

INFORMACE PRO ZÁJEMCE O SLUŽBU

platné od 13.10.2025

Charitní pečovatelská služba (dále jen CHPS) je jednou z registrovaných sociálních služeb Charity Svitavy. CHPS má od 1. 1. 2021 sídlo ve Svitavách na ulici Perečínská 1003/2.

Poslání

Posláním CHPS je umožnit osobám a rodinám s dětmi, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby, zůstat ve svém domácím prostředí a zajistit jim pomoc v takovém rozsahu a takovým způsobem, aby prožívali důstojný život podle svých potřeb.

Cílem CHPS je

- poskytovat službu v souladu s potřebami Uživatelů,
- podpořit Uživatele při péči o vlastní osobu a domácnost,
- podpořit Uživatele v udržení stávajících zájmů,
- podpořit Uživatele ve zlepšení nebo zachování stávající soběstačnosti.

Okruh osob

- osoby, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení,
- rodiny s dětmi, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby.

Služba je poskytována v domácnostech ve Svitavách a okolních obcích nebo ve střediscích hygieny.

Zásady poskytování služeb

- zásada partnerství – pracovníci přistupují ke Uživateli jako k rovnocennému partnerovi, a tak s ním i jednají;
- zásada vlastního rozhodování – Uživatel je podporován v uplatňování vlastní vůle a sám rozhoduje o průběhu poskytování služby, přičemž se přihlíží k jejím provozním možnostem;
- zásada respektování důstojnosti – respektování Uživatele jako jedinečné lidské bytosti bez ohledu na věk, sociální postavení a zdravotní stav;
- zásada respektování soukromí - při poskytování péče se přihlíží ke zvyklostem Uživatele a jeho domácím pravidlům;
- zásada bezpečí – poskytování služby je bezpečné pro klienta i pracovníka;
- zásada křesťanských hodnot – přístup pracovníků CHPS je založen na křesťanských hodnotách (pravda, svoboda, spravedlnost a láska).

- ✓ Zásady vyjadřují hodnoty, kterými se řídí naši pracovníci při práci s Uživateli.
- ✓ Zásady poskytování služby vychází z Etického kodexu Charity Svitavy a Kodexu Charity ČR, Etického kodexu pro členské organizace Caritas Internationalis a Etického kodexu pro pracovníky členských organizací Caritas Internationalis.

Kapacita služby

Roční kapacita terénní formy: 200 Uživatelů

Okamžitá kapacita terénní formy:

pracovní dny	6.00 – 13:00 hod.	8 Uživatelů
pracovní dny	13.00 – 22.00 hod.	2 Uživatelé
víkendy a svátky	6.00 – 22.00 hod.	2 Uživatelé

Denní kapacita ambulantní formy: 7 Uživatelů

Provoz

Informace o službě v pracovní dny v době od 7.00 do 15.00 hod.

Forma poskytování CHPS je terénní a ambulantní.

Provoz terénní služby:

denně, včetně víkendů a svátků od 6.00 do 22:00 hod.

Provoz ambulantní služby:

denně, včetně víkendů a svátků od 6:30 do 21:00 hod. na adresách:

- Felberova 715/31, Svitavy,
- Jungmannova 1558/6, Svitavy

Poskytované služby

CHPS poskytuje činnosti a úkony podle § 37 odst. 2 a § 40 Zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a podle § 6 Vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.

Základní činnosti:

- pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu,
- pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu,
- poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy,
- pomoc při zajištění chodu domácnosti,
- zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,
- pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí
- pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí,
- základní sociální poradenství.

Služba je poskytována v těchto obcích:

Brněnec (Podlesí, Moravská Chrastová, Chrastová Lhota), Březová nad Svitavou, Dětrichov, Hradec nad Svitavou, Chrastavec (Půlpecen), Javorník, Kamenná Horka, Koclířov (Hřebeč), Kukle, Opatov, Opatovec, Pohledy (Horní Hynčína), Radiměř, Rudná, Sklené, Svitavy, Vendolí, Želivsko (Horáková Lhota).

Základní informace k poskytování pečovatelské služby

- ✓ Poskytované služby zajišťují kvalifikovaní pracovníci v sociálních službách, kteří splňují odbornou způsobilost absolvováním akreditovaného kvalifikačního kurzu.
- ✓ Při provádění pečovatelské služby se pracovníci střídají, k Uživateli nedochází stabilně jeden pracovník.
- ✓ Všichni zaměstnanci Charity jsou povinni zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech souvisejících s poskytovanou službou.
- ✓ Vzhledem k charakteru služby není v kompetencích pracovníků provádět jakýkoliv zdravotnický úkon.
- ✓ Tyto služby jsou zpoplatněny dle platného ceníku.
- ✓ Pro provádění hygieny na lůžku je podmínkou, aby měl Uživatel k dispozici polohovací postel. V případě, že uživatel polohovací postel nevlastní, je možné si ji zapůjčit v půjčovně kompenzačních pomůcek.

