Diecézní charita Brno | Oblastní charita Blansko

Oblastní charita Blansko
Charitní pečovatelská služba Blansko
Sadová 2, 678 01 Blansko
tel.: +420 516 410 825
e-mail: chps@blansko.charita.cz
www.blansko.charita.cz

Příloha č. 3

INFORMACE PRO KLIENTY A PRAVIDLA CHARITNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY BLANSKO

Platnost od 1.11.2026

Vážený pane, vážená paní.
Děkuji Vám, že jste se stali klienty Charitní pečovatelské služby Blansko. Touto formou bych Vám chtěla sdělit několik základních informací o naší službě.

KDO JSME A KOMU SLOUŽÍME – NAŠE POSLÁNÍ

Charitní pečovatelská služba Blansko je **terénní služba poskytující péči po celém okrese Blansko**, jejímž posláním je **pomáhat v domácnostech osobám se sníženou soběstačností z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, i rodinám s dětmi**, a to v těch úkonech, které nezvládají vlastními silami a potřebují tak pomoc jiné fyzické osoby.

Jsme registrovanou sociální službou dle Zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb., § 40. Naším zřizovatelem je Biskupství brněnské. Jsme jednou ze služeb Oblastní charity Blansko, která patří k deseti oblastem Diecézní charity Brno.

O CO USILUJEME – NÁŠ CÍL

Cílem Charitní pečovatelské služby Blansko je **spokojený klient**, využívající jednotlivé úkony dle svých individuálních potřeb.

JAKÝCH ZÁSAD SE DRŽÍME

- **Individuální přístup** - ke každému klientovi přistupujeme individuálně, vycházíme z jeho individuálních potřeb a zvyklostí a přizpůsobujeme se jeho tempu. S každým klientem pracujeme s úctou a pochopením, se zájmem o jeho osobu, naslouchámе mu a dbáme na zachování jeho důstojnosti.
- **Respektování** - respektujeme osobnost a jedinečnost každého klienta, jeho svobodu vyznání, přání a zvyklosti. Bereme ohled jeden na druhého, neškodíme si fyzicky ani psychicky, vzájemně respektujeme svá práva a povinnosti.
- **Profesionalita** - službu zajišťujeme vyškolenými pracovníky, kteří svými znalostmi, dovednostmi a profesionálním přístupem dbají na kvalitní poskytování služby. Samozřejmostí služby je mlčenlivost pracovníků.
- **Podpora soběstačnosti** - při zajišťování jednotlivých úkonů podporujeme klienta v soběstačnosti, aby mohl co nejvíce využívat svých sil a nebyl na naší službě závislý.

KDY A KDE SLUŽBU ZAJISTÍME

- Naše **PEČOVATELKY** jsou klientům k dispozici **KAŽDÝ DEN (PO-NE) OD 7.00 DO 20.00 HOD. PŘIJEDOU KE KLIENTŮM DOMŮ** podle toho, jak se předem domluví se sociální pracovnicí. Pečovatelky mají zázemí po celém okrese Blansko. Konkrétně **působí v oblastech Blansko a okolí, Rájec – Jestřebí a okolí, Černá Hora a okolí, Kunštát a okolí, Olešnice a okolí, Jedovnice a okolí, Velké Opatovice a okolí.**

Oblastní charita Blansko
Charitní pečovatelská služba Blansko
Sadová 2, 678 01 Blansko
tel.: +420 516 410 825
e-mail: chps@blansko.charita.cz
www.blansko.charita.cz

- Ostatní pracovníci – **VEDOUCÍ SLUŽBY, ZÁSTUPKYNĚ VEDOUCÍ A SOCIÁLNÍ PRACOVNICE,** jsou klientům k dispozici **KAŽDÝ VŠEDNÍ DEN (PO-PÁ)** v provozní době kanceláře – **OD 7.00 HOD. DO 15.30 HOD**.

CO MŮŽEME POSKYTOVAT A ZA JAKOU ÚHRADU

Poskytujeme základní činnosti podle Zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb., § 40, a to v rozsahu jednotlivých úkonů dle navazující vyhlášky č. 505/2006 Sb., § 6, odst. 1.

Vyhláška nám stanovuje maximální výši úhrady za jednotlivé úkony, a to v § 6, odst. 2.

- **Výše úhrady za hodinu** poskytnuté péče se poměrně krátí podle skutečně spotřebovaného času nezbytného k zajištění úkonu. Čas nezbytný k zajištění úkonu je započítáván od okamžiku příchodu pracovníka k místu poskytování služby a zahájení poskytování sjednaných základních činností do okamžiku ukončení jejich poskytování a odchodu z místa poskytování služby.
- **Výše úhrady za úkon** je pevně stanovená bez ohledu na čas, který pečovatelka daným úkonem stráví).
- **Výše úhrady za praní prádla** je stanovena za kg prádla.

Aktuální výši úhrad za jednotlivé úkony máte k dispozici v dokumentu s názvem: ***Výše úhrady za poskytování Charitní pečovatelské služby Blansko***. Tento dokument si můžete vyžádat u pracovníků CHPS, je volně ke stažení na webových stránkách Oblastní charity Blansko, a je přikládán ke smlouvě jako Příloha č. 1.

PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ

Dle Zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb., § 3 je pečovatelská služba poskytována osobám, které se nachází v **nepříznivé sociální situaci**.

Nepříznivá sociální situace je chvíle, kdy už člověk některé věci v běžném životě nezvládá tak, jako dřív. Může potřebovat pomoc s každodenními činnostmi, ale nemá nikoho, kdo by mu pravidelně pomohl. Právě v takové situaci může pomoci pečovatelská služba, aby člověk mohl zůstat doma, cítit se bezpečně a žít důstojně.

Nepříznivou sociální situaci v Charitní pečovatelské službě Blansko posuzujeme tak, že:

1. **člověk má potřeby, které si už sám nezajistí**
2. **nemá vnitřní a vnější zdroje, které by mu naplňování těchto potřeb zajistily**
   a. **VNITŘNÍ ZDROJE = vlastní schopnosti a dovednosti**
   b. **VNĚJŠÍ ZDROJE = rodina, přátelé, sousedé, veřejně dostupné služby, finanční zdroje, díky kterým by si mohl zajistit pomoc prostřednictvím veřejně dostupných služeb (např. nemůže si finančně dovolit úklidovou službu ani nemá rodinu, která by úklid zajistila)**

POSKYTUJEME ZÁKLADNÍ ČINNOSTI V ROZSAHU TĚCHTO ÚKONŮ:

a) Pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu

a)1 pomoc a podpora při podávání jídla a pití – tímto se rozumí samotný úkon podání jídla a pití. Pokud se není klient schopen sám najíst, je mu pečovatelka nápomocna a jídlo mu podá do úst. Pokud je klient schopen využít zbytku vlastních schopností, podporuje ho pečovatelka k maximálně možné soběstačnosti, přizpůsobí se jeho tempu a pomůže mu tak, jak klient sám potřebuje, například přidržením nádoby nebo příboru.

a)2 pomoc s užitím doplňku stravy nebo potraviny pro zvláštní lékařské účely podávaných ústy – jde o pomoc při ústním užití doplňku stravy (zdroj vitamínů, minerálních látek nebo dalších látek s nutričním či fyziologickým účinkem) nebo potraviny pro zvláštní lékařské účely (výživový nápoj, nutriční přípravek). Typicky může jít například o pomoc s otevřením přípravku, jeho podáním ústy nebo dohledem a podporou při jeho užití.

