



## **Pravidla Charitní pečovatelské služby – pracoviště Těšetice**

### **Kontaktní údaje**

Charitní pečovatelská služba – pracoviště Těšetice  
Těšetice 6, 783 46 Těšetice  
Tel.: +420 736 764 796  
www.olomouc.charita.cz/socialni-sluzby-STH

#### **Vedoucí střediska sv. Alžběty:**

Mgr. Pavel Matulka, DiS., tel.: 736 765 139, email: pavel.matulka@olomouc.charita.cz

#### **Sociální pracovnice pracoviště Těšetice:**

Mgr. Iveta Kráčmarová, DiS., tel.: 736 764 796, email: iveta.kracmarova@olomouc.charita.cz

### **Poslání**

Posláním Charitní pečovatelské služby Olomouc je poskytování pečovatelské služby dospělým a seniorům, kteří vzhledem ke svému věku, nemoci či postižení potřebují pomoc jiné osoby, tak, aby mohli důstojně žít ve svém domácím prostředí. Dále se snaží zachovávat jejich sociální vazby, podporovat jejich běžný způsob života a dodávat psychickou či duchovní podporu v jejich aktuální životní situaci.

### **Cíl**

- Poskytovat základní péči o vlastní osobu a domácnost těm, kteří ji potřebují v dohodnutém čase a místě.
- Poskytovat kvalitní péči tak, aby byli uživatelé spokojeni a mohli zůstat co nejdéle ve svém domácím prostředí.

### **Cílová skupina**

Senioři a dospělí lidé, kteří si vzhledem ke svému věku, nemoci či postižení nemohou sami zajistit běžné denní činnosti v péči o sebe a svoji domácnost.

Služba je poskytována občanům na území města Olomouce, včetně obcí v dosahu MHD Olomouc.

### **Kapacita služby**

Denní kapacita je 65 uživatelů.

### **Poskytované činnosti**

Jde o základní a fakultativní úkony.

<b>Kód</b>	<b>Název úkonu</b>	<b>Činnosti</b>
------------	--------------------	-----------------

<b><i>Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu:</i></b>		
0101	<b>Pomoc a podpora při podávání jídla a pití</b>	Vykonává se tehdy, když osoba odmítá přijímat stravu a tekutiny nebo toho není schopna (např. při Alzheimerově chorobě), není schopna zachovávat pravidelný pitný a jídelní režim. Zahrnuje i přípravu jídla a pití. Kontrola uživatele, zda si léky sám vzal. Léky se nedávkuje, mohou se pouze vysypat z dávkovače.
0103	<b>Pomoc při oblékání a svlékání vč. speciálních pomůcek</b>	Nasazování a sundávání ortéz, protéz, kompresivních punčoch Obléknutí oděvu Svléknutí oděvu
0104	<b>Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru</b>	Pomoc při pohybu v prostoru (např. doprovod do koupelny nebo WC).
0106	<b>Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík</b>	Vlastní silou, příp. za použití zvedacího zařízení
<b><i>Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu:</i></b>		
0201	<b>Pomoc při úkonech osobní hygieny</b>	Česání Holení Hygiena na lůžku, u umyvadla Koupání Péče o zubní protézu Promazání pokožky Sprchování Vynesení a umytí nádoby používané k vyprazdňování Vynesení použitých inkontinenčních plen a vložek
0202	<b>Pomoc při použití WC</b>	Asistence při použití WC
0203	<b>Pomoc při základní péči o vlasy a nehty</b>	Stříhání nehtů Umytí vlasů Vysušení vlasů
<b><i>Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy:</i></b>		
0301	<b>Pomoc při přípravě jídla a pití</b>	Pomoc při vaření (škrábání, krájení, strouhání...) Ohřátí jídla Kontrola uživatele, zda si léky sám vzal. Léky se nedávkuje, mohou se pouze vysypat z dávkovače.
0313	<b>Příprava a podání jídla a pití</b>	Ohřátí jídla a podání jídla do úst Kontrola uživatele, zda si léky sám vzal. Léky se nedávkuje ani nepodávají do úst, mohou se pouze vysypat z dávkovače.
0314	<b>Dovoz nebo donáška jídla</b>	
<b><i>Pomoc při zajištění chodu domácnosti:</i></b>		
0502	<b>Pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti</b>	Mytí oken Mytí, leštění nábytku, dveří Odstranění skvrny z koberce Pověšení záclon Umytí lustru Umytí radiátoru Umytí skel v nábytku a v lince Umytí společných prostor bezprostředně u bytu

