání v domácím prostředí u těch uživatelů, kteří jsou plně odkázáni na pomoc druhých a nemohou zůstat bez pomoci a dohledu (např. uživatelé hospicové péče, osoby se zdravotním postižením, atd.). Tento dohled může být zajištěn i v rozsahu více hodin, podle kapacity služby.
Základní sociální poradenství	Je poskytováno <u>zdarma</u> v sídle CHPS na ulici Felberova ve Svitavách nebo v domácnosti uživatele v pracovní

	dny od 8.00 do 15.00 hodin na základě telefonické domluvy se sociálním pracovníkem (tel. 733 741 042 nebo 739 393 019). Jedná se o poskytnutí informací o sociálních službách, při řešení nepříznivé finanční, majetkové, osobní a sociální situace.
--	--

PLATBA ZA SLUŽBU

Než s vámi uzavřeme Smlouvu o poskytování pečovatelské služby, seznámíme vás s aktuálním Ceníkem Charitní pečovatelské služby. Tento ceník je součástí smlouvy jako příloha č. 1. Pokud dojde ke změně cen, vždy vás o tom předem písemně informujeme – nejméně 14 dnů před tím, než začne nový ceník platit.

Jak platíte za službu?

- **Platba probíhá zpětně** – tedy za služby, které jsme vám poskytli v předchozím měsíci.
- **Vyúčtování** vystavíme nejpozději **do 25. dne následujícího měsíce**.
- Službu je potřeba **uhradit do konce téhož měsíce**, kdy bylo vyúčtování vystaveno.

Jak se cena počítá?

- Platíte **za skutečný čas přímé péče** – tedy za dobu, kdy je pečovatelka u vás doma a vykonává domluvené úkony.
- Čas začíná běžet při **vstupu do vaší domácnosti** a končí **odchodem**. Cesta pečovatelky k vám **se neúčtuje**.
- Výše úhrady závisí na délce péče.

Příklad:

20 minut osobní hygieny + 10 minut úklidu = 30 minut péče = **82,50 Kč**.

Jak je to s nákupy a pochůzkami?

U běžných nákupů (nebo např. vyzvednutí léků, pochůzka na poštu apod.) se účtuje celkový čas – tedy: cesta do obchodu, samotný nákup, doručení nákupu k vám, vyúčtování.

Dovoz oběda

- Pokud vám vozíme oběd, účtujeme nejen samotný dovoz, ale také **čas strávený poskytováním dalších úkonů** (např. servírování oběda, pomoc s jídlem, mytí nádobí, povídání, apod.).

Možnosti platby:

- **V hotovosti** – po předložení vyúčtování, platba přímo pečovatelce nebo vedoucí služby
- **Na účet** – vyúčtování je zasláno na e-mailovou adresu, kterou nahlásíte telefonicky vedoucí CHPS nebo sociálnímu pracovníkovi v průběhu sociálního šetření

Způsob platby lze po domluvě s vedoucí služby změnit.

Pečovatelská služba bez poplatku – kdo ji může získat

Pečovatelská služba je poskytována zdarma účastníkům odboje, dále osobám, které jsou účastny rehabilitace podle zákona o soudní rehabilitaci a osobám, které byly zařazeny v táboře nucených prací, v pracovním útvaru apod., ale toto zařazení bylo zrušeno dle zákona o mimosoudních rehabilitacích. Pečovatelská služba je poskytována zdarma také pozůstalým manželům (manželkám) po výše uvedených osobách starším 70 let. Uživatel musí tuto skutečnost doložit osvědčením Ministerstva obrany ČR.

ZÁVAŽNÉ PORUŠENÍ PRAVIDEL ZE STRANY UŽIVATELE

V případech, kdy dojde k závažnému porušení pravidel ze strany uživatele a je ohrožena bezpečnost nebo důstojnost pracovníků CHPS si poskytovatel vyhrazuje právo ukončit smlouvu o poskytování služby.

Za závažné porušení považujeme zejména následující chování:

- **agresivní chování** – verbální (např. nadávání, neslušné oslovování, urážení, vyhrožování) i fyzické (násilné chování, projevy sebepoškozování),
- **hrubé** projevy a chování pod vlivem alkoholu,
- **užívání jiných omamných látek** a hrubé projevy chování s tím spojené,
- jakékoli **sexuální obtěžování** – slovní (např. telefonování nebo nedobrovolné rozhovory týkající se sexuality, různé přemlouvání pracovníka k nedobrovolným schůzkám nebo aktivitám apod.) i fyzické (např. osahávání, násilné chování, obnažování se apod.),
- **krádeže nebo poškozování** osobních věcí pracovníků,
- **kouření v přítomnosti pracovníka** během výkonu služby,
- **ohrožování pracovníků zvířaty**. V případě, že se v domácnosti nachází zvíře, je povinností uživatele (nebo jeho rodiny) zajistit, aby během poskytování služby nebylo přítomno v místnosti, neohrožovalo pracovníka ani neomezovalo výkon služby.

Uživatel nesmí svým jednáním ohrožit bezpečnost a zdraví pracovníka ani vlastní zdraví. Zároveň je nutné, aby v domácnosti byla zajištěna základní bezpečnostní opatření, která umožňují bezpečný výkon služby.

Jedná se zejména o:

- **pořízení polohovací postele v případech, kdy je nutné provádět hygienu na lůžku**
- opatření proti pádu nebo uklouznutí
- dostatek prostoru pro bezpečné provedení úkonu,
- odpovídající kompenzační pomůcky podle zdravotního stavu uživatele,
- bezpečné a funkční elektrické spotřebiče,
- zajištění domácích zvířat tak, aby pracovníka neohrožovala a nebránila v práci.

Pokud nebudou výše uvedené podmínky splněny, může pracovník daný úkon **odmítnout provést**, a to do doby, než budou zajištěny potřebné podmínky pro jeho bezpečné provedení.

Tuto situaci pracovník bezodkladně oznámí vedoucí CHPS, která bude věc dále řešit s vámi nebo s vaší kontaktní osobou.