

Základní informace o Charitní pečovatelské službě

ZÁKLADNÍ INFORMACE O SLUŽBĚ

Poslání služby

Posláním Charitní pečovatelské služby je poskytovat pomoc a podporu lidem všech věkových kategorií se sníženou soběstačností, aby mohli žít ve svém domácím prostředí.

Cíle služby

- Setrvání osob se sníženou soběstačností co nejdéle ve svém domácím prostředí, kde mají své soukromí a pocit bezpečí.
- Zvládnutá péče o domácnost nebo o osobu se sníženou soběstačností v rodinách, které z objektivních důvodů nemohou samy zajistit komplexní péči.
- Osoba se sníženou soběstačností má možnost zapojit se do sociálního a kulturního života a má se společností kontakt i tehdy, kdy ho z objektivních důvodů nemůže zajistit rodina.

Cílová skupina – pro koho je služba určena

- Osoby se sníženou soběstačností z důvodu věku, chronického onemocnění, zdravotního postižení včetně omezení dočasného charakteru (osoby po úrazu, operaci), jejichž stav vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby.
- Rodiny s dětmi, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby a tuto pomoc jim nemohou poskytnout rodinní příslušníci ani komerční služby.

Čas, kdy je služba poskytována

Služba je poskytována terénní formou, převážně v domácnosti uživatele, v pracovní dny od 6 do 20 hodin. O víkendech a o svátcích od 7 do 12 hodin a od 17 do 20 hodin. V případě, že

uživatel nemá ve své domácnosti podmínky pro poskytnutí úkonů osobní hygieny (koupání, sprchování), může být tento úkon poskytnut ambulantní formou v zařízení poskytovatele – Vile Skřivánek, na adrese Průmyslová 1310, Litomyšl, a to v pracovní dny v době od 9 do 15 hodin.

V odůvodněných případech může být služba poskytnuta i mimo uvedený časový rámec.

Úřední hodiny služby jsou každou středu od 9 do 15 hodin. V tuto dobu je v kanceláři přítomna vedoucí služby, sociální pracovnice. V případě potřeby je možné domluvit si schůzku v jiném termínu, který vám bude vyhovovat.

Místo, kde je služba poskytována

Služba je poskytována osobám žijícím na území města Litomyšle (Nedošín, Kornice, Nová Ves u Litomyšle, Pohodlí, Suchá, Vlkov a Pazucha) a v okolních obcích – a to Benátky, Bohuňovice, Cerekvice nad Loučnou, České Heřmanice (Borová, Chotěšiny), Čistá, Horky, Chmelík, Janov (Mendryka, Gajer), Karle, Makov, Mikuleč, Morašice (Říkovice, Višňáry), Němčice (Člupek, Zhoř), Nová Sídla (Sedlíštko), Řídký, Sedliště, Sloupnice, Strakov, Trstěnice, Tržek, Újezdec, Vlčkov.

Služba je poskytována terénní formou, převážně v domácnosti uživatele. V rámci služby mohou pracovníci poskytovat uživateli též doprovod k lékaři, na úřad a podobně.

CO POSKYTUJEME

Základní činnosti pečovatelské služby

Pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu

Pomoc a podpora při podávání jídla a pití

Pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek

Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru

Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík

Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu

Pomoc při úkonech osobní hygieny (mytí na lůžku, v koupelně, sprchování, koupel)

Sprchování v prostorách poskytovatele (zázemí služby) na Vile Skřivánek

Pomoc při základní péči o vlasy, nehty, holení

Pomoc při použití WC, inkontinenčních pomůcek

Pomoc při zajištění stravy

Pomoc při přípravě jídla a pití

Příprava a podání jídla a pití

Dovoz (pouze dietní stravy) nebo donáška jídla

Pomoc při zajištění chodu domácnosti

Běžný úklid a údržba domácnosti (včetně zajištění údržby osobních věcí, praní a žehlení osobního a ložního prádla)

Běžný nákup

Běžné pochůzky

Donáška léků

Velký nákup

Údržba domácích spotřebičů

Pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti

Donáška vody

Topení v kamnech včetně donášky a přípravy topiva, vynesení popela, čistění kamen

Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

Doprovázení dospělých k lékaři, do školy, školského zařízení, zaměstnání, na orgány veřejné moci, instituce poskytující veřejné služby a zpět

Doprovázení dětí do školy, školského zařízení, k lékaři a zpět

Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

Pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů

Pomoc při vyřizování běžných záležitostí

Pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí

Dohled, aby osoba závislá na pomoci nezpůsobila ohrožení sobě ani svému okolí.