Oblastní charita Blansko
Charitní pečovatelská služba Blansko
Sadová 2, 678 01 Blansko
tel.: +420 516 410 825
e-mail: chps@blansko.charita.cz
www.blansko.charita.cz

Pozor: toto není totéž jako podávání léčivého přípravku. Podávání humánního léčivého přípravku je od 1. 7. 2026 upraveno samostatně jako úkon ***Pomoc při zvládání běžných úkonů péče o zdraví***, který nemá naše služba registrovaný.

a)3 pomoc při oblékání, svlékání, obouvání a zouvání, popřípadě za použití speciální pomůcky - *pro účely této vyhlášky se speciální pomůckou rozumí pomůcka, přístroj nebo zařízení, které usnadňuje manipulaci s oděvem nebo obuví* – jedná se o pomoc při celém procesu oblékání a svlékání a při obouvání a zouvání, pokud člověk tuto činnost nezvládne samostatně. Může zahrnovat například pomoc s nasazením oděvu, zapínáním, natažením rukávů či nohavic, nazutím obuvi nebo použitím pomůcky usnadňující oblékání (např. obouvací lžíce).

a)4 pomoc s použitím neinvazivního zdravotnického prostředku sloužícího k podpoře pohybu nebo funkce končetiny – smyslem je pomoc člověku při nasazení, použití, připevnění nebo čištění zdravotnického prostředku, který podporuje pohyb nebo funkci některé končetiny, a přitom nezasahuje invazivně do těla. Příkladem může být protéza, ortéza, korzet, dlaha, kompresní návlek, kýlní pás.

a)5 pomoc s použitím kompenzační pomůcky nezbytné pro běžné denní činnosti - *pro účely této vyhlášky se kompenzační pomůckou rozumí neinvazivní pomůcka, přístroj nebo zařízení, jež pomáhá zmírnit důsledek porušené tělesné, smyslové nebo jiné funkce osoby nebo kompenzuje funkci zcela vyřazenou* – služba může poskytovat nezbytnou podporu v péči o vlastní osobu dle specifických potřeb v oblasti mobility, funkčních schopností a osobního komfortu klienta. Úkon zahrnuje pomoc při podání a asistenci při nasazení nebo sejmutí pomůcky, např. naslouchátka, zubní protézy, dechové rehabilitační pomůcky, inhalační nástavce.

a)6 orientační sledování základních tělesných projevů a fyziologických funkcí běžně vnímatelných nebo zjistitelných neinvazivním způsobem – jedná se o technickou a asistenční podporu při použití běžně dostupných pomůcek nebo při vnímání základních tělesných projevů. Tento úkon zahrnuje pravidelné orientační měření základních tělesných hodnot pomocí pomůcek, které má klient k dispozici ve své domácnosti (např. tlakoměr, teploměr, pulzní oxymetr, chytré hodinky). Pracovník může klientovi pomoci s obsluhou přístroje, sdělit naměřenou hodnotu nebo ji zaznamenat. Pracovník naměřené hodnoty odborně nevyhodnocuje, nestanovuje diagnózu ani nedoporučuje léčbu.

a)7 pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru – tento úkon zahrnuje pomoc člověku, který má potíže s orientací nebo samostatným pohybem. Může se jednat například o orientaci v prostoru, nalezení cílového místa, doprovod při pohybu v domácnosti, pomoc při bezpečném průchodu prostorem, podporu při samostatném pohybu podle schopností člověka. Cílem činnosti je udržet nebo obnovovat samostatný pohyb klienta, podporovat ho v samostatnosti, dbát na bezpečný pohyb.

a)8 pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík a pomoc při vstávání, uléhání, posazování, změně, úpravě a zajištění pohodlné a bezpečné polohy – jedná se o pomoc při změnách polohy těla a přesunech, které člověk nezvládne bezpečně a samostatně. Patří sem zejména: přesun na lůžko, přesun na vozík, vstávání, uléhání, posazování, změna polohy, úprava polohy, zajištění pohodlné a bezpečné polohy. Pracovník podporuje klienta v aktivní spolupráci a poskytuje pouze takovou pomoc, kterou klient skutečně potřebuje. Pokud zdravotní stav klienta vyžaduje přesun dvěma pracovníky nebo za použití speciálních pomůcek, je poskytování úkonu řešeno individuálně s ohledem na bezpečnost klienta i pracovníků. Nejedná se o léčebné polohování a rehabilitační péči.

b) <u>Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu</u>

b)1 pomoc při úkonech osobní hygieny a péči o pokožku bez porušení integrity kůže – úkonem se rozumí mytí celého těla, včetně vlasů, čištění zubů či zubní protézy, péče o dutinu ústní, holení. Úkon zahrnuje pomoc při celkové koupeli či sprchování, pomoc při hygieně na lůžku, ošetření zdravé pokožky ochranným či kosmetickým krémem.

b)2 pomoc při základní péči o vlasy a nehty – touto pomocí se rozumí samostatné mytí vlasů mimo celkovou osobní hygienu, případně na lůžku s pomůckou, vysoušení vlasů fénem, jednoduché stříhání vlasů, zkrácení přerostlých

Oblastní charita Blansko
Charitní pečovatelská služba Blansko
Sadová 2, 678 01 Blansko
tel.: +420 516 410 825
e-mail: chps@blansko.charita.cz
www.blansko.charita.cz

nehtů na rukou. Jedná se o základní péči, která nenahrazuje odbornou péčí kadeřnice či pedikérky, kterou doporučujeme zejména pro stříhání nehtů na nohou.

b)3 pomoc při ošetření drobných porušení integrity kůže, která nejsou komplikovaná ani chronického charakteru – jde například o pomoc při promazání pokožky, přiložení náplasti na drobné poranění, případně asistenci při ošetření kůže v situacích, kdy si klient tyto úkony nemůže provést sám – pomoc s přidržením nebo zajištěním obvazu či krytí. Úkon je poskytován pouze u drobných a nekomplikovaných poranění (škrábance, odřeniny, puchýře, drobné řezné rány), která nevyžadují odborné zdravotnické posouzení nebo ošetření.

b)4 pomoc a podpora při fyziologickém vyprazdňování a s tím související hygienou – touto pomocí se rozumí pomoc při vykonávání potřeby na WC, při přesunech a očistě na toaletním křesle, při výměně inkontinenčních pomůcek (plenkové kalhotky, vložné pleny, vložky). Patří sem také vynesení toaletního křesla, použití pomůcek potřebných k vyměšování (podložní mísa, láhev na vyměšování – bažant) a vynesení pleny do popelnice.

b)5 pomoc při vypuštění nebo výměně sběrného sáčku při zavedené cévce z močového měchýře – jedná se o běžnou technickou a asistenční pomoc při manipulaci s pomůckou, která umožňuje odvod moči, například odpojení a opětovného připojení potřebných součástí. Úkon zahrnuje otevření a uzavření ventilu sběrného sáčku, vypuštění obsahu do WC/nádoby, základní očištění povrchu sáčku a okolí vývodu v rozsahu běžné osobní hygieny, praktická asistence typu podání hygienických prostředků, zajištění soukromí, úklid pomůcek. Případně může pracovník zaznamenat množství vypuštěné moči dle požadavku klienta. Tento úkon musí být prováděný bez zásahu do zavedené cévky, bez manipulace s jejím uložením nebo fixací a bez potřeby odborných či sterilních postupů.

c) Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy

c)2 dovoz nebo donáška jídla – dovoz jídla je zajišťován pouze klientům, kteří jsou v nepříznivé sociální situaci a nemají dostatečné zdroje na to, aby mohli využívat komerční službu dovozu stravy. Primárně zajišťujeme dovoz jídla klientům, kteří stravu potřebují i podat a nemají možnost využít jiného dodavatele stravy. Nepříznivá sociální situace je podrobně prošetřena sociální pracovnicí a pokud není potřebnost zjištěna, doporučujeme komerční dovozce stravy.

c)3 pomoc při přípravě jídla a pití - tento úkon znamená aktivní účast klienta na přípravě jídla a pití, pečovatelka je klientovi asistentem a pomáhá mu s tím, co klient vzhledem ke svému zdravotnímu stavu sám nezvládne. Pečovatelka pomáhá klientovi při přípravě studených i teplých pokrmů, vzhledem k časové kapacitě, kterou může pečovatelka klientovi věnovat k provedení úkonu.

c)4 příprava a podání jídla a pití - tento úkon zahrnuje např. ohřátí a podání předem připraveného jídla, příprava studeného jídla z hotových pokrmů (např. namazání chleba, uvaření čaje, nakrájení jablka či jiného ovoce,…) nebo příprava jednoduchých, časově nenáročných jídel v čase vyhrazeném pro poskytování služby.

d) Pomoc při zajištění chodu domácnosti

d)1 běžný úklid a údržba domácnosti – tento úkon provádíme primárně jako doplněk ostatních poskytovaných úkonů (např. mytí nádobí po podání stravy, úklid koupelny po hygieně, atd.). Samostatný úklid provádíme na základě individuálního posouzení, dle aktuální kapacity a po zhodnocení nepříznivé sociální situace. Standardně odkazujeme na veřejně dostupné úklidové firmy.
Jde o úklid, který směřuje k udržení standardu bydlení klienta. Úklid pracovník provádí v prostorách bytu, který klient obývá. Obsahem běžného úklidu je:

- setření prachu na sucho a ve volně dostupných místech
- zametení a setření, popřípadě vysátí podlahových krytin
- umytí umyvadla, vany či sprchového koutu a WC mísy
- omytí dřezu, setření kuchyňské pracovní desky
- likvidace odpadu (umístění do popelnice)
- převlékání ložního prádla

Oblastní charita Blansko
Charitní pečovatelská služba Blansko
Sadová 2, 678 01 Blansko
tel.: +420 516 410 825
e-mail: chps@blansko.charita.cz
www.blansko.charita.cz

- zalévání květin
- pomoc s mytím nádobí a jeho úklid
- vyndávání a uskladňování věcí do skříní
- běžná údržba spotřebičů - setření nečistot vlhkým hadrem a saponátem z varné desky, mikrovlnné trouby, lednice
- praní a žehlení prádla v domácnosti klienta

Při provádění běžného úklidu používá pracovník úklidové prostředky klienta a jeho pomůcky, které musí odpovídat hygienickým a bezpečnostním předpisům. Pracovník používá vlastní ochranné pomůcky – rukavice, pracovní oděv.

d)2 pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti, např. sezónního úklidu – samostatný velký úklid provádíme na základě individuálního posouzení, dle aktuální kapacity a po zhodnocení nepříznivé sociální situace. Standardně odkazujeme na veřejně dostupné úklidové firmy. Nejedná se o úklid na úrovni profesionálního úklidového pracovníka. Obsahem velkého úklidu je:

- mytí oken v souladu s předpisy BOZP, mytí dveří, světel, důkladné čištění kuchyně, koupelny, odmrazování a čištění lednice, praní a věšení záclon, otření a vyleštění nábytku, úklid schodiště a chodeb v bytových domech, které klienti sami uklidit nezvládnou a nemají jiné možnosti zajištění (např. rodina, úklidová firma,…).

Všechny úkony jsou prováděny čisticími prostředky klienta. Pracovníci neprovádí chemické ani mechanické čištění koberců a parket.

d)3 donáška vody - v tomto úkonu se jedná o donášku vody klientovi, který nemá ve svojí domácnosti rozvod vody a voda mu musí být donášena z jiného zdroje, nebo o donášku vody v případě odstávky či poruchy na vodovodním řádu.

d)4 topení v kamnech, včetně donášky a přípravy topiva, údržba topných zařízení - úkon zahrnuje donášku a přípravu topiva, údržbu topných zařízení (tj. jednoduché vyčištění kamen a vynesení popela), případně zatápění a přikládání do kamen.

d)5 běžné nákupy a pochůzky

Běžným nákupem se rozumí nákup potravin a věcí osobní potřeby (např. drogerie). Primárně klientům doporučujeme využívat komerční služby aktuálně dostupné na trhu, např. Tesco, Košík, Rohlík, aj. Pokud je vyhodnocena nepříznivá sociální situace a klient nemůže využívat komerční služby, provádíme nákup v nejbližší prodejně s ohledem na místní podmínky, popř. v obchodě na aktuální trase pečovatelky ke klientovi. Jedná se zpravidla o pravidelný drobný nákup.
Nákupy v potravinových řetězcích typu Kaufland, Tesco, Billa, Lidl, atd. provádíme po předchozím důkladném zmapování nepříznivé sociální situace a s ohledem na další okolnosti, které nám umožní nákup v těchto obchodech realizovat (např. velikost nákupu, časová úspora, vzdálenost od místa bydliště,…). V těchto obchodech nezajišťujeme nákupy kvůli výhodnějším cenám, pokud k tomu nemá klient relevantní důvody (např. nemá dostatek finančních prostředků na nákup v jiném obchodě a prokáže nám to). Vše je podrobně zjišťováno a vyhodnoceno na základě individuálního posouzení a zmapování nepříznivé sociální situace.

Pochůzkou se rozumí vyzvednutí stravy v restauraci či vývařovně, se kterou nemáme smluvně domluvený dovoz stravy. Jde také o vyzvednutí oběda na smluveném místě, kam si klient sám nedojde, např. různí dovozci stravy oběd vozí na jedno místo, kde si je lidé vyzvedávají. Pečovatelka oběd na tomto místě vyzvedne a přinese klientovi domů.

Při **nákupech a pochůzkách spojených s placením**, dává klient pečovatelce peníze předem. Platba je možná pouze hotově, pečovatelka žádným způsobem nedisponuje s platební kartou klienta. Pečovatelka přijatou hotovostní částku zapíše do výkazu, kterou klient podepíše. Při předání nákupu, provede vyúčtování a do výkazu napíše vrácený obnos financí.

Oblastní charita Blansko
Charitní pečovatelská služba Blansko
Sadová 2, 678 01 Blansko
tel.: +420 516 410 825
e-mail: chps@blansko.charita.cz
www.blansko.charita.cz

d)6 velký nákup, např. týdenní, nákup ošacení či vybavení domácnosti - jedná se o nákup oblečení, elektrospotřebičů a dalších věcí, které se běžně nekupují (např. nákup v elektroprodejně, v prodejnách s textilem, v zahradnictví,…) – tento úkon provádíme na základě individuálního posouzení a zmapování nepříznivé sociální situace, zpravidla pomáháme s objednáváním zboží přes internet v rámci úkonu Pomoc při vyřizování běžných záležitostí.

d)7 praní a žehlení osobního a ložního prádla, popř. jeho drobné opravy – jedná se o praní a žehlení prádla v zázemí DPS, při kterém lze na požádání provést i jeho drobné úpravy (přišití knoflíků aj). Při praní prádla je použit prací prostředek služby, na přání klienta je možné použít jeho vlastní. Praní prádla provádí pečovatelky v zázemí DPS v Jedovnicích, v Kunštátě, v Olešnici, v Rájci-Jestřebí a ve Velkých Opatovicích.

e) Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

e)1 doprovázení dětí do školy, školského zařízení, k lékaři a doprovázení zpět - úkon zahrnuje vyzvednutí dítěte v domácnosti, doprovod na místo dle domluvy (MHD, pěšky), čekání a doprovod zpět domů.

