

Komplexní informace o Charitní pečovatelské službě

vnitřní pravidla poskytování služby



Farní charita
Litomyšl

Průmyslová 1310, 570 01 Litomyšl
chps@lit.cz

*Vážená paní, vážený pane,
před sebou máte informační materiál, který obsahuje komplexní informace o
Charitní pečovatelské službě. Na následujících stránkách Vám přinášíme veškeré
informace o službě a pravidla poskytování služby. Dotazy týkající se fungování
služby Vám rádi zodpovíme osobně.*

Pracovníci Charitní pečovatelské služby

INFORMACE O CHARITNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBĚ

Charitní pečovatelská služba je jednou ze sociálních služeb Farní charity Litomyšl. Poskytuje terénní pečovatelskou službu podle §40 zákona č. 108/2006 Sb., Zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

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.
- Poskytovat pečujícím osobám v rámci základního sociálního poradenství potřebné informace, podporu a orientaci v dostupných sociálních službách a možnostech pomoci, včetně nácviku dovednosti péče, aby mohly dlouhodobě a bezpečně zvládat péči o svého blízkého v domácím prostředí.

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.
- Osoby pečující – v rámci poskytování základního sociálního poradenství pečujícím osobám.

Čas, kdy je služba poskytována

Služba je poskytována terénní formou, převážně v domácnosti uživatele, v pracovních dnech 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, může být tento úkon (sprchování)

poskytnut ambulantní formou v zařízení poskytovatele služby – Vile Skřivánek, na adrese Průmyslová 1310, Litomyšl, a to v pracovních dnech v době od 9 do 15 hodin.

Pro všechny cílové skupiny platí, že služba je časově omezena zpravidla v součtu 3 hodiny denně pro jednoho uživatele (služba neposkytuje osobní asistenci).

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 pracovníce. 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.

Osobní hygiena může být po domluvě s uživatelem poskytována také v zařízení poskytovatele – Vile Skřivánek, na adrese Průmyslová 1310, Litomyšl.

Kapacita služby

Celková kapacita služby je 155 uživatelů ročně.

Okamžitá kapacita služby

V pracovních dnech od 6 do 15 hodin – 7 uživatelů, od 15 do 20 hodin – 1 uživatel. O víkendech a o svátcích, od 7 do 12 hodin a od 17 do 20 hodin – 1 uživatel.

CO POSKYTUJEME

Základní činnosti pečovatelské služby

Uživatelům nabízíme poskytování základních činností pečovatelské služby, tj.:

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

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.

Charakteristika poskytování jednotlivých činností

POMOC PŘI ZVLÁDÁNÍ PÉČE O VLASTNÍ OSOBU

Pomoc a podpora při podávání jídla a pití

Pracovník poskytne uživateli pomoc při stravování, popřípadě podá uživateli jídlo a pití přímo do úst. Neposkytujeme podávání stravy do PEG (výživové sondy), ani péči o PEG – jedná se o zdravotnický úkon.

Pomoc s užitím doplňku stravy nebo potravin pro zvláštní lékařské účely

Pracovník pomůže uživateli s užitím již připraveného doplňku stravy (např. vitaminů, multivitaminových přípravků, probiotik, kolagenu, vlákniny v dávkované formě) nebo potravin pro zvláštní lékařské účely (např. kompletní tekuté výživy, nutričního nápoje). Pomoc zahrnuje podání již připraveného přípravku a podporu při jeho užití.

Pomoc při oblékání, svlékání, obouvání a zouvání, popřípadě za použití speciální pomůcky

Pracovník pomůže uživateli podle potřeby s výběrem vhodného oblečení a obuvi, oblékáním, svlékáním oděvu, obouváním a zouváním bot. Rovněž pomůže

uživateli s použitím speciálních kompenzačních pomůcek, které tyto činnosti usnadňují, pokud je uživatel používá – např. s navlékačem ponožek, dlouhou obouvací lžicí, pomůckou pro zapínání zipů, apod.

Pomoc s použitím neinvazivního zdravotnického prostředku sloužícího k podpoře pohybu nebo funkce končetiny

Pracovník pomůže uživateli nasadit, připevnit a sejmut zdravotnický prostředek, který usnadňuje pohyb nebo podporuje funkci končetiny. Pomůže zkontrolovat správné umístění prostředku podle doporučení, pomůže uživateli při běžném používání prostředku během poskytování péče a s hygienou prostředku. Jedná se například o protézu, ortézu, bandáž nebo kompresní punčochy. Pracovník naopak nemůže pomoci s výběrem ani doporučením vhodného zdravotnického prostředku, odborným nastavením nebo úpravami, které smí provádět pouze zdravotnický pracovník.

Pomoc s použitím kompenzační pomůcky nezbytné pro běžné denní činnosti

Pracovník pomůže uživateli s použitím kompenzačních pomůcek, které usnadňují zvládání běžných denních činností a podporují soběstačnost uživatele. Jedná se například o chodítko, berle, invalidní vozík, nástavec na toaletu, sedačku do vany, opěrná madla, sluchadlo, lupu, elektronickou čtecí lupu, zubní protézu, apod. Pracovník pomůže uživateli s běžným použitím pomůcky, jejím přistavením, přesunutím, jednoduchým nastavením před použitím a při použití pomůcky. Pracovník naopak nemůže provádět odborné opravy, servis, ani složité (odborné) nastavování pomůcky.

Orientační sledování základních tělesných projevů a fyziologických funkcí běžně vnímatelných nebo zjištělných neinvazivním způsobem

Pracovník může uživateli poskytnout pomoc při použití běžně dostupných pomůcek pro sledování zdravotního stavu. Jedná se o tlakoměr, tonometr, pulzní oxymetr, chytré hodinky, mobilní aplikace nebo systémy pro monitorování glykémie, apod. Pracovník pomáhá uživateli zejména s nasazením manžety přístroje, přečtením hodnoty uvedené na displeji, zápisem naměřené hodnoty, výměnou baterie, apod. Kromě uvedeného si pracovník při běžném kontaktu s uživatelem všímá případných rozdílů oproti běžnému stavu uživatele – např. zvýšené únavy, a na tuto skutečnost ho upozorní. Pracovník naopak nemůže provádět zdravotní vyšetření, stanovení diagnózy ani hodnocení zdravotního stavu, rozhodovat o medikaci nebo léčebném postupu.

Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru

Pracovník pomáhá uživateli s bezpečnou orientací a pohybem v domácnosti. Podporuje uživatele v samostatnosti a pomáhá v rozsahu, ve kterém je potřeba

– například poskytne doprovod a slovní navigaci při pohybu po bytě nebo domě, pomáhá při přesunu mezi jednotlivými místnostmi nebo při překonání překážek ve vnitřním prostoru. Pracovník doprovází uživatele formou přímého doprovodu (uživatel se pracovníka přidržuje) nebo nepřímého doprovodu (pracovník svými pokyny směřuje uživatele, otevírá a zavírá dveře).

Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík a pomoc při vstávání, ulehání, posazování, změně, úpravě a zajištění pohodlné a bezpečné polohy

Pracovník pomáhá uživateli bezpečně změnit polohu – posadit se, vstát, ulehnout, přesunout se mezi lůžkem, vozíkem nebo jiným místem. Při provádění úkonu dbá na bezpečnost uživatele a podporuje co největší míru samostatnosti uživatele. U plně imobilního uživatele je úkon poskytován pouze tehdy, je-li domácnost uživatele vybavena zvedákem, nebo je k dispozici pomoc druhé osoby (může být i druhý pracovník CHPS).

Postel uživatele by měla být dostatečně vysoká nebo polohovací, vybavená hrazdičkou a přístupná ze tří stran. Nejsou-li pro poskytnutí tohoto úkonu vytvořeny vhodné podmínky, lze poskytování úkonu službou odmítnout.

Pracovník neprovádí odborné polohování, rehabilitaci ani jiné zdravotní úkony.

POMOC PŘI OSOBNÍ HYGIENĚ NEBO POSKYTNUTÍ PODMÍNEK PRO OSOBNÍ HYGIENU

Pomoc při úkonech osobní hygieny a péči o pokožku bez porušení integrity kůže

Pracovník pomáhá uživateli s běžnou hygienou – tj. omytí obličeje, rukou, hygiena celého těla, (koupel, sprchování), intimní hygiena, pomoc hygienou dutiny ústní. Hygienu lze provést na lůžku, v koupelně ve vaně či sprše – dle potřeb, zvyklostí a možností uživatele. Při poskytování úkonu používá pečovatelka vlastní hygienické potřeby uživatele.

Mytí na lůžku

U plně imobilních nebo i částečně imobilních uživatelů probíhá koupel na lůžku. Pracovník postupuje podle instrukcí uživatele, v případě, že uživatel nekomunikuje či není orientován, podle instrukcí pečující osoby. Pečovatelka může se souhlasem uživatele použít vaničku na hlavu.

Postel uživatele by měla být dostatečně vysoká nebo polohovací, vybavená hrazdičkou a přístupná ze tří stran. Nejsou-li pro poskytnutí tohoto úkonu vytvořeny vhodné podmínky, lze poskytování úkonu službou odmítnout.

Pokud má uživatel koupací lůžko, je nutné předchozí zaučení pečovatelské užiivatelem či pečující osobou. Hygienu za použití koupacího lůžka je nutné provádět vždy ve dvou.

Koupele/sprchování v domácnosti uživatele

Tento úkon lze zajistit pouze tam, kde koupelna umožňuje svým dispozičním řešením provádění koupele nebo sprchování za pomoci druhé osoby tak, aby byla zajištěna bezpečnost uživatele i pracovníka. U imobilních osob musí být koupelna vybavena zvedákem. Jsou použity vlastní hygienické potřeby uživatele. Po ukončení úkonu pracovník může koupelnu uvést do stavu, v jakém se nacházela před zahájením úkonu.

Sprchování v prostorách poskytovatele (zázemí služby) na Vile Skřivánek

Sprchování probíhá v bezbariérové sprše v zázemí služby. Uživatel se může dopravit sám (např. za pomoci rodiny) nebo využít fakultativní službu doprava (služebním vozidlem služby). Uživatel si s sebou přináší vlastní mýdlo, žínku, šampon, ručník, čisté prádlo. Pracovnice pomáhá uživateli se svlékáním podle jeho schopností a potřeb. Po dobu provádění hygienického úkonu může být přítomna i další pracovnice, vyžadují-li to podmínky či náročnost prováděného úkonu. Součástí úkonu je provedení základního úklidu koupelny po hygieně, aby byla koupelna připravena pro použití dalším uživatelem.

Péče o pokožku bez porušení integrity kůže

Pracovník může pomoci uživateli s běžnou péčí o pokožku včetně její hygieny, promazávání nebo ochrany – to znamená pomoc s promazáváním pokožky, ošetřením běžnými hydratačními, ochrannými nebo promašťovacími přípravky (krémy, masti, tělová mléka), pokud nejsou aplikovány jako léčivý přípravek v rámci zdravotní péče.

Pomoc při základní péči o vlasy, nehty

Základní péče o vlasy zahrnuje umytí, vysušení a učešání vlasů. Součástí úkonu je i zkrácení nebo holení vousů. Základní péče o nehty zahrnuje očištění, přiměřené zkrácení nebo zapilování nehtů.

Pracovník používá nástroje uživatele, které musejí být v dobrém technickém stavu. Holení je prováděno buď elektrickým holicím strojkem, nebo holicím strojkem na žiletku. Pracovník odmítne použít poškozený fén či holicí stroj, tupou žiletku.

Nelze provádět péči o nehty, které jsou přerostlé, zarostlé, ztlustělé, nesou známky plísní či péči o nehty na diabetické noze. Pokud péče o nehty na nohou vyžaduje odborný zásah pedikérky, je uživatel seznámen s kontakty na pedikúru.

Pomoc při ošetření drobných porušení integrity kůže, která nejsou komplikovaná ani chronického charakteru.

Pracovník může uživateli pomoci s jednoduchým ošetřením drobných poranění, která nevyžadují zdravotní péči – tj. ošetřením malé oděrky, povrchové ranky nebo drobného škrábance. Jedná se o přiložení náplasti na drobné poranění, přidržení nebo zajištění jednoduchého krytí, asistenci uživateli při ošetření. Pracovník neprovádí ošetřování chronických ran, sledování ani vyhodnocování jejich stavu.

Pomoc a podpora při fyziologickém vyprazdňování a s tím související hygienou.

Pracovník pomáhá uživateli při použití toalety (doprovod, pomoc při přesunu na toaletu, pomoc při usednutí a vstávání), při použití kompenzačních pomůcek (přistavení a příprava toaletního křesla, nástavce na WC, močové láhve, podložní mísy, včetně omytí a desinfekce pomůcek). V rámci úkonu pomáhá pracovník uživateli rovněž s provedením hygieny po vyprazdňování, výměnou inkontinenčních pomůcek.