		Utření prachu na běžně nedostupných místech Vytření skříněk v nábytku a v kuchyňské lince – umytí předmětů v nich uložených
0507	<b>Běžné nákupy a pochůzky</b>	Nakoupení a dovezení nákupu (zejména potravin, drogerie) Odnesení nebo odvoz prádla do prádelny Přidělení klíčů Vyzvednutí léků v lékárně Vyzvednutí receptu u lékaře Vyzvednutí zboží ve zdravotních potřebách Zaplacení složenek a posílání dopisů na poště
0508	<b>Běžný úklid a údržba domácnosti</b>	Luxování Úklid ve skříních Přestlání nebo převlečení postele Setření balkonu, parapetů Umytí koupelny a WC (vana, sprcha, umyvadlo – baterie) Umytí nádobí Umytí podlahy Umytí pracovní části kuchyňské linky Utření prachu na nábytku Vynesení odpadu Zalítí květin v bytě
0509	<b>Údržba domácích spotřebičů</b>	Odmrazování ledničky, umytí ledničky Umytí mikrovlnky, toastovače, sporáku ... Umytí trouby Vyčištění rychlovarné konvice
0510	<b>Donáška vody</b>	Donesení vody ze studny Vytvoření zásob vody pro denní potřebu
0511	<b>Topení v kamnech vč. donášky topiva</b>	
0512	<b>Velký nákup, nákup ošacení</b>	Nákup, který musí být odvezen autem
0513	<b>Praní a žehlení ložního prádla</b>	Praní v domácnosti v automatické pračce Věšení prádla
0514	<b>Praní a žehlení osobního prádla, popřípadě jeho drobné opravy</b>	Opravy prádla v ruce (zejména zašití, zaštopování, přišití knoflíku)
<b><i>Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:</i></b>		
0808	<b>Doprovázení k lékaři, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby</b>	Doprovody jsou pěšky nebo městskou hromadnou dopravou Venkovní procházky/chůze v rámci pohybové aktivity (v bytě, po schodech) Psaní dopisů, vyplňování žádostí, dokumentů Dohled nad uživatelem (např. čekání na rodinného příslušníka, čekání na lékaře) Dohled nad uživatelským denním režimem v případě, že si rodinný příslušník, který celodenně pečuje o uživatele, potřebuje zařídit důležité záležitosti (lékař, úřady, nákup...).
<b><i>Fakultativní úkony:</i></b>		
	<b>Zapůjčení kompenzační pomůcky</b>	
<b><i>Kódy pro zpracování platby:</i></b>		

0001	<b>Celkový čas strávený u uživatele</b>	
0002	<b>Čas nezbytný k zajištění výkonu</b>	Doprava k uživateli
0003	<b>Každá neodhlášená návštěva</b>	
9001	<b>Sociální šetření, sepsání smlouvy</b>	Jde o informativní kód a bezplatný úkon. Zahrnuje schůzku sociální pracovnice nebo koordinátorky s uživatelem za účelem řešení jeho nepříznivé situace a vyřizování záležitostí s tím spojených.

Služba je poskytována v pracovní dny 7:00-15:30hod. Dále od 15:30 hod. se služba poskytuje po vzájemné dohodě, nejpozději však do 20:00 hod. O víkendu a ve státní svátky je služba taktéž poskytována po vzájemné dohodě.

Maximální doba návštěvy může být 1,5h. V případě akutní potřeby může být návštěva prodloužena.