Tento úkon také zahrnuje pomoc při doprovázení rodiče s trojčaty či vícerčaty k lékaři. V takovém případě pečovatelka poskytuje podporu při doprovodu, přičemž rodič zajišťuje přepravu sebe a dětí vlastním vozidlem. Z důvodu bezpečnosti a odpovědnosti za přepravu osob pečovatelky nevyužívají vozidla klientů ani nezajišťují přepravu klientů a jejich dětí služebním vozidlem. Doprovod je poskytován individuálně na základě vyhodnocení nepříznivé sociální situace, zejména pokud klient nemá jinou možnost zajištění doprovodu. Úkon je realizován v rámci okresu Blansko.

e)2 doprovázení dospělých do školy, školského zařízení, zaměstnání, k lékaři, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a doprovázení zpět - úkon zahrnuje vyzvednutí klienta v domácnosti, doprovod na místo dle domluvy (MHD, pěšky), čekání a doprovod zpět domů.

Touto činností se rozumí pomoc od pečovatelky při plánovaných návštěvách různých institucí, a to tak, že pečovatelka vyzvedne klienta v domácím prostředí, doprovodí ho tam, kam potřebuje (k lékaři, na úřad, do zájmových kroužků, do školy, do kostela, knihovny, obchodu, atd.), počká na něj a doprovodí zpět domů. Pečovatelka doprovází klienta pěšky nebo prostřednictvím městské hromadné dopravy. Po domluvě může pečovatelka doprovázet klienta i sanitkou či taxíkem. Doprovázení služebním automobilem nezajišťujeme.

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

f)1 pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů – jedná se o pomoc klientům při komunikaci s úřady, institucemi a dalšími subjekty, aby mohli efektivně uplatňovat svá práva a oprávněné zájmy

Tato pomoc je zaměřena na zajištění informovanosti klientů, podporu při vyřizování jejich záležitostí a konkrétní pomoc při vyplňování formulářů, při přípravě písemných žádostí, dopisů, vyplňování tiskopisů (příspěvek na péči, 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.

f)2 pomoc při vyřizování běžných záležitostí – jedná se o pomoc klientům při vyřizování běžných záležitostí, které mohou zahrnovat osobní, domácí, administrativní a další každodenní úkoly. Tato činnost je zaměřena na podporu klientů při udržování jejich soběstačnosti a kvality života. Poskytnutí informací o dostupných službách a zdrojích, vysvětlení postupů a kroků pro vyřizování běžných záležitostí.

Oblastní charita Blansko
Charitní pečovatelská služba Blansko
Sadová 2, 678 01 Blansko
tel.: +420 516 410 825
e-mail: chps@blansko.charita.cz
www.blansko.charita.cz

Úkon zahrnuje:

a. **placení poplatků za služby** - např. poplatky za popelnice na poště, úřadě, úhrady za odebranou stravu ve vývařovně, placení složenek
b. **správa pošty a vyřizování osobní korespondence** – pomoc při psaní dopisů, pohledů, přání, podání korespondence na poště, zaslání balíku, vyzvednutí balíků na poště či na výdejních místech
c. **pomoc s užíváním technologií** - orientace v digitálním světě, pomoc při používání mobilního telefonu, počítače, internetu, televize, pomoc při objednávání zboží přes internet, nákupech přes internet
d. **podpora při orientaci ve veřejné dopravě** – objednávání jízdenek, vyhledávání dopravních spojů
e. **pomoc při objednávání a zajišťování služeb** – objednávání léků či zdravotnických pomůcek + jejich vyzvednutí, objednávání na vyšetření k lékaři, zprostředkování kadeřnice, pedikérky či jiných veřejně dostupných služeb, objednávání a vyzvednutí knih v knihovně, vyzvednutí či tisk jídelníčků ve vývařovně, vyplňování jídelních lístků a objednávání či odhlašování obědů, vyplňování různých žádostí, atd.
f. **osobní, telefonické nebo elektronické komunikaci s institucemi, komerčními službami a blízkými osobami -** pomoc při psaní emailů, vyplňování a podávání přihlášek či objednávek přes internet, datovou schránku
g. **dohled a pomoc při hospodaření s penězi svěřenými na nákupy a jiné drobné výdaje –** pomoc při základní finanční gramotnosti, evidence příjmů a výdajů dle domluvy, v souladu s plánem spolupráce

g) Pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí

g)1 dohled, aby osoba závislá na pomoci nezpůsobila ohrožení sobě ani svému okolí – jedná se o osobní návštěvu pracovníka v domácnosti, při které dojde ke kontrole klienta a stavu domácnosti, případně zjištění potřeb. Cílem této činnosti je zajistit bezpečnost klienta, předcházet nebezpečným situacím a reagovat na ně, podpořit jeho soběstačnost v maximální možné míře v každodenních aktivitách a činnostech a poskytnout klientovi pocit jistoty a stability.

V tomto úkonu jsou zahrnuty: kontrola, dohled a společnost v době nepřítomnosti pečující osoby a s tím spojené aktivity, které klient 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 klientů, kteří jsou plně odkázáni na pomoc druhých a nemohou zůstat bez pomoci a dohledu (např. klienti hospicové péče, zdravotně postižení, atd.). Tento dohled může být zajištěn i v rozsahu více hodin, podle kapacity služby.

h) FAKULTATIVNÍ SLUŽBY

h)1 zapůjčení jídlonosičů (2ks nebo 3ks) – klientům využívající dovoz stravy zapůjčujeme jídlonosiče s termoobalem, a to v takovém množství, jaké jeho situace vyžaduje. Klient se o jídlonosiče stará sám nebo s pomocí pečovatelky.

ZÁKLADNÍ SOCIÁLNÍ PORADENSTVÍ

Základní sociální poradenství poskytují všichni pracovníci Charitní pečovatelské služby **ZDARMA**. Dle vyhlášky 505/2006 Sb. se zajišťuje v rozsahu těchto úkonů:

- poskytnutí informace směřující k řešení nepříznivé sociální situace prostřednictvím sociální služby
- poskytnutí informace o možnostech výběru druhu sociálních služeb podle potřeb osob a o jiných formách pomoci, například o dávkách pomoci v hmotné nouzi a dávkách sociální péče
- poskytnutí informace o základních právech a povinnostech osoby, zejména v souvislosti s poskytováním sociálních služeb, a o možnostech využívání běžně dostupných zdrojů pro zabránění sociálního vyloučení a zabránění vzniku závislosti na sociální službě
- poskytnutí informace o možnostech podpory členů rodiny v případech, kdy se spolupodílejí na péči o osobu
- mohou být poskytovány rovněž činnosti poskytující podporu pečujícím osobám a činnosti, které spočívají v nácviku dovedností pečujících osob pro zvládání péče o osoby závislé na jejich pomoci.

Oblastní charita Blansko
Charitní pečovatelská služba Blansko
Sadová 2, 678 01 Blansko
tel.: +420 516 410 825
e-mail: chps@blansko.charita.cz
www.blansko.charita.cz

JAKÁ JSOU PRAVIDLA NAŠÍ SLUŽBY

Poskytování služby je postaveno na rovnoprávném vztahu mezi Vámi – klienty, a námi - poskytovatelem (pracovníky CHPS). Každý máme svá práva, která jsou vzájemně respektována, a povinnosti, které se zavazujeme dodržovat.
V případě potřeby se můžete telefonicky obrátit na číslo **516 410 825**, kde se dozvíte všechny potřebné informace týkající se nejen Charitní pečovatelské služby Blansko.