Pracovník pomáhá uživateli s tím, co sám nezvládne, zároveň dbá na zachování co nejvyšší míry soukromí a důstojnost uživatele.

Pomoc při vypuštění nebo výměně sběrného sáčku při zavedené cévce z močového měchýře.

Pracovník pomůže uživateli s vypuštěním nebo výměnou sběrného sáčku připojeného k již zavedené močové cévce. Úkon zahrnuje vypuštění obsahu sběrného sáčku, výměnu sběrného sáčku za nový, je-li to potřeba, sledování, zda se neobjevují neobvyklé změny (např. zakalená moc, krev v moči nebo jiné obtíže). V rámci úkonu naopak nelze provádět zavedení, výměnu nebo odstranění močové cévky, řešení komplikací spojených s močovou cévkou nebo jiné zdravotní výkony související s katetrizací močového měchýře.

POMOC PŘI ZAJIŠTĚNÍ STRAVY

Pomoc při přípravě jídla a pití

Uživatel si připravuje jídlo a pití sám ve vlastní domácnosti, pracovník pouze asistuje a vypomáhá při činnostech, které jsou pro uživatele obtížně zvládnutelné (např. loupání, krájení, dokončení jídla).

Příprava a podání jídla a pití

Pracovník připravuje jídlo a pití uživateli ke konzumaci. Jedná se o přípravu již hotového jídla, které uživateli připravila rodina nebo firma zajišťující rozvážku obědů. Pracovník používá nádobí a zařízení kuchyně uživatele. Připraví jídlo na talíř, ohřeje na sporáku nebo v mikrovlnné troubě a podává uživateli na stůl.

Dovoz (dietní stravy) nebo donáška jídla

Úkon se zajišťuje pouze uživateli, který má od svého ošetřujícího lékaře naordinovanou dietní stravu a nemá možnost vzhledem ke svému zdravotnímu omezení nebo nemožnosti pomoci jiné osoby si ji v příslušném místě vyzvednout. V případě, že se nejedná o dietní stravu, pomůže pracovnice uživateli zajistit dovoz oběda rozvozovou firmou, přinést jídlonosič přivezený rozvozovou firmou do bytu uživatele.

Pomoc při zajištění chodu domácnosti

Běžný úklid a údržba domácnosti (včetně praní a žehlení ložního a osobního prádla, popřípadě jeho drobné opravy, v domácnosti uživatele)

Běžným úklidem se rozumí základní úklid bytu, a to prostor, které uživatel běžně užívá. Běžný úklid zahrnuje vysávání, zametání, vytírání podlahy, úklid prádla do skříně, umytí, utření a úklid nádobí, otření pracovní desky a dveří kuchyňské linky, umytí dřezu, úklid nakoupených potravin, vynesení odpadků, umytí WC, umyvadla, vany, sprchového koutu, otření obkladů v okolí umyvadel a za sporákem, zalévání květin, úklid okolo kamen.

Uživatel je povinen poskytnout pracovníkovi veškeré pomůcky a čisticí prostředky, které jsou nezbytné k provedení úkonu.

Úklid probíhá pouze v místnostech, které uživatel používá (nejedná se o úklid sklepa, půdy, apod.). Pracovníci nepoužívají při úklidu z důvodu bezpečnosti schůdky ani žebříky. V případě požadavků uživatele, které není s to CHPS zajistit, jsou uživateli předány informace o úklidových službách.

Úkon zahrnuje rovněž praní a žehlení osobního a ložního prádla v pračce uživatele, tzn. vložení prádla do pračky, zapnutí pračky, vyndání prádla z pračky, vložení prádla do sušičky nebo věšení prádla, vyjmutí prádla ze sušičky nebo sběr suchého prádla, žehlení, případně drobné opravy osobního a ložního prádla (např. přišití knoflíku, zašití trhlíčky).

Pokud uživatel pračku v bytě nemá, pračka uživatele je v nevyhovujícím stavu, anebo si to uživatel přeje, zprostředkují pracovníci služby praní a žehlení osobního a ložního prádla v prádelně.

Uživatel hradí zvlášť praní a žehlení prádla prádelně (dle ceníku prádelny) a zvlášť službě CHPS čas vynaložený na celý proces v souvislosti s tímto úkonem (přichystání prádla, předávka, předání peněz atd.).

Údržba domácích spotřebičů

Jedná se o základní péči o domácí spotřebiče – umytí sporáku, mikrovlnné trouby, varné konvice, pračky, odmrazení a omytí chladničky a mrazničky, výměna sáčků ve vysavači.

Pracovníci nejsou oprávněni provádět jakékoliv jiné, odborné, zásahy do spotřebičů a jejich opravy. Na případné závady, které zjistí, jsou povinni upozornit uživatele, příp. rodinného příslušníka.

Pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti, například sezonního úklidu, úklidu po malování

Velkým úklidem se rozumí např. mytí oken, utření prachu na méně přístupných plochách, úklid bytu po dlouhodobé hospitalizaci uživatele. Úklid lze zajistit pouze v prostorách, které uživatel běžně obývá a užívá. V případě velkého úklidu sezonního charakteru, úklidu po malířských a stavebních pracích, jsou uživatelům předány kontakty na komerční úklidové služby.

Donáška vody

Tento úkon je poskytován pouze v případě náhradního zásobování vodou z důvodu havárie dodávky vody, nebo pokud se zdroj vody pro domácnost uživatele nachází mimo jeho byt (studna).

Uživatelům je doneseno jen nezbytné množství vody pro pokrytí potřeb vaření, opláchnutí nádobí, základní hygieny a splachování WC. Používají se výhradně čisté nádoby, které zajistí uživatel.

Topení v kamnech včetně donášky a přípravy topiva, údržba topných zařízení

Úkon zahrnuje donášku uhlí a dříví do bytu uživatele, zatopení v kamnech nebo kotli, očištění povrchu topného zařízení, vymetení a vynesení popela. Pečovatelka musí být důkladně seznámena s obsluhou topného zařízení. Úklid okolo kamen je účtován jako „běžný úklid“.

Aby mohl být úkon poskytován, musí být kamna v dobrém technickém stavu. Donášku uhlí a dříví do bytu uživatele zajišťuje pečovatelská služba pouze v případě, kdy ji nemůže uživatel zajistit rodina.

Běžné nákupy a pochůzky

Běžné nákupy

Nákup potravin, drogerie, jehož položky se vejdu do jedné či dvou tašek klasických rozměrů (např. igelitová taška). Pracovník zajišťuje nákup zpravidla

v jednom obchodě, popřípadě ve specializovaném obchodě (papírnictví, drogerie).