## Ceník

**Základní úkony v pracovní dny** jsou účtovány **100,- Kč/hod.**, a to podle skutečně spotřebovaného času.

**Základní úkony ve dnech pracovního volna** jsou účtovány **120,- Kč/hod.**, a to podle skutečně spotřebovaného času.

Úkon **Dovoz nebo donáška jídla** je účtován **20,- Kč/úkon.**

Úkon **Velký nákup, nákup ošacení** je účtován **100,- Kč/úkon.**

Úkony **Praní a žehlení ložního prádla** a **Praní a žehlení osobního prádla, popř. jeho drobné opravy** jsou účtovány **50,- Kč/1 kg prádla.**

**Zástřih vlasů** je účtován **100,- Kč/úkon.**

**Zapůjčení kompenzačních pomůcek** se řídí dle zvláštního ceníku, který je obsažen v *Dohodě o zapůjčení kompenzační pomůcky.*

**Čas potřebný k zajištění přesunu pracovníka k uživateli** se počítá podle pásma vzdálenosti mezi střediskem pečovatelské služby a místem uživatelova bydliště. Tato vzdálenost je počítána podle nejkratší možné trasy, kterou vyhledá elektronický vyhledávač tras (<http://www.mapy.cz>). Účtuje se následovně:

Pásmo	Cena
<b>Jednotlivá pásma jsou počítána od sídla Charitní pečovatelské služby (Těšetice 6, 783 46 Těšetice)</b>	
Pásmo 1 (0 – 2 kilometry)	<b>5 Kč</b>
Pásmo 2 (2,1 – 5 kilometrů)	<b>10 Kč</b>
Pásmo 3 (5,1 – 10 kilometrů)	<b>15 Kč</b>
Pásmo 4 (10,1 a více kilometrů)	<b>20 Kč</b>

Neoznámí-li Uživatel jednorázové odmítnutí naplánované služby z předvídatelných důvodů alespoň jeden pracovní den předem, zavazuje se Poskytovateli uhradit **smluvní pokutu** ve výši **50 Kč**. Zrušení lze provést telefonicky.

Při vyúčtování služby pracovník vydá uživateli příjmový pokladní doklad.

## Nárok na bezplatné služby

Základní úkony pečovatelské služby uvedené v §40 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, jsou poskytovány bezplatně:

- a) účastníkům odboje,

- b) osobám účastným rehabilitace podle zákona č. 119/1990 Sb., o soudní rehabilitaci, ve znění zákona č. 47/1991 Sb., jestliže neoprávněný výkon vazby nebo trestu odnětí svobody činil celkem alespoň 12 měsíců,
- c) osobám, které byly zařazeny v tábore nucených prací nebo v pracovním útvaru, anebo v centralizačním klášteře s režimem obdobným táborům nucených prací, pokud celková doba pobytu v těchto zařízeních činila alespoň 12 měsíců a rozhodnutí o něm bylo zrušeno podle zákona č. 87/1991 Sb.,
- d) pozůstalým manželům (manželkám) po osobách uvedených v písmenech a) až c) starším 70 let.

Nárok na bezplatné služby je potřeba doložit příslušným dokumentem. Za fakultativní služby je požadována úhrada dle platného ceníku CHPS.

## **Postup při jednání se zájemcem o službu**

Zájemce o službu telefonicky nebo osobně kontaktuje koordinátorku CHPS případně sociální pracovníci, která jej informuje o nabízených službách a cenách.

Pokud zájem trvá a je volná kapacita, provede zodpovědný pracovník poskytovatele sociální šetření v domácnosti zájemce a společně se dohodnou na rozsahu a podmínkách poskytování služby.

V případě naplněné kapacity uživatelů CHPS, je zájemce o tom informován a s jeho souhlasem je zařazen do seznamu zájemců o službu. Zájemce bude kontaktován, jakmile se kapacita uvolní. Stávající uživatelé CHPS, kteří z důvodu zhoršení zdravotního stavu potřebují rozšířit služby, mají přednost. Přednost před novými uživateli mají také osoby, které jsou propuštěny ze zdravotnického zařízení domů a péči nezbytně potřebují.

Služby jsou poskytovány uživateli, se kterým je uzavřena *Smlouva o poskytování pečovatelské služby*. Uživatel při uzavírání smlouvy může být zastoupen osobou, které udělí plnou moc. Plná moc musí být písemná a úředně ověřená.

## **Individuální plánování služby**

Do jednoho měsíce od uzavření smlouvy je uživateli stanoven klíčový pracovník, který s ním vyhotoví *Individuální plán uživatele*.

Klíčový pracovník se s uživatelem pravidelně (po 3 nebo 6 měsících) setkává a individuální plán společně zhodnotí. Zhodnocení plánu proběhne i při změně rozsahu služby.