VAŠE PRÁVA

Charitní pečovatelskou službu Blansko poskytujeme v souladu s Listinou základních práv a svobod, která je součástí Ústavního zákona č. 2/1993 Sb. Jako klient naší služby máte:

- **právo na informace týkající se služby** – před zahájením služby je každý z Vás seznámen se všemi informacemi týkající se služby, s jejím průběhem, úhradou za služby, pravidly atd.
  V průběhu poskytování služby máte právo na informace týkající se změny v péči ze strany poskytovatele (změna klíčové pečovatelky, změna v zajištění služby,…).
- **právo na svobodnou volbu** – sami si zvolíte, jakou péči a v jakém čas byste chtěli poskytovat, jak byste si péči představovali. Máte právo na volbu úhrady za službu – hotově či na účet.
- **právo na respekt** – respektujeme Vaši jedinečnost, individualitu, důstojnost, Vaše rozhodnutí i Vaše názory.
- **právo na vstřícný, profesionální, empatický přístup pracovníků**, který vede k zachování Vaší důstojnosti a pocitu bezpečí
- **právo na soukromí** – respektujeme Vaše soukromí při poskytování jednotlivých úkonů ve Vašem domácím prostředí
- **právo na mlčenlivost** – zachováváme mlčenlivost, všechny informace týkající se Vaší osoby a Vašeho soukromí jsou důvěrné a bez Vašeho souhlasu nejsou dále sdělovány
- **právo na rovný přístup, svobodu vyznání** – každý z Vás má právo na stejně kvalitní službu, bez ohledu na vyznání, atd.
- **právo na nahlížení do dokumentace** – všechny informace týkající se služby, formuláře a dokumenty jsou uchovávány v uzamykatelné skříňce na pracovišti CHPS, a máte právo kdykoliv do této dokumentace nahlédnout. Bez Vašeho souhlasu není dokumentace přístupná třetím osobám.
- **právo na změnu** – dle Vašich potřeb můžete měnit rozsah jednotlivých úkonů, čas poskytování péče a všech ostatních záležitostí týkajících se služby. Máte možnost snížit nebo zvýšit rozsah sjednaných úkonů, případně přerušit nebo ukončit poskytování pečovatelské služby.
- **právo na ukončení smlouvy bez udání důvodů** – sami se rozhodnete, kdy budete chtít službu ukončit
- **právo na vznášení připomínek, stížností a podnětů ke zkvalitnění služby** – každý z Vás může vznášet podněty, připomínky a stížnosti na kvalitu či způsob poskytování služby. Všechny podněty, připomínky a stížnosti jsou pro službu přínosem a vedou k jejímu zkvalitňování.
- **právo na základní sociální poradenství** – každý pracovník CHPS Vám může poskytnout informace týkající se základního sociálního poradenství, možnosti využití sociálních příspěvků a návazných služeb. V případě Vašeho zájmu zajistíme informace o jiných poskytovatelích sociálních služeb, informace týkající se zapůjčení kompenzačních pomůcek a poskytování terénní zdravotní péče, služby psychologa, právníka.

VAŠE POVINNOSTI

Podepsáním smlouvy a vstupem do vzájemné spolupráce s Charitní pečovatelskou službou Blansko se zavazujete dodržovat tyto povinnosti:

- **uvést při zahájení služby nezbytné osobní údaje**, které vyplývají ze zákona a jsou potřebné pro kvalitní poskytování služby - jméno, příjmení, adresu a datum narození. V zájmu kvalitního poskytnutí služby je vhodné poskytnout i kontakt na blízkou osobu.

Oblastní charita Blansko
Charitní pečovatelská služba Blansko
Sadová 2, 678 01 Blansko
tel.: +420 516 410 825
e-mail: chps@blansko.charita.cz
www.blansko.charita.cz

- **řádně si přečíst a dodržovat pravidla služby –** pravidla jsou přílohou smlouvy a Vaší povinností je, přečíst si je dříve, než smlouvu podepíšete
- **řádně si přečíst smlouvu a její přílohy před jejím podepsáním**
- **podepsat smlouvu, pokud chcete službu využívat –** bez podpisu smlouvy Vám nemůžeme službu poskytovat
- **spolupracovat na plánování a hodnocení průběhu služby s klíčovou pečovatelkou** – individuální plánování je nezbytnou součástí služby, pracovník je povinen s Vámi individuálně plánovat a vést písemné záznamy o spolupráci v *Plánu spolupráce*
- **informovat pracovníky služby o změnách ovlivňující poskytování péče** - např. odchod k lékaři v době nasmlouvané návštěvy, změna bydliště, změna telefonního čísla, atd. Pokud z předvídatelných důvodů **nebudete chtít službu využít**, jste povinen tuto skutečnost oznámit pečovatelce nebo její vedoucí telefonicky. V případě, že se **pečovatelka nedostaví k poskytnutí péče** ve sjednaném termínu, volejte na středisko CHPS – tel. 516 410 825
- **informovat pracovníky služby o přítomnosti kamerového systému v domácnosti**, zejména o jeho umístění, a to před zahájením poskytování služby. Tato informace je důležitá z důvodu ochrany soukromí a bezpečnosti pracovníků. V případě dodatečné instalace kamerového systému v průběhu poskytování služby jste povinen tuto skutečnost oznámit bez zbytečného odkladu. Podmínky poskytování služby v domácnosti s kamerovým systémem jsou upraveny samostatným dokumentem.
- **umožnit pracovníkovi bezpečný přístup na místo smluvené k poskytování služby a zajistit podmínky potřebné pro její výkon**
  - v případě, že máte psa, je Vaší povinností ho zajistit tak, aby neohrozil bezpečnost pracovníka – psa zavřít, přivázat
  - odstranit závady v domácnosti, které ohrožují zdraví a bezpečnost pracovníků i Vás - spolupracovat s pracovníky při navrhovaných podnětech na zlepšování podmínek pro jejich práci – např. využití úklidových firem, zapůjčení kompenzačních pomůcek,…
  - u ležících klientů mít zajištěné takové podmínky, aby pečovatelka mohla bezpečně a pohodlně poskytovat službu – tj. mít zajištěné kompenzační pomůcky, především polohovací postel či jiné pomůcky, které usnadní péči, mít dostatečný přístup k lůžku klienta – minimálně ze dvou stran (ideálně ze tří), využívat pečující osobu při potřebné manipulaci s klientem, není-li pečující osoba přítomna, domluvit se individuálně na zajištění péče dvěma pracovníky, což se promítne v úhradě za službu (budete muset hradit čas dvou pracovníků, které potřebujete k zajištění úkonů)