Běžné pochůzky

Vyzvednutí receptu u lékaře, odnesení zprávy k lékaři (v zalepené obálce), předání věci na opravu, platby na poště, vyřizování záležitostí uživatelů na úradech.

Donáška léků

Vyzvednutí léků v lékárně nebo v prodejně zdravotních potřeb a donesení uživateli domů.

Postup při zajišťování nákupů a pochůzek:

Seznam potravin a zboží předává uživatel pracovníkovi bezprostředně před zahájením nákupů či pochůzek. Tento seznam může mít uživatel již předem připravený, nebo jej společně s pracovníkem sestaví a překontrolují, vyjasní si další podrobnosti.

Finanční hotovost si pracovník převezme od uživatele bezprostředně před zahájením nákupů či pochůzek, a to souběžně se seznamem nakupovaného zboží. Přijatá částka je evidována v sešitě nákupů jako „Záloha“.

Ve výjimečných případech lze převzít soupis nakupovaného zboží a finanční hotovost od uživatele v jiný den, než ve který se nákup uskuteční (pravděpodobně souběžně s poskytováním jiného úkonu) nebo převzít seznam telefonicky. I tehdy pracovník zapíše do sešitu nákupů přijatou hotovost a uživatel ji svým podpisem potvrdí.

Velký nákup, například týdenní nákup, nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti

Nákup nad rozsah běžného nákupu, tj. týdenní nákup, zásobovací, dále nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti. Pracovníci mohou uživateli pomoci se zprostředkováním velkého nákupu prostřednictvím dovážkové služby, kterou nabízejí obchody.

ZPROSTŘEDKOVÁNÍ KONTAKTU SE SPOLEČENSKÝM PROSTŘEDÍM

Doprovázení dospělých k lékaři, do školy, školského zařízení, zaměstnání, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a doprovázení zpět
Pracovník pomáhá uživateli dostat se na místo, na které potřebuje a zpět (nejčastěji k lékaři, na poštu, na nákup, do provozoven veřejných služeb, na hřbitov, apod.). Pracovník během doprovodu poskytuje uživateli podporu při orientaci, pohybu a bezpečném zvládnutí cesty. Doprovod může probíhat pěšky,

s využitím veřejné dopravy, případně může být spojen s fakultativní činností doprava služebním vozidlem.

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

Pracovník doprovází dítě do školy, školského zařízení, k lékaři a zpět domů. Dítě přebírá od rodičů, učitele, osobního asistenta, po skončení doprovodu jej opět předá předem smluveným způsobem kompetentní osobě. Pomáhá dítěti s pohybem a bezpečným přesunem, pracovník poskytuje dítěti podporu odpovídající jeho věku a potřebám.

Pro oba výše uvedené úkony doprovodu platí, že proběhne-li současně převoz uživatele ve služebním vozidle CHPS, je mu k tomuto úkonu ještě účtována fakultativní činnost „Doprava“, jež představuje počet ujetých kilometrů s uživatelem.

POMOC PŘI UPLATŇOVÁNÍ PRÁV, OPRÁVNĚNÝCH ZÁJMŮ A PŘI OBSTARÁVÁNÍ OSOBNÍCH ZÁLEŽITOSTÍ

Pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů

Pracovník pomáhá uživateli při písemné, telefonické nebo osobní komunikaci na úřadech a dalších institucích, s lékaři, pracovníky pošty, apod. Pracovník se s uživatelem vždy předem domlouvá, jakou formou a v jaké míře potřebuje uživatel pomoci – pracovník může uživatele podpořit svou přítomností při vyřizování potřebných záležitostí, může uživateli dovysvětlit sdělení nebo požadavky úředníka, lékaře, pomáhat s porozumění sdělovaných informací. Pracovník neposkytuje právní poradenství ani zastupování, nerozhoduje ani nejedná jménem uživatele.

Pomoc při vyřizování běžných záležitostí

Pracovník pomáhá uživateli s vyřízením běžných záležitostí, které jsou součástí každodenního života, a které uživatel nemůže kvůli své snížené soběstačnosti vyřídit plně sám. Jedná se o vyřizování záležitostí na úřadech a dalších institucích, s lékaři, na poště, apod. Běžnými záležitostmi se rozumí například vyplňování formulářů (pro vyřízení příspěvku na péči, na mobilitu, bydlení, apod.), pomoc s vyřizováním osobních dokladů, vyplňování složenek, psaním dopisu nebo emailu, vyřízením zapůjčení či vrácení kompenzační pomůcky, telefonát v zájmu uživatele, apod. Úkon poskytuje zpravidla sociální pracovnice.

Pracovníci nenesou odpovědnost za správnost údajů (sdělovaných, doplňovaných do formulářů), ale podporují uživatele v jejich vyhledání a ověření v potřebných dokumentech (např. číslo občanského průkazu,...). Pracovníci nemohou

poskytovat uživateli takové úkony, při kterých by mohli přijít do kontaktu se zvláště citlivými údaji jako je např. PIN k platební kartě, heslo k internetovému bankovníctví, zůstatek na účtu. S vyřízením záležitostí v těchto oblastech vám pracovník pomůže například doprovodem do pobočky banky.

POMOC PŘI ZAJIŠTĚNÍ BEZPEČÍ A MOŽNOSTI SETRVÁNÍ V PŘÍROZENÉM SOCIÁLNÍM PROSTŘEDÍ

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

Pracovník přichází do domácnosti uživatele v předem sjednaný čas. V rámci úkonu poskytuje dohled nad bezpečností uživatele v situacích, kdy hrozí riziko úrazu, nebezpečného jednání nebo ohrožení uživatele samotného či jeho okolí. Cílem dohledu je předcházet rizikovým situacím a podpořit uživatele v co největší možné samostatnosti. V rámci dohledu pracovník může zkontrolovat, zda je uživatel v pořádku, zda neupadl, snědl připravené jídlo, zda nepotřebuje s něčím pomoci (např. pomoc s přesunem na WC), zda má uživatel vypnutý sporák, apod.

PORADENSTVÍ

Základní sociální poradenství uživatelům a jejich pečujícím osobám poskytuje sociální pracovník. Poradenství je poskytováno bez úhrady (zdarma).

Základní sociální poradenství

V rámci služby může být uživateli poskytováno základní sociální poradenství – tj. informace, které pomohou uživateli zorientovat se ve své situaci a v možnostech řešení. Nejčastější oblasti, ve kterých poskytujeme základní sociální poradenství, jsou tyto – příspěvek na péči a jak o příspěvek požádat, průkaz ZTP, informace o sociálních dávkách, příspěvcích a dalších formách podpory, doporučení navazujících služeb, kompenzačních pomůcek, apod.