Co vás čeká před zahájením služby

Než vám začneme poskytovat naši pečovatelskou službu, domluvíme si s vámi osobní schůzku. Schůzku s vámi bude mít vedoucí pečovatelské služby nebo sociální pracovnice.

Termín si domluvíme buď osobně, nebo po telefonu. Setkat se můžeme přímo u vás doma, nebo třeba v nemocnici. Termín schůzky se snažíme přizpůsobit tak, aby to vyhovovalo vám i nám.

Schůzky se vždy účastníte vy osobně. Pokud máte soudem určeného opatrovníka, musí být u jednání také. A pokud chcete, můžete si přizvat i někoho blízkého – třeba člena rodiny.

Na schůzce s vámi budeme mluvit o tom, co od služby očekáváte, co potřebujete a jestli vám naši pomoc můžeme nabídnout. Vysvětlíme vám, jak služba funguje, co všechno nabízíme, jaká jsou pravidla a kolik to stojí. Dostanete od nás i tištěné materiály, kde je vše přehledně napsané.

Po rozhovoru s vámi rozhodneme, jestli vám službu můžeme poskytnout. Výsledek vám řekneme hned ústně. Když se domluvíme, podepíšeme spolu **Smlouvu o poskytování pečovatelské služby**. Ve smlouvě najdete všechny důležité informace, např. co služba obnáší, kolik stojí, jak se řeší různé situace a co dělat, když budete mít třeba nějakou stížnost.

Platba za poskytnuté služby

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**.

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

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.
- Váš individuální plán se pravidelně upravuje podle toho, co právě potřebujete, stará se o to **klíčový pracovník** společně se sociálním pracovníkem.

Postup při vyřizování stížností

Kdy si můžete stěžovat?

Nejste-li spokojen/a s kvalitou, způsobem či rozsahem poskytování služby, nebo s chováním personálu či respektováním svých práv.

Kdo si může stěžovat?

Stěžovat si můžete vy, dále:

- váš zákonný zástupce, opatrovník, nebo podpůrce
- osoba vám blízká, nemůžete-li stížnost podat ze zdravotních důvodů
- osoba, kterou zmocníte
- člen vaší domácnosti, který má oprávnění vás zastupovat podle občanského zákoníku
- zaměstnanec CHPS

(dále jen „stěžovatel“).

Jak podat stížnost?

a) ústně v kanceláři CHPS nebo telefonicky

- **primárně** vedoucí pečovatelské služby (Zuzana Soukupová)
- asistentce vedoucí pečovatelské služby (Lenka Dvořáková)

Dále je možnost sdělit osobně stížnost některé z pečovatelek, která tuto stížnost předá výše uvedeným osobám.

b) písemně (prosíme uvádějte svoji adresu)

- poštou na adresu pečovatelské služby
- e-mailem

Jak CHPS postupuje při řešení stížností?

Vyřizováním stížností je pověřen vedoucí CHPS nebo asistentka vedoucí CHPS. Vedoucí CHPS eviduje stížnosti v Knize evidence stížností.

Stížnost na vedoucí CHPS vyřizuje ředitelka Charity Svitavy.

Lhůta pro projednání stížnosti a uvědomění stěžovatele je 30 dnů. Lhůta začíná běžet v okamžiku, kdy je stížnost zaznamenána. V případě závažnosti stížnosti se může lhůta pro projednání a uvědomění stěžovatele prodloužit o dalších 30 dnů. O prodloužení lhůty a důvodech jejího prodloužení jsme povinni stěžovatele informovat.

Stěžovatel je informován o výsledku projednání své stížnosti písemnou formou.

Písemné vyřízení stížnosti obsahuje:

- datum vyřízení stížnosti,
- jméno a podpis osob, které stížnost vyřizovaly,
- výsledek řízení stížnosti,
- jaká opatření byla přijata v případě, kdy stížnost byla oprávněná,
- jakým způsobem a kam se stěžovatel může odvolat v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti.

Stěžovatel má právo nahlížet do dokumentace, která je o stížnosti vedená, a pořizovat z ní kopie nebo výpisy.

Co mám dělat, pokud nejsem spokojen/a s vyřízením mé stížnosti?

Pokud nejste spokojen/a s výsledkem vyřízení své stížnosti vedoucí CHPS, můžete se obrátit na ředitelku Charity Svitavy (Mgr. Vendula Kouřilová) ve věci nového projednání své stížnosti.

Pokud nejste spokojen/a ani s výsledkem vyřízení své stížnosti ředitelkou Charity Svitavy, můžete svou stížnost postoupit řediteli Arcidiecézní charity Olomouc.

Nesouhlasíte-li s vyřízením stížnosti, nebo nebyla-li vaše stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, můžete do 60 dnů ode dne doručení písemného vyřízení stížnosti požádat ministerstvo práce a sociálních věcí o prověření vyřízení této stížnosti.