  Bezpečnost pracovníků je naší prioritou, a proto budeme na každý podnět, kdy je bezpečnost pracovníka ohrožena, reagovat a snažit se s Vámi řešit nápravu. Pokud nebude prostředí pro pracovníky bezpečné, můžeme službu přerušit do doby, než budou podmínky přijatelné, v případě Vaší nespolupráce hrozí ukončení služby.
- **zapůjčit pracovníkovi klíče od bytu (domu)**, a to v případě, že:
  - nejste schopen ze zdravotních důvodů sám otevřít a není poblíž jiná osoba, která by umožnila pracovníkovi vstoupit do bytu a vykonat nasmlouvané úkony
  - žijete sám (sama) v domácnosti a hrozí rizika ohrožení vašeho zdraví – při návštěvě sociální pracovnice se svobodně rozhodnete, zda nám zapůjčíte klíč, který bude uložen v uzamykatelné skříňce na pracovišti a bude použit v případě potřeby – když nebudete otevírat.
- **uhradit částku za poskytnutou službu v daném termínu –** do 15. dne v měsíci dostanete vyhotovenou stvrzenku za předchozí měsíc, a to dle Vašeho přání – osobně přes pečovatelku, nebo emailem, kterou musíte dle smlouvy uhradit nejpozději do konce měsíce, ve kterém vám byla stvrzenka předána (tj. stvrzenku za březen dostanete do 15. dne v měsíci dubnu a nejpozději do konce dubna musíte stvrzenku uhradit).
- **informovat poskytovatele v případech, že jste nositelem závažné infekční nemoci** (žloutenka, svrab, TBC, pásový opar, atd.) – při infekčních nemocech musíme dodržovat přísná hygienická pravidla, aby nedošlo k nakažení pracovníka.
- **dodržovat základní lidská práva, chovat se podle pravidel slušného chování a respektovat pracovníkovu důstojnost –** neponižovat pracovníka, nezneužívat jeho ochotu Vám pomáhat, nemluvit na pracovníka vulgárně, zdržet se choulostivých témat a diskuzí (sexuální narážky)

Oblastní charita Blansko
Charitní pečovatelská služba Blansko
Sadová 2, 678 01 Blansko
tel.: +420 516 410 825
e-mail: chps@blansko.charita.cz
www.blansko.charita.cz

- **spolupracovat a svým přístupem vytvářet příjemné pracovní prostředí** – spolupráce je nejdůležitější součástí naší služby, bez Vaší spolupráce nejsme schopni poskytovat kvalitní službu
- **V případě klientů s vysokou mírou závislosti (např. ve 3. a 4. stupni příspěvku na péči) je pro zajištění jejich potřeb důležitá spolupráce s pečující osobou nebo dalšími službami. Pečovatelská služba zajišťuje pouze sjednané úkony v dohodnutém rozsahu a nenahrazuje nepřetržitou péči pečující osoby. Pokud jste plně odkázáni na pomoc druhých, je pro kvalitní poskytování péče důležitá maximální spolupráce pečujících osob.**

PRÁVA A POVINNOSTI PRACOVNÍKŮ

V CHPS se setkáte s těmito pracovníky:

Vedoucí služby = pracovnice, která řídí a koordinuje celý chod Charitní pečovatelské služby Blansko, má na starosti plánování a organizaci práce ve službě, vyřizuje stížnosti a připomínky, dbá na dodržování pravidel smlouvy a jedná v zájmu kvalitního poskytování služby.

Zástupkyně vedoucí = pracovnice, která má na starosti koordinaci plánování přímé péče u klientů, vyhotovuje stvrzenky, je v úzké spolupráci s vedoucí služby a se sociálními pracovnicemi.

Pracovnice v sociálních službách = pečovatelky - jsou to pracovnice, které k Vám budou docházet do domácnosti a vykonávat jednotlivé úkony dle Vašich potřeb a přání. Ve spolupráci se sociální pracovnicí budou zodpovídat za vyplňování a hodnocení Plánu spolupráce.

Sociální pracovnice = pracovnice, se kterou přijdete do kontaktu při zahájení služby. Provádí sociální šetření a mapuje Vaši nepříznivou sociální situaci. V průběhu poskytování péče za Vámi dochází na návštěvu a zjišťuje Vaši spokojenost s poskytovanou službou. Přehodnocuje potřebnost k poskytování péče, má na starosti dotazníky spokojenosti, může pomoci s vyřizováním příspěvku na péči, podílí se na tvorbě standardů kvality služby a zodpovídá za jejich dodržování.

A) PRÁVA PRACOVNÍKŮ VYCHÁZEJÍCÍ ZE VZTAHU S VÁMI

Všichni pracovníci, se kterými se v průběhu poskytování péče setkáte, mají právo na:

- **Informace** – Vaše osobní údaje, které jsou nezbytně nutné pro zahájení služby, a ostatní informace týkající se Vaší osoby, které by mohly mít vliv na kvalitní poskytování naší služby.
- **Slušné chování a jednání** – každý pracovník je tu pro Vás a má právo na to, aby se s ním jednalo dle pravidel slušného chování, a to jak od Vás, tak od Vašich pečujících osob.
- **Bezpečnost při práci** – každý pracovník potřebuje mít při práci vytvořené takové podmínky, aby poskytování péče bylo pro něho bezpečné

B) POVINNOSTI PRACOVNÍKŮ VYCHÁZEJÍCÍ ZE VZTAHU K VÁM

- **Dodržovat zásady služby –** pracovník zná a dodržuje zásady služby.
- **Docházet k Vám ve smluvený den a čas a poskytovat vám sjednané úkony** – pracovník chodí vždy ve smluvený čas, popř. se s vámi telefonicky domlouvá na termínu návštěvy. Nikdy nechodí neohlášený.
- **Vést dokumentaci, individuálně s Vámi plánovat průběh služby, spolupracovat s Vámi na plnění cílů a vše zaznamenávat do Plánu spolupráce –** pracovník je povinen vést záznamy týkající se průběhu služby, zodpovídá za vedení dokumentace.

Oblastní charita Blansko
Charitní pečovatelská služba Blansko
Sadová 2, 678 01 Blansko
tel.: +420 516 410 825
e-mail: chps@blansko.charita.cz
www.blansko.charita.cz

- **Informovat vedoucí služby nebo zástupkyni vedoucí o změnách, které mají vliv na průběh služby –** odhlášení služby, zhoršení zdravotního stavu a navýšení služby, krizové situace, které mohou v průběhu služby nastat (zdravotní komplikace, nedostupnost do bytu, atd.).
- **Sociální pracovnice je povinna provádět sociální šetření a zjišťovat kvalitu služby –** sociální pracovnice Vás navštíví v předem dohodnutém termínu, zašle Vám dotazník spokojenosti.
- **Dodržovat základní lidská práva, chovat se podle pravidel slušného chování a respektovat Vaši důstojnost –** neponižovat Vás, chovat se k Vám slušně a s respektem.
- **Spolupracovat a svým přístupem vytvářet příjemné pracovní prostředí** – spolupráce je nejdůležitější součástí naší služby, bez vzájemné spolupráce nejsme schopni poskytovat kvalitní službu.

JAK SLUŽBA PROBÍHÁ

1. Vyplnění žádosti

- Máte-li zájem o naši službu, je potřeba, abyste vyplnili žádost. Žádost můžete získat od pracovníků služby, je k dispozici na středisku Charitní pečovatelské služby Blansko, nebo ke stažení na webových stránkách Oblastní charity Blansko. Žádost můžete podat osobně, telefonicky nebo emailem.

2. Jednání se zájemcem o službu

- Na základě vámi podané žádosti bude sociální pracovnicí služby domluvena osobní návštěva ve Vaší domácnosti, kde budou probírány podrobněji Vaše představy o péči.
- Při osobní návštěvě Vám pracovník sdělí veškeré informace o službě (kdo jsme, co vám můžeme nabídnout, jaká je úhrada za službu, jak služba probíhá, atd.), zjistí od Vás všechny potřebné informace pro službu, zmapuje Vaši situaci a nabídne možnosti pomoci. Vy sami se na základě všech zjištěných informací rozhodnete, o jaké úkony a v jakém rozsahu budete mít zájem. Vše pracovník zaznamená do formuláře *Zápis z jednání se žadatelem o Charitní pečovatelskou službu Blansko*.