Základní sociální poradenství poskytované pečujícím osobám

Pracovník poskytuje v rámci poradenství především podporu pečujícím osobám a činnosti, které spočívají v nácviku dovedností pečujících osob pro zvládnutí péče o uživatele – například ukázka a nácvik pomoci s přesunem na lůžko, vozík, mytí na lůžku, apod. Dále poskytuje pečujícím osobám poradenství v oblasti příspěvku na péči, využívání návazných služeb a pomoc s výběrem kompenzačních pomůcek, s účelným uspořádáním bytu – umístění polohovací postele, madel, odstranění dveřních prahů, uspořádání případně úpravy koupelny, apod.

FAKULTATIVNÍ ČINNOSTI

Fakultativní (neboli doplňkové) činnosti mohou být poskytovány pouze uživatelům, kterým poskytujeme na základě smlouvy základní činnosti služby (viz výše). Fakultativní činnosti mohou být poskytnuty pouze v případě, že tyto činnosti nelze z objektivních důvodů zajistit v běžné síti služeb.

Mezi fakultativní činnosti patří:

- doprava
- aktivizace

Doprava

Jedná se o dopravu služebním vozidlem CHPS k lékaři, do nemocnice, na úřad, do obchodu, na bohoslužbu, a na další místa v Litomyšli a blízkém okolí bydliště uživatele, a to i s možností odvozu zpět domů. Úkon je účtován dle počtu ujetých kilometrů s uživatelem. Na dopravu navazuje zpravidla doprovod uživatele (k lékaři, na úřad, na nákup, atp.).

Aktivizace

Úkon představuje pomoc a podporu při trávení a naplnění volného času uživatele způsobem, který si uživatel přeje (např. četba knih, hraní společenských her, povídání si, prohlížení fotografií, procházky, atd.). Úkon je rovněž časově limitován max. 3 hodiny za den (v součtu s ostatními poskytovanými úkony během téhož dne).

JAK POŽÁDAT O SLUŽBU

V případě, že máte zájem využít Charitní pečovatelskou službu, obraťte se prosím na vedoucí služby, a to telefonicky, e-mailem nebo osobně. Kontakty na vedoucí CHPS jsou uvedeny v závěrečné části tohoto informačního materiálu. Vedoucí CHPS můžete navštívit též osobně, a to v kanceláři CHPS ve Vile Skřivánek.

Vedoucí CHPS nebo sociální pracovnice s Vámi dojedná termín osobního setkání (nejčastěji u vás doma, případně v kanceláři ve Vile Skřivánek nebo na jiném místě). Společně s vámi pohovoří o vašich potřebách, představí vám podrobně Charitní pečovatelskou službu a domluví další postup.

PRŮBĚH POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

Charitní pečovatelská služba je poskytována na základě písemně uzavřené smlouvy o poskytování služby. Sociální pracovnice společně s vámi naplňuje cíl

poskytování služby, úkony, které vám budou poskytovány, datum a čas, kdy vám bude služba poskytována i všechny ostatní náležitosti. Bude vám přidělen klíčový pracovník, na kterého se může v případě potřeby obracet. Průběh poskytování služby bude upraven v Individuálním plánu, který obsahuje veškeré potřebné informace k poskytování služby a jejímu dobrému nastavení v souladu s vašimi potřebami. Klíčový pracovník nebo sociální pracovník s vámi bude individuální plán průběžně přehodnocovat. Bude zjišťovat, zda jste s aktuálním nastavením služby spokojen/a nebo zda je potřeba provést úpravy.

O poskytování služby každému uživateli je vedena dokumentace v písemné podobě. Do této dokumentace máte právo nahlížet.

Pečovatskou službu vám budou poskytovat pečovatelky, které za vámi budou docházet do vašeho bytu, případně vás budou doprovázet (k lékaři, na nákup, apod.).

VÝŠE PLATBY A ZPŮSOB ÚHRADY

Vyúčtování poskytnutých úkonů základních a fakultativních činností provádí poskytovatel v souladu s platným Přehledem výše úhrad, který vychází z Vyhlášky 505/2006 Sb. ve znění pozdějších předpisů. Přehled výše úhrad je součástí tohoto informačního materiálu. Přehled je rovněž zveřejněn na webových stránkách Farní charity Litomyšl. O změně výše úhrad za poskytované úkony je uživatel informován minimálně 30 dní před nabytím účinnosti změny; uživateli je vždy předán nový Přehled výše úhrad.

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 (variabilní symbol je uveden ve smlouvě o poskytování služby).

CHARITNÍ PEČOVATELSKÁ SLUŽBA – PŘEHLED VÝŠE ÚHRAD
platný od 1. 10. 2026

Základní činnosti a úkony:		
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 s užitím doplňku stravy nebo potraviny pro zvláštní lékařské účely podávaných ústy.	165,-Kč/ 60 min.
A3	Pomoc při oblékání, svlékání, obouvání a zouvání, popřípadě za použití speciální pomůcky.	165,-Kč/ 60 min.
A4	Pomoc s použitím neinvazivního zdravotnického prostředku sloužícího k podpoře pohybu nebo funkce končetiny.	165,-Kč/ 60 min.
A5	Pomoc s použitím kompenzační pomůcky nezbytné pro běžné denní činnosti.	165,-Kč/ 60 min.
A6	Orientační sledování základních tělesných projevů a fyziologických funkcí běžně vnímatelných nebo zjistitelných neinvazivním způsobem.	165,-Kč/ 60 min.
A7	Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru.	165,-Kč/ 60 min.
A8	Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík a pomoc při vstávání, uléhání, posazování, změně, úpravě a zajištění pohodlné a bezpečné polohy	165,-Kč/ 60 min.
B	Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu	
B1	Pomoc při úkonech osobní hygieny a péči o pokožku bez porušení integrity kůže.	165,-Kč/ 60 min.
B2	Pomoc při základní péči o vlasy a nehty, holení.	165,-Kč/ 60 min.
B3	Pomoc při ošetření drobných porušení integrity kůže, která nejsou komplikovaná ani chronického charakteru.	165,-Kč/ 60 min.
B4	Pomoc a podpora při fyziologickém vyprazdňování a s tím související hygienou.	165,-Kč/ 60 min.
B5	Pomoc při vypuštění nebo výměně sběrného sáčku při zavedené cévce z močového měchýře.	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 praní a žehlení ložního a osobního prádla, popřípadě jeho drobné opravy, v domácnosti uživatele).	165,-Kč/ 60 min.
D2	Pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti, například sezonního úklidu, úklidu po malování.	165,-Kč/ 60 min.
D3	Donáška vody.	165,-Kč/ 60 min.
D4	Topení v kamnech včetně donášky a přípravy topiva, údržba topných zařízení.	165,-Kč/ 60 min.
D5	Běžné nákupy a pochůzky.	165,-Kč/ 60 min.
D6	Velký nákup, například týdenní nákup, nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti.	170,-/ úkon
E	Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím	
E1	Doprovázení dospělých k lékaři, do školy, školského zařízení, zaměstnání, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a doprovázení zpět.	165,-Kč/ 60 min.
E2	Doprovázení dětí do školy, školského zařízení, k lékaři a doprovázení 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.
P	Poradenství	
P1	Základní sociální poradenství	bez úhrady
P2	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	bez úhrady