Uživatelům služby a jejich pečujícím osobám poskytujeme rovněž **základní sociální poradenství**. Pečujícím osobám můžeme poskytovat také nácvik dovedností pro zvládání péče o jejich blízké.

Kromě výše uvedených základních činností nabízíme uživatelům služby **fakultativní (doplňkové) činnosti**, a to dopravu služebním vozidlem a aktivizaci v domácnosti uživatele.

VÝŠE PLATBY A ZPŮSOB ÚHRADY

Úhrada za službu

Úhrada za poskytnutou službu probíhá 1x za měsíc zpětně.

Výše úhrady je stanovena podle skutečně spotřebovaného času nezbytného k zajištění úkonů. Pokud poskytování úkonů, včetně času nezbytného k zajištění, netrvá celou hodinu, výše úhrady se poměrně krátí.

Poskytovatel je povinen předložit uživateli vyúčtování služeb za kalendářní měsíc nejpozději do 20. dne následujícího měsíce.

Platba za poskytnuté úkony je provedena uživatelem zpětně, a to nejpozději do posledního dne měsíce, ve kterém bude vyúčtování předáno uživateli.

Úhradu lze platit v hotovosti pověřené pracovníci CHPS v domácnosti uživatele, nebo v kanceláři CHPS. Platbu lze provést také převodem na bankovní účet č. 3794084309/0800 s přiděleným variabilním symbolem.)

PŘEHLED VÝŠE ÚHRAD ZA POSKYTOVANÉ ÚKONY

(platný od 1. 10. 2024)

A	Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu	
A1	Pomoc a podpora při podávání jídla a pití	165,-Kč/ 60 min.
A2	Pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek	165,-Kč/ 60 min.
A3	Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru	165,-Kč/ 60 min.
A4	Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík	165,-Kč/ 60 min.
B	Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu	
B1	Pomoc při úkonech osobní hygieny (mytí na lůžku, v koupelně, sprchování, koupel)	165,-Kč/ 60 min.
B2	Pomoc při základní péči o vlasy, nehty, holení	165,-Kč/ 60 min.
B3	Pomoc při použití WC, inkontinenčních pomůcek	165,-Kč/ 60 min.
C	Pomoc při zajištění stravy	
C1	Pomoc při přípravě jídla a pití	165,-Kč/ 60 min.
C2	Příprava a podání jídla a pití	165,-Kč/ 60 min.
C3	Dovoz (dietní stravy) nebo donáška jídla	60,-Kč/ úkon
D	Pomoc při zajištění chodu domácnosti	
D1	Běžný úklid a údržba domácnosti (včetně zajištění údržby osobních věcí, praní a žehlení osobního a ložního prádla)	165,-Kč/ 60 min.

D2	Běžné nákupy	165,-Kč/ 60 min.
D3	Běžné pochůzky (vyřizování záležitostí na poště, na úřadech...)	165,-Kč/ 60 min.
D4	Donáška léků	165,-Kč/ 60 min.
D5	Velký nákup (týdenní nákup, nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti)	170,-/ úkon
D6	Údržba domácích spotřebičů (omytí sporáku, odmrazení ledničky,...)	165,-Kč/ 60 min.
D7	Pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti (mytí oken, sezónní úklid)	165,-Kč/ 60 min.
D8	Donáška vody	165,-Kč/ 60 min.
D9	Topení v kamnech, vč. donášky topiva, vynesení popela, čištění kamen	165,-Kč/ 60 min.
E	Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím	
E1	Doprovázení dospělých k lékaři, do školy, školského zařízení, zaměstnání, na orgány veřejné moci, instituce poskytující veřejné služby a zpět	165,-Kč/ 60 min.
E2	Doprovázení dětí do školy, školského zařízení, k lékaři a zpět	165,-Kč/ 60 min.
F	Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí	
F1	Pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů	165,-Kč/ 60 min.
F2	Pomoc při vyřizování běžných záležitostí	165,-Kč/ 60 min.