3. Vyhotovení smlouvy

- Na základě Vámi uvedených údajů vyhotoví sociální pracovnice smlouvu, kterou Vám k seznámení a k podpisu přinese vedoucí služby nebo její pověřená osoba. Součástí smlouvy jsou i přílohy, se kterými si musíte před jejím podepsáním seznámit.

4. Zahájení a průběh péče

- Péči můžeme zahájit po vzájemném podepsání smlouvy. Podle oblasti, ve které bydlíte, je Vám přidělena pracovnice, která k Vám bude docházet a poskytovat úkony, o které jste si požádal/a. Dle situace (nemoc, dovolená, péče několikrát denně, atd.) jsou pracovnice zastupovány a střídány dle možností služby.
- Pracovnice Vám bude zajišťovat úkony v den a hodinu, na kterých jste se předem domluvili. Z provozních důvodů je možná po vzájemné domluvě změna dne i času. Je důležitá vstřícnost obou stran, abychom mohli zajišťovat plynule provoz služby. Vyhovění Vašim požadavkům na konkrétní čas poskytování péče nelze tedy nárokovat, je ovlivněno provozem a kapacitními možnostmi služby.
- **Sami si průběh služby řídíte a plánujete**. V případě pravidelné péče hlásíte změny (potřebujete-li změnit termín péče, odvolat péči z důvodu hospitalizace, nebo z jakýchkoliv jiných důvodů), v případě nárazové péče sami informujete pečovatelku či vedoucí služby o potřebě službu zajistit. Nepravidelnou péči je důležité hlásit včas (nejlépe několik dní předem), abychom ji mohli organizačně zajistit. V případě opakovaného rušení pravidelných termínu péče bude služba přehodnocena a nastavena podle Vaší potřebnosti. Opakované rušení péče velmi negativně ovlivňuje provoz služby a Vámi rušené termíny pak mohou být nabídnuty jiným žadatelům o službu, kteří péči potřebují.

Oblastní charita Blansko
Charitní pečovatelská služba Blansko
Sadová 2, 678 01 Blansko
tel.: +420 516 410 825
e-mail: chps@blansko.charita.cz
www.blansko.charita.cz

- V případě, že **při předem sjednané návštěvě neotevíráte** a pracovníci pečovatelské služby mají podezření, že by mohlo být ohroženo Vaše zdraví nebo život, a není možno spojit se s žádnou kontaktní osobou, sousedé o Vás nic nevědí, je vznesen dotaz na Vašeho lékaře, případně na nejbližší nemocnici. Pokud není prokázáno, že byste byli hospitalizováni, jsou pracovníci CHPS oprávněni zavolat složky záchranného systému. Uvědomujeme si, že tento postup může znamenat násilné vniknutí záchranných složek do bytu s případnou škodou na bytovém zařízení, a **je proto ve Vašem zájmu, hlásit všechny změny, jak telefonních čísel u kontaktních osob, tak oznamovat pečovatelce telefonicky Vaši možnou nepřítomnost**.
- Veškeré změny v péči ze strany služby budou s Vámi telefonicky nebo osobně konzultovány – např. pokud bychom ze závažných důvodů **nemohli poskytnout službu ve smluveném čase,** např. v případě, že dojde k nemocnosti většiny pracovníků služby, nebo dojde k poruše na služebním vozidle, může být poskytování služby dle potřeby redukováno.
- O letních prázdninách bývá z důvodů čerpání dovolených **omezen provoz služby, a to zpravidla TŘETÍ A ČTVRTÝ TÝDEN V MĚSÍCI ČERVENCI. Přesný termín vám bude dán na vědomí písemně do konce května aktuálního roku.** Rozsah poskytované péče je v tomto období vždy řešen individuálně s ohledem na Vaše potřeby a provozní možnosti služby. Nezbytně nutná péče je zajištěna vždy. O případných změnách budete včas informování. V případě, že máte možnost využít podporu blízkých osob, budeme rádi za Vaši spolupráci.
- V průběhu poskytování péče máte právo vyjadřovat své názory, podněty, připomínky, či stížnosti na kvalitu poskytování péče. O tom, jak to můžete provést, se dočtete v Příloze č. 2 smlouvy: *Postup při podávání a vyřizování stížností.*

V PRŮBĚHU SLUŽBY SE SETKÁTE S TĚMITO DOKUMENTY:

- **ŽÁDOST –** vyplníte sami, nebo s pomocí pečující osoby, a předáte pracovníkům služby. Žádost s Vámi může také vyplnit pracovník na základě Vámi uvedených údajů.
- **ZÁPIS Z JEDNÁNÍ SE ŽADATELEM O CHARITNÍ PEČOVATELSKOU SLUŽBU –** vyplňuje sociální pracovnice při osobní návštěvě před zahájením služby, součástí tohoto dokumentu je mapování potřeb a plánování péče. V tomto dokumentu uvádíte **kontaktní osobu**, které je pečovatelská služba oprávněna poskytnout základní informace vztahující se k průběhu poskytování služeb. Uvedené osoby jsou ihned informovány, jestliže nám při sjednané návštěvě neotevíráte a hrozí-li nebezpečí, že jste v ohrožení života nebo zdraví. Také jsou **oprávněny převzít klíče, vyrovnat vzájemné pohledávky** v situaci, kdy jste náhle hospitalizováni, nebo je ukončeno poskytování služby a vy nemůžete tyto náležitosti vyřídit osobně.
- **VÝKAZ ÚKONŮ A DENNÍ ZÁZNAM –** je to záznam o průběhu služby, o tom, kdy a jaké úkony Vám pečovatelka vykonává. Záznamy provádí pečovatelka vykonávající službu do formuláře u Vás v domácnosti.
- **STVRZENKA –** na základě informací ve výkazu úkonů je Vám vyhotovena v kanceláři služby v Blansku stvrzenka, která je Vám předložena k úhradě dle Vašeho přání. Stvrzenka je vyhotovena ve dvojím vyhotovení, jedna je pro Vás a druhá se zakládá společně s výkazem do Vaší karty uložené na středisku služby. Pokud platíte hotově, stvrzenku vzájemně s pečovatelkou po předání peněz podepisujete.
- **PLÁN SPOLUPRÁCE –** je nezbytnou součástí služby. Na základě Vašich požadavků a potřeb, bude vytvořen **Plán spolupráce**, ve kterém si stanovíte svůj osobní cíl, kterého budete chtít s pomocí služby dosáhnout. Společně s klíčovou pečovatelkou budete cíl v průběhu poskytování péče hodnotit a volit nový na další období, a vše písemně zaznamenávat do plánu. **Klíčová pečovatelka** je většinou ta pečovatelka, která k Vám dochází nejčastěji. Její jméno máte uvedeno na výkazu úkonů i na Plánu spolupráce. Pracuje-li ve Vaší oblasti více pečovatelek, můžete si klíčovou pečovatelku sám zvolit nebo změnit.
- **ZÁZNAM ZMĚN** - do formuláře Záznam změn zapisují pečovatelky všechny změny, které u vás nastanou v průběhu poskytování péče a mají vliv na průběh služby. Jsou přiloženy k Plánu spolupráce.