K	Fakultativní činnosti	
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

Základní úkony pečovatelské služby mohou být poskytovány bezplatně:

- účastníkům odboje,
- osobám, 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 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,

- osobám, které byly zařazeny v táboře 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,
- pozůstalým manželům či manželkám po výše uvedených osobách starším 70 let,
- rodinám, ve kterých se narodily současně 3 nebo více dětí, a to do 4 let věku těchto dětí.

ZÁSADY POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

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

PRÁVA A POVINNOSTI

Práva a povinnosti uživatele služby

Uživatel služby má právo:

- na dostatečné a srozumitelné informace
- na samostatné rozhodování, rozhodování o vlastní osobě
- na akceptování individuálního způsobu života
- na přiměřené riziko
- na soukromí
- na respekt k životním postojům, k náboženskému a politickému přesvědčení
- na ochranu osobních údajů
- nahlížet do dokumentace, která je o uživateli vedena
- měnit v průběhu poskytování služby cíl spolupráce, nasmlouvané úkony, rozsah a četnost podpory

- na kvalitní službu
- stěžovat si
- požadovat změnu klíčového pracovníka
- vypovědět smlouvu o poskytování služby i bez udání důvodů

Uživatel služby má povinnost:

- zajistit pracovníkovi bezpečné prostředí pro práci (zajistit domácí zvířata, zejména psa, elektrické spotřebiče bez závad, které by mohly ohrozit zdraví nebo život pracovníka)
- chovat se vůči pracovníkům v souladu s dobrými mravy
- zrušit nasmlouvané úkony nejpozději jeden pracovní den předem do 12 hodin (poledne), a to buď telefonicky (733 599 820), nebo písemně (emailem na chps@lit.cz), v opačném případě bude uživateli úkon účtován, a to v rozsahu, ve kterém je tento úkon uživateli zpravidla poskytován (netýká se případů, které uživatel nemohl ovlivnit, jako je náhlá hospitalizace),
- nepravdivé úkony objednávat nejpozději 3 pracovní dny předem, požadovaný úkon bude uživateli poskytnut v případě volné okamžité kapacity služby
- dodržovat dojednání vlastní podpory u sjednaných úkonů uvedených v individuálním plánu
- poskytnout pracovníkům podmínky pro bezproblémový výkon sjednaných úkonů
- informovat pracovníky o výskytu infekčního onemocnění či parazitů (blechy, štěnice) v domácnosti uživatele, které by mohlo ohrozit zdraví pracovníků
- platit úhradu za poskytnuté úkony a činnosti dle aktuálně platného Přehledu výše úhrad a v řádném termínu
- nepožadovat po pracovníkovi práci nad rámec sjednaných úkonů
- vyrozumět poskytovatele neprodleně o změnách v oblasti omezení svéprávnosti uživatele
- zajistit veškeré cennosti proti zcizení (v případě, že uživatel tuto podmínku nesplní, neodpovídá poskytovatel za vzniklé ztráty, pokud mu příslušnými vyšetřujícími orgány ČR nebude prokázána vina)
- informovat pracovníky o monitorování prostoru, ve kterém pracovníci poskytují uživateli službu, kamerami a v případě nesouhlasu pracovníka s monitorováním po dobu přítomnosti pracovníka prostor nemonitorovat

Práva a povinnosti poskytovatele služby

Poskytovatel služby má právo:

- na bezpečné pracovní prostředí – tzn. odmítnout provedení úkonu, je-li ohrožen život nebo zdraví pracovníka, nebo průběh výkonu služby
- změnit dojednaný čas poskytnutí služby uživateli ze závažného důvodu (autonehoda, apod.)
- ukončit poskytování služby uživateli na základě naplnění důvodů pro ukončení poskytování služby uživateli uvedených ve smlouvě a v tomto informačním materiálu

Povinnosti poskytovatele služby:

- zajistit uživateli pracovníka, který je kvalifikovaný pro výkon pečovatelské služby
- zachovávat mlčenlivost o všech údajích uživatele a skutečnostech, které se dozví v souvislosti s poskytováním služby uživateli
- poskytovat uživateli za úhradu službu v rozsahu úkonů stanoveném ve Smlouvě a Individuálním plánu
- zajišťovat dohodnuté úkony řádně a svědomitě za předem dohodnutých podmínek
- vést řádnou evidenci provedených úkonů předložit uživateli vyúčtování poskytnuté služby za kalendářní měsíc nejpozději do 20. dne následujícího měsíce
- informovat písemně uživatele o změnách pravidel poskytování služby a změnách výše úhrady za poskytované úkony
- zajistit veškerou dokumentaci proti zneužití
- dodržovat dojednaný čas poskytování služby
- neprodleně informovat uživatele o změně dojednaného času poskytování služby z důvodu nastalé nouzové nebo havarijní situace (úraz pracovníka, autonehoda, apod.)

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

INFORMACE O ZPRACOVÁNÍ A OCHRANĚ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Abychom mohli poskytovat Charitní pečovatelskou službu (CHPS), potřebujeme znát některé Vaše osobní údaje.

V tomto dokumentu naleznete informace týkající se zpracovávání osobních údajů – jaké údaje zpracováváme, za jakým účelem; kde je uložena dokumentace, ve které jsou údaje zapsány, kdo má k dokumentaci přístup; jak dlouho je dokumentace archivovaná.

Kdo spravuje vaše osobní údaje?

Farní charita Litomyšl, Bělidla 392, 570 01 Litomyšl

Charitní pečovatelská služba, Průmyslová 1310, 570 01 Litomyšl

Jaké údaje zpracováváme?