G	Pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí	
G1	Dohled, aby osoba závislá na pomoci nezpůsobila ohrožení sobě ani svému okolí	165,-Kč/ 60 min.
H	Poradenství	
H1	Základní sociální poradenství	zdarma
H2	Základní sociální poradenství poskytované pečujícím osobám v rozsahu činností poskytujících podporu pečujícím a činností, které spočívají v nácviku dovedností pečujících osob pro zvládání péče o osoby závislé na jejich pomoci	zdarma

Fakultativní (doplňkové) činnosti:

Fakultativní činnosti jsou určeny pouze pro ty uživatele, kteří na základě smlouvy využívají služby základní a mohou být poskytnuty **jen v případě, že je nelze z objektivních důvodů zajistit v běžné síti služeb.**

K	Fakultativní činnosti	
	fakultativní činnost	cena
K1	doprava (k lékaři, do nemocnice, na poštu, do obchodu,...)	19,-Kč/ 1 km
K2	aktivizace (procházky, trénování paměti,...)	165,-Kč/ 60 min.

Při poskytování služby ve větším rozsahu než 80 hodin za měsíc, hradí uživatel sníženou sazbu 145,- Kč za hodinu poskytované péče. Ostatních položek se snížení netýká. Platba za jednotlivé úkony CHPS se vypočítává podle skutečně spotřebovaného času pro provedení úkonu a času nezbytného k jejich zajištění. Pokud poskytování úkonů, včetně času nezbytného k jejich zajištění, netrvá celou hodinu, výše úhrady se poměrně krátí.

Přepočítání úhrady (ceny) dle skutečně spotřebovaného času nezbytného k zajištění úkonu:

čas	úhrada 165,-Kč/hod	úhrada 145,-Kč/hod
60 minut	165 Kč	145 Kč
55 minut	151 Kč	133 Kč
50 minut	138 Kč	121 Kč
45 minut	124 Kč	109 Kč
40 minut	110 Kč	97 Kč
35 minut	96 Kč	85 Kč
30 minut	83 Kč	73 Kč
25 minut	69 Kč	60 Kč
20 minut	55 Kč	48 Kč
15 minut	41 Kč	36 Kč
10 minut	28 Kč	24 Kč

ZÁSADY POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

- Respektujeme individuální potřeby uživatele.
- Zastáváme celostní přístup k člověku.
- Chráníme důstojnost uživatele.
- Respektujeme vlastní volbu uživatele.
- Ctíme důvěrnost informací.
- Podporujeme samostatnost a soběstačnost uživatele.
- Služby poskytujeme v přirozeném prostředí uživatele.

PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ A ŘEŠENÍ STÍŽNOSTÍ

Stížnost na poskytování služby může podat:

- uživatel Charitní pečovatelské služby – tj. osoba, které je nebo byla poskytována služba,
- zákonný zástupce dítěte, kterému je nebo byla poskytována služba,
- opatrovník nebo podpůrce uživatele,
- osoba blízká klientovi – nemůže-li stížnost podat klient sám, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřel,
- zmocněnec – tj. osoba, které uživatel udělí plnou moc a pověří ji k podání stížnosti,
- člen domácnosti uživatele, kterému je nebo byla poskytována služba, a to na základě soudem schváleného návrhu o zastupování,
- zaměstnanec Farní charity Litomyšl.

Stížnost lze podat vedoucí Charitní pečovatelské služby, klíčovému pracovníkovi nebo ředitelce Farní charity Litomyšl, a to ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.

Stížnost lze podat těmito způsoby:

- **ústně** – během osobního jednání,
- **písemně** – tj. předáním písemné stížnosti, zasláním dopisu či e-mailu, vhozením dopisu do označené schránky na vratech sídla Farní charity Litomyšl vedle hlavního vchodu do budovy Lidového domu (Bělidla 392, historická budova v blízkosti obchodu Albert) nebo do schránky sídla služby u Vily Skřivánek (Průmyslová 1310, v průmyslové zóně města Litomyšl).

Telefonické stížnosti nelze přijmout – telefonická linka slouží pro případné ústní konzultace vzniklých situací, projednání způsobů, jak tyto situace řešit a pro stanovení termínu pro osobní jednání.

Stížnost musí obsahovat kontaktní údaje stěžovatele jméno a příjmení, kontaktní poštovní či e-mailovou adresu, na kterou si stěžovatel přeje zaslat písemné vyrozumění. Dále pak konkrétní popis události, okolností nebo jednání, na které je stížnost směřována a označení konkrétních osob, které se podle mínění stěžovatele dopustily chybného nebo nesprávného jednání.

V případě stížnosti podané osobou zmocněnou uživatelem, je stěžovatel povinen doložit ke své stížnosti plnou moc (bez úředně ověřeného podpisu) osvědčující zmocnění ze strany uživatele (zmocnitele) a její případný rozsah. Plnou moc lze udělit taktéž ústně za přítomnosti zmocněnce a pracovníka služby.

Anonymní stížnosti budou brány jako podnět a nebudou šetřeny ani vyhodnocovány v režimu stížností.