Oblastní charita Blansko
Charitní pečovatelská služba Blansko
Sadová 2, 678 01 Blansko
tel.: +420 516 410 825
e-mail: chps@blansko.charita.cz
www.blansko.charita.cz

Tyto změny jsou ve formuláři rozděleny na:
- **Změny mající vliv na znění smlouvy** – u těchto změn je potřeba udělat dodatek ke smlouvě
- **Změny nemající vliv na znění smlouvy** – tyto změny se týkají péče, jednotlivých postupů, není potřeba dělat dodatek ke smlouvě

- **PROTOKOL O PŘEVZETÍ A PŘEDÁNÍ KLÍČŮ –** vyplňuje s Vámi pečovatelka ve chvíli, kdy ji předáte klíč z důvodu umožnění přístupu do bytu (ze zdravotních důvodů sami neotevřete) nebo v případě ochrany Vaší bezpečnosti (žijete sami a nemáte nikoho poblíž). Mimo dobu poskytování služeb ukládá pracovník klíče do uzamykatelné skříňky na pracovišti služby.
- **ZÁZNAM Z NÁVŠTĚVY –** záznam provádí sociální pracovnice nebo vedoucí služby, při plánované návštěvě ve vaší domácnosti, při které zjišťuje, jak je vám služba poskytována a zda jste spokojeni, popř. byste uvítali změnu.
- **DOHODA O POSKYTOVÁNÍ CHPS BLANSKO V DOMÁCNOSTI KLIENTA S KAMEROVÝM SYSTÉMEM** – tento dokument stanovuje podmínky vstupu pracovníků CHPS do domácnosti klienta s kamerovým systémem a pravidla jeho používání s ohledem na ochranu soukromí pracovníků a důstojnosti klienta.
- **DOTAZNÍK SPOKOJENOSTI –** jedenkrát ročně Vám pečovatelka předá dotazník spokojenosti, do kterého můžete napsat své podněty, připomínky či stížnosti na kvalitu a poskytování Charitní pečovatelské služby Blansko. Obálku s dotazníkem zalepíte a pošlete prostřednictvím pečovatelky, nebo poštou na naši adresu. Tento dotazník můžete podepsat nebo jej nechat anonymní. Je určen do rukou sociální pracovnice služby a v žádném případě se jeho obsah nezveřejní.
  Kromě položených otázek do něj můžete napsat vše, co Vás trápí, abychom se mohli pokusit s Vámi tyto problémy řešit. Nemusí jít jen o problémy související s naší péčí, ale problémy rodinné, vztahové, sousedské apod. Lidé nemocní, hendikepovaní, senioři bývají v naší společnosti často cílem různého nátlaku, psychického či fyzického násilí nebo týrání či sexuálního násilí. Máte-li pocit nebo jste-li přesvědčeni, že se někdo vůči Vám nebo Vašim známým dopouští těchto činů (může to být i osoba Vám blízká nebo i náš pracovník), prosíme, odložte veškerý stud a oznamte nám to! Diskrétnost řešení všech těchto otázek je zaručena.
- **RŮZNÉ SOUHLASY** – pokud budeme od Vás chtít nějaký souhlas, vždy ho budeme potřebovat v písemné podobě. Sami s i zvolíte, zda budete chtít s uvedeným požadavkem souhlasit. Jedná se např. o Souhlas se zveřejněním fotodokumentace, Souhlas s pořízením audio či video nahrávky, Souhlas s umístěním výkazu mimo domov, atd.

5. Ukončení péče - služby

- Ukončit službu můžete kdykoliv, bez udání důvodů, ústně nebo písemně. Konkrétní informace k ukončení služby jsou podrobněji popsány ve smlouvě.

UŽITEČNÁ TELEFONNÍ ČÍSLA - Když Vás něco trápí nebo nepříjemně překvapí

- Důležitá telefonní čísla:

Tísňové volání - 112 **Hasiči - 150** **Policie - 158** **Městská policie - 156**

- Následující telefonní čísla se Vám mohou hodit v případě zdravotních potíží. Můžete volat přímo na telefon:

Záchranné služby - 155

nebo do nemocnic, které jsou nejblíže Vašemu bydlišti:

Nemocnice Blansko – spojovatelka 516 838 111

– infocentrum (6.00 – 18.00 hod.) – 516 838 148

Nemocnice Boskovice – spojovatelka 516 491 111

Nemocnice Milosrdných bratří Letovice - 516 426 111

Oblastní charita Blansko
Charitní pečovatelská služba Blansko
Sadová 2, 678 01 Blansko
tel.: +420 516 410 825
e-mail: chps@blansko.charita.cz
www.blansko.charita.cz

- Pracovníci Charitní pečovatelské služby Blansko Vám v případě potřeby pomohou ve Vaší nepříznivé situaci, poradí Vám v otázkách, které nejste schopni sami zodpovědět. Pokud Vás tedy cokoliv trápí nebo si s něčím nevíte rady, můžete se obrátit přímo na pečovatelky, nebo zavolat do kanceláře – tel. **516 410 825.**
- Pokud potřebujete pomoc, radu nebo podporu, tak se můžete obrátit na naši **Charitní poradnu –** tel. **737 230 833.** Nebo můžete požádat pracovníky CHPS, kteří vám kontakt zprostředkují.
- Pokud máte nějaké trápení, o které se potřebujete podělit s někým jiným, můžete zavolat pracovníkům na **Linku důvěry**, kteří jsou Vám k dispozici nepřetržitě a to na telefonu **516 410 668** nebo **737 234 078**.
- Pokud jste senioři, můžete využít i bezplatnou telefonní linku **Senior telefon (Život 90) - 800 157 157**, která je v provozu nonstop. Je možné využít i poradenství emailem – seniortelefon@zivot90.cz – odpověď Vám přijde do 3 pracovních dnů. Druhá bezplatná linka, na kterou se můžete obracet, je **Linka seniorů (Elpida) - 800 200 007**, která je k dispozici každý všední den od 8.00 - 20.00 hod. Je možné také podávat dotazy emailem – linkasenioru@elpida.cz – odpoví také do 3 dnů. Na tyto linky se mohou obracet i lidé, kteří se o seniory starají.
- Všichni naši klienti mohou na doporučení lékaře, využít **Domácí zdravotní péči**, která zajišťuje zdravotní péči v domácím prostředí a je hrazena ze zdravotního pojištění, **Mobilní hospic svatého Martina**, který se s pomocí týmu sestřiček, lékařů, psychologa, sociálního pracovníka a pastoračního asistenta, stará o osoby v terminálním stádiu nemoci, **Půjčovnu kompenzačních pomůcek**, která nabízí veškeré zdravotnické pomůcky usnadňující klientům život v domácím prostředí. Bližší informace získáte na telefonu **516 410 825**.
- Čísla, která se Vám mohou hodit:

PORUCHY PLYNU **Pro celou ČR pohotovostní linka - 1239**	**PORUCHY ELEKTŘINY - nonstop** **EG.D elektřina - 800 22 55 77** **ČEZ elektřina - 800 850 860**	**PORUCHY VODY – pro okres Blansko** 24 hod. (přestávka 11.00-11.30 hod., 16.00-16.30 hod.) **Mobil - 734 692 777**
Úřad práce - příspěvek na péči, dávky pro osoby se ZP **800 779 900 – bezplatné Call centrum**	**Boskovice** **950 103 081 – nepojistné sociální dávky**	**Blansko** **950 103 090 – nepojistné sociální dávky**

Děkuji Vám za projevenou důvěru při volbě Charitní pečovatelské služby Blansko a věřím, že budete s naší pomocí spokojeni.

Bc. Hana Stloukalová, DiS.
vedoucí Charitní pečovatelské služby Blansko