Zpracováváme pouze údaje, které potřebujeme k tomu, abychom mohli poskytovat Charitní pečovatelskou službu.

Charitní pečovatelská služba zpracovává tyto **osobní údaje uživatelů**: jméno a příjmení, datum narození, adresa bydliště, kontakt (telefonní číslo). V rámci posouzení životní situace a plánování průběhu poskytování služby zjišťujeme míru soběstačnosti uživatele a další potřebné údaje.

V souvislosti s poskytováním pečovatelské služby zpracováváme v některých případech **zvláštní kategorie osobních údajů**, a to údaje o omezení způsobilosti k právním úkonům, informace o zdravotních omezeních, účasti v odboji či o pobytu v táboře nucených prací, o příspěvku na péči či kartě o zdravotním postižení (ZTP).

Každý uživatel CHPS má možnost si určit **kontaktní osobu**. Jedná se o osobu, na kterou se mohou pečovatelky obrátit v souvislosti s poskytováním služby uživateli například v těchto situacích – uživatel neotevívá dveře, náhle se změní zdravotní stav uživatele, dojde k havarijní situaci v bytě uživatele a podobně. Charitní pečovatelská služba zpracovává zpravidla tyto **údaje kontaktní osoby**: jméno a příjmení, kontakt (telefonní číslo).

V případě, že je uživatel služby zastoupen opatrovníkem (např. v aktu uzavření smlouvy), zpracováváme zpravidla tyto osobní údaje **opatrovníka**: jméno a příjmení, datum narození, adresa trvalého bydliště, kontakt (telefonní číslo). Pokud si uživatel zvolí podpůrce nebo zastupujícího člena domácnosti, zpracováváme rovněž i jeho osobní údaje v rozsahu obdobném jako u opatrovníka.

Kdo bude mít k vašim údajům přístup?

Vaše údaje jsou zpracovávány v písemné a elektronické podobě. Přístup k údajům má vedoucí CHPS a sociální pracovníce. K některým dokumentům obsahujícím osobní údaje mají přístup též pečovatelky (např. k individuálním plánům). Přístup k údajům mají dále osoby oprávněné k provádění kontroly způsobu a kvality poskytování služby (vedoucí služby, ředitelka Farní charity Litomyšl, metodik, inspektoři).

Chráníme vaše údaje

Údaje v písemné podobě jsou uloženy ve spise uživatele a uzamčeny, údaje v elektronické podobě jsou chráněny přístupovým heslem. Všichni zaměstnanci Farní charity Litomyšl jsou povinni řídit se směnicemi organizace a metodickými pokyny a dodržovat opatření, která chrání zpracovávané osobní údaje.

Všichni zaměstnanci Farní charity Litomyšl (FCHL), kteří mají přístup k Vaším osobním údajům, jsou vázáni **mlčenlivostí**. Bez Vašeho písemného souhlasu neposkytují žádné informace dalším osobám.

Pracovníci služby mají **oznamovací povinnost** v případě, že by se dozvěděli o spáchání trestného činu či přípravě takového činu.

Jak dlouho vaše údaje uchováváme

Osobní údaje zpracováváme po dobu nezbytně nutnou k zajištění poskytování služby. Po ukončení poskytování služby je dokumentace archivována po dobu **5 let**. Po uplynutí archivační doby jsou dokumenty skartovány.

V souvislosti se zpracováním osobních údajů máte právo:

- **být informován** o zpracování vašich osobních údajů
- **na přístup k Vaším údajům** – tzn., dostat informaci, zda zpracováváme vaše osobní údaje a o jaké údaje se jedná, o účelu zpracování, dobu, po kterou budou údaje v dokumentaci uloženy
- **na opravu** – tzn. požadovat nápravu nebo aktualizaci údajů nepřesných nebo neaktuálních údajů
- **na výmaz Vašich údajů** – údaje máme povinnost vymazat v případě zákonem stanovených podmínek
- **vznést námitku** proti zpracování Vašich údajů
- **na omezení zpracování** – pokud máte pochybnost o zpracování vašich údajů
- **na přenositelnost údajů** – tzn. získat údaje, které se Vás týkají ve strukturovaném, strojově čitelném formátu

- v případě, že zpracováváme některé Vaše osobní údaje na základě souhlasu se zpracováním osobních údajů, pak máte **právo tento souhlas kdykoliv odvolat**

Pokud si budete přát uplatnit svá práva, můžete se na nás obrátit písemně či osobně, případně telefonicky. Na žádosti týkající se uplatnění Vašich práv budeme reagovat bez zbytečného odkladu ve lhůtě do 30 dnů od obdržení žádosti. Lhůtu lze ve výjimečných případech prodloužit o dva měsíce – o takové skutečnosti Vás máme povinnost informovat a povinnost sdělit vám důvody takového prodloužení.

V případě **dotazů** týkajících se zpracovávání vašich osobních údajů se obraťte na vedoucí Charitní pečovatelské služby. Na vedoucí CHPS směřujte také případné **žádosti** o uplatnění Vašich práv v souvislosti se zpracováním osobních údajů.

V případě **nespokojenosti** s řešením Vaší žádosti se obraťte na ředitelku Farní charity Litomyšl. Pokud se domníváte, že při zpracování Vašich osobních údajů došlo ze strany Farní charity Litomyšl k porušení pravidel ochrany osobních údajů, máte právo podat **stížnost** u dozorového úřadu, čili Úřadu pro ochranu osobních údajů.

Na ochranu osobních údajů dohlíží:

Úřad pro ochranu osobních údajů

Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7

tel: 234 665 111

web: www.uoou.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. Níže uvádíme příklady takových situací.

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.

Příklady mimořádných situací

Uživatel neotvírá dveře bytu a nereaguje na zvonění pracovníka

Pečovatelka volá na mobilní telefon uživatele, pokud se uživateli nedovolá, volá kontaktní osobě. Pečovatelka postupuje dále dle domluvy s kontaktní osobou – zeptá se sousedů, zda neviděli uživatele ve společných prostorách domu nebo odjíždět, zjistí, zda má správce domu náhradní klíče od bytu uživatele, popřípadě kontaktuje městskou policii.

Uživatel není přítomen v bytě v době, kdy má být poskytována služba (pečovatelka má klíč od bytu uživatele)

Pečovatelka volá na mobilní telefon uživatele. V případě, že se nedaří s uživatelem spojit, volá kontaktní osobě a zjišťuje, zda ví, kde se uživatel nachází a domluví s kontaktní osobou další postup. Následně pečovatelka byt uživatele ihned opouští.