Stížnost řeší vedoucí Charitní pečovatelské služby nebo nejbližší nadřízený osoby, na kterou stížnost směřuje.

Lhůta pro vyřízení stížnosti je nejvýše **30 dnů od jejího přijetí**. V odůvodněných případech může být tato lhůta prodloužena o dalších 30 dnů. O prodloužení lhůty a důvodech jejího prodloužení bude stěžovatel vždy písemně vyrozuměn.

Poskytovatel je povinen informovat stěžovatele písemně o způsobu vyřízení stížnosti. Poskytovatel je rovněž povinen umožnit stěžovateli nahlížet do dokumentace, kterou o stížnosti vede a pořizovat z ní kopie nebo výpisy.

Kontakty pro podání stížnosti v rámci Farní charity Litomyšl

Charitní pečovatelská služba

Průmyslová 1310, 570 01 Litomyšl

Bc. Eliška Šauerová – vedoucí služby

tel.: 604 189 192, e-mail: eliska.sauerova@lit.hk.caritas.cz

Farní charita Litomyšl

Bělidla 392, 570 01 Litomyšl

Bc. Věra Dvořáková – ředitelka

tel.: 731 604 315, e-mail: vera.dvorakova@lit.hk.caritas.cz

Seznam nadřízených a nezávislých orgánů, na které se může stěžovatel obrátit v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti

V případě nesouhlasu s vyřízením stížnosti poskytovatelem nebo v případě, kdy stížnost nebyla vyřízena ve stanovené lhůtě, může stěžovatel požádat ministerstvo ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu vyřízení jeho stížnosti poskytovatelem nebo od uplynutí stanovené lhůty o prověření vyřízení své stížnosti. V žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti.

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR

Na poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2
tel.: 950 191 111, e-mail: posta@mpsv.cz

Stěžovatel se může obrátit rovněž na zřizovatele, nebo instituci sledující dodržování lidských práv a základních svobod.

Biskupství Královéhradecké

Velké náměstí 35/44, 500 01 Hradec Králové,
tel.: 495 063 611, biskupstvi@bihk.cz

Veřejný ochránce práv

Údolní 39, 602 00 Brno
tel.: 542 542 888, podatelna@ochrance.cz

NAHLÍŽENÍ DO DOKUMENTACE

Pracovníci vedou o poskytování služby každému uživateli písemnou dokumentaci. Do této dokumentace máte právo nahlížet. V případě zájmu o nahlédnutí do dokumentace požádejte svého klíčového pracovníka nebo vedoucí služby/sociální pracovníci. Vedoucí služby/sociální pracovnice vám umožní v co nejbližším možném termínu nahlédnutí do dokumentace.

Do dokumentace smí nahlížet rovněž váš opatrovník nebo osoba, kterou určíte písemnou formou (nejedná se o kontaktní osobu). Opatrovník nebo vámi zvolená osoba může o nahlédnutí do dokumentace požádat vedoucí služby, která dokumentaci připraví a domluví s danou osobou termín a místo nahlédnutí do dokumentace. Učiní tak zpravidla nejpozději do 15 dnů od podání žádosti.

NESTANDARDNÍ SITUACE A JEJICH ŘEŠENÍ

Během poskytování služby může dojít k některým nestandardním situacím, které budeme muset neodkladně řešit. V některých situacích využijeme možnost spojit se s kontaktní osobou, kterou si zvolíte.

Kontaktní osoba

Každý uživatel CHPS má možnost určit si osobu, kterou mohou pracovníci CHPS v případě, že nastane některá z nestandardních situací, kontaktovat. Pracovníkům předáte jméno a příjmení této osoby a kontakt na osobu (telefonní číslo). Od kontaktní osoby očekáváme součinnost při řešení nastalé situace.

KONTAKTY

Charitní pečovatelská služba

Průmyslová 1310, 570 01 Litomyšl

Tel.: 733 599 820

e-mail: chps@lit.cz

Vedoucí Charitní pečovatelské služby

Bc. Eliška Šauerová

Průmyslová 1310, 570 01 Litomyšl

tel.: 604 189 192

eliska.sauerova@lit.hk.caritas.cz

Ředitelka Farní charity Litomyšl

Bc. Věra Dvořáková

Bělidla 392, 570 01 Litomyšl

tel: 731 604 315

vera.dvorakova@lit.hk.caritas.cz

webové stránky: www.litomysl.charita.cz

Datum aktualizace informačního materiálu: 1. 2. 2026