Nelze odemknout byt uživatele (klíče v zámku, zlomený klíč, poškozený zámek) a nelze se spojit s uživatelem

Pečovatelka se snaží spojit se s uživatelem přes dveře bytu nebo mobilní telefon. Nenaváže-li s uživatelem kontakt, informuje kontaktní osobu a domluví s ní další postup. Po domluvě s uživatelem nebo kontaktní osobou můžeme pomoci vyhledat a kontaktovat zámečnickou firmu, která zajistí opravu zámku nebo otevření bytu.

Náhlé zhoršení zdravotního stavu uživatele

Pečovatelka poskytne uživateli první pomoc. Pomůže uživateli přesunout se do křesla, na postel, apod. Pokud to situace vyžaduje nebo je-li stav uživatele vážný

(život ohrožující) volá záchrannou službu a vyčká u uživatele do jejího příjezdu. Pečovatelka informuje v každém případě kontaktní osobu.

Poranění, úraz či pád uživatele

Pečovatelka poskytne uživateli první pomoc. Přesune uživatele do bezpečné polohy, odstraní případné překážky bránící v bezpečném pohybu uživatele po bytě. V případě potřeby přivolá lékařskou pomoc. Informuje kontaktní osobu.

Havárie vody, plynu, elektřiny, požár v bytě uživatele

Pečovatelka poskytne uživateli pomoc při zamezení dalšího pokračování havárie (vyhledá a vypne hlavní uzávěr vody, plynu, elektřiny). Zajistí bezpečí uživatele, popřípadě ho evakuuje z bytu. Podle povahy události volá pracovník tísňovou linku 150, 155, 158 nebo 112. Informuje o situaci kontaktní osobu.

Havarijní stav bytu uživatele – hrozí újma na zdraví

Hrozí-li pracovníkovi nebezpečí úrazu, do bytu nevstupuje. Pracovník nepoužívá pomůcky a elektrospotřebiče, u kterých je patrná závada. Pracovník informuje uživatele o situaci a vysvětlí důvody neposkytnutí služby/úkonu. Zjistí-li závadu, která by mohla ohrozit uživatele, informuje kontaktní osobu. Je-li uživatel bezprostředně ohrožen na zdraví, evakuuje uživatele z bytu.

KONTAKTY

Charitní pečovatelská služba

Průmyslová 1310, 570 01 Litomyšl

tel.: 733 599 820

e-mail: chps@lit.cz

Telefonní číslo je určeno k řešení provozních záležitostí, plánování služby, rušení nasmlouvaných úkonů, předávání informací pracovníkům. **Je dostupné ve všední dny od 7 do 15 hodin.**

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

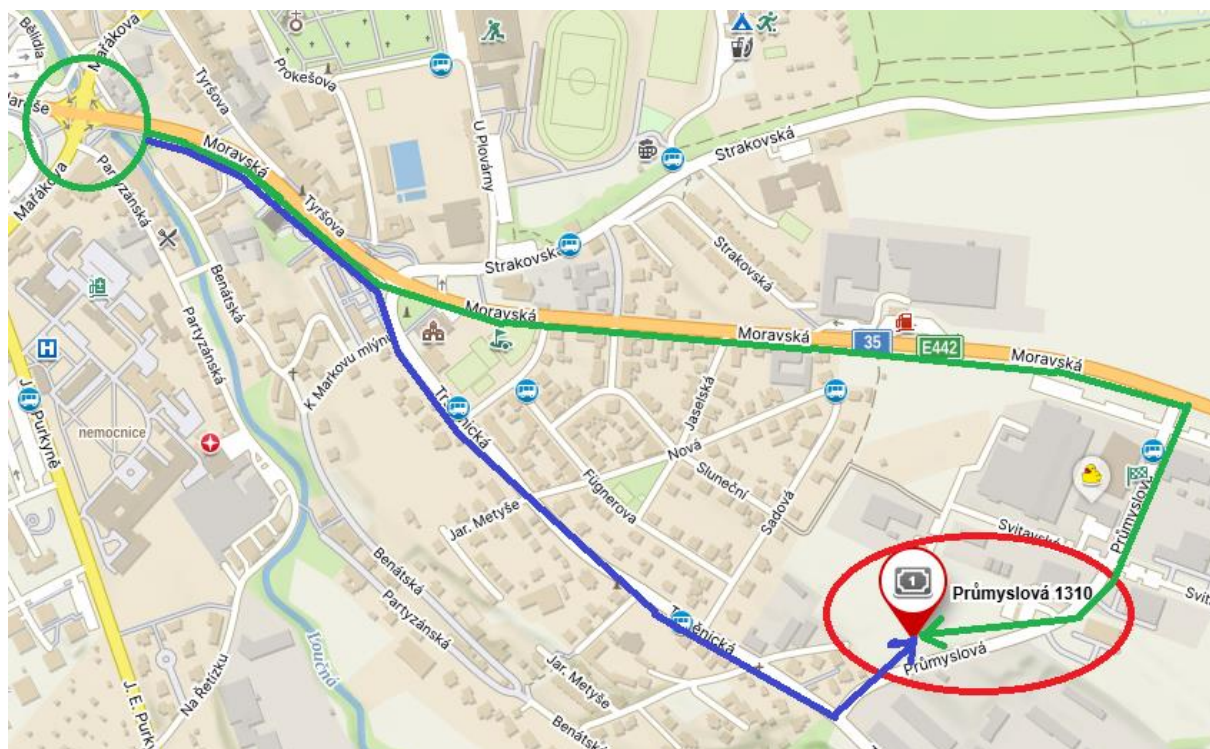
Bc. Věra Dvořáková

tel: 731 604 315

Bělidla 392, 570 01 Litomyšl

vera.dvorakova@lit.hk.caritas.cz

webové stránky: www.litomysl.charita.cz



Vila Skřivánek (zázemí služby) stojí na konci průmyslové zóny vedle budovy Zdravotnické záchranné služby.

Trasa 1: Ze světelné křižovatky směrem a Svitavy odbočte doprava na ulici Trstěnická. Pokračujte rovně a před areálem DUKOR odbočte doleva na ulici Průmyslová.

Trasa 2: Ze světelné křižovatky směrem na Svitavy pokračujte rovně a odbočte až u výjezdu z Litomyšle do průmyslové zóny přímo na ulici Průmyslová.

Městská doprava: Použijte městskou autobusovou dopravu – okruh C, zastávka Průmyslová. Autobus vyjíždí u autobusového nádraží.

Platnost informačního materiálu od 1. 10. 2026

[illegible]