Důležité záznamy o průběhu péče jsou zaznamenávány do *Průběžných záznamů*.

Na řešení nepříznivé situace uživatele CHPS se podílí především sám uživatel. Dále koordinátorka, sociální pracovník, pečovatelky, v případě potřeby a přání uživatele jeho ošetřující lékař, rodinní příslušníci a další osoby. Pracovníci CHPS berou ohled na uživatelovu vůli při řešení jeho nepříznivé situace.

## **Provádění pečovatelských úkonů**

Pracovník vykonává dohodnutou službu ve smluveném rozsahu, na smluveném místě, ve smluvený čas. Je-li to možné, vykonává službu u uživatele stálý pracovník, tzv. klíčový pracovník. V případě změny organizace práce, při onemocnění či čerpání dovolené dochází ke změně pracovníka. Pokud poskytovatel nemůže ze závažných důvodů poskytnout službu ve smluveném čase a rozsahu, informuje uživatele o této změně telefonicky či osobně a domluví se na dalším postupu.

Druh úkonu a skutečnou dobu návštěvy zaznamenává pracovník do *Pečovatelského listu*. Uživatel stvrzuje výkon služby svým podpisem. I když se uživatel nemůže podepsat, pracovník uživatele se zápisem v *Pečovatelském listě* seznámí.

Při manipulaci s penězi uživatele, pečovatelka používá peněžní deníček, kam zapisuje předané a vrácené peníze. Při nákupech a pochůzkách spojených s placením, uživatel odpovídající částku peněz pečovatelce poskytne předem. Pracovník mu může nakoupit pouze do výše svěřené zálohy.

Služba, jejíž vykonání není vázáno na přítomnost uživatele, může být výjimečně na žádost uživatele a po dohodě s poskytovatelem vykonána i v nepřítomnosti uživatele. Takto vykonanou službu pracovník zaznamená do *Pečovatelského listu* a uživatel výkon stvrdí při dalším poskytování služby.

## **Předání klíčů**

Pokud uživatel nebo rodinný příslušník předá poskytovateli klíče, je vyplněn *Protokol o předání klíčů*. Pro poskytování služby od pondělí do pátku je potřeba tolik klíčů, kolik je návštěv v jednom dni, o víkendech pro každou návštěvu jedny klíče.

Mimo dobu poskytování služeb ukládá pracovník klíče do uzamykatelné skříňky na středisku pečovatelské služby. Po dobu dočasného přerušení poskytování služby (např. po dobu pobytu uživatele v nemocnici), jsou klíče zapečetěny a uloženy na místě přístupném pouze koordinátorům a sociálnímu pracovníkovi.

## **Postup podávání a zpracování stížnosti**

Pokud není uživatel s poskytovanými službami spokojen, má právo podat poskytovateli stížnost. Stížnost uživatel může podat ústně nebo písemně koordinátorce pečovatelské služby.

Uživatel může stížnost podat prostřednictvím kteréhokoliv pracovníka CHPS, který ji koordinátorce předá. Ta ve věci stížnosti rozhodne nejpozději do 14 dní a o rozhodnutí vyrozumí uživatele. Rozhodnutí ve věci písemné stížnosti vydá písemnou formou. Rozhodnutí ve věci ústní stížnosti uživateli sdělí ústně. Všechny stížnosti se evidují v Knize stížností. Uživatel má právo zvolit si zástupce pro podání stížnosti a pro jednání se stížností souvisejícím.

Jestliže uživatel nesouhlasí s rozhodnutím koordinátorky, může podat stížnost vedoucímu střediska. Ten ve věci stížnosti rozhodne nejpozději do 30ti dnů a písemné rozhodnutí zašle uživateli. Chce-li si uživatel stěžovat na koordinátorku nebo sociálního pracovníka, obrátí se přímo na vedoucího střediska.

Pracovník řešící stížnost je povinen zjistit všechny skutečnosti a souvislosti týkající se stížnosti. V případě potřeby pracovník provede návštěvu u uživatele a snaží se zjistit, k čemu došlo. Je-li stížnost telefonická a uživatel na osobní návštěvě netrvá, potřebné informace pracovník zjistí telefonicky. Poté provede pohovor s pracovníkem, na něhož byla podána stížnost. Je-li to potřeba, domluví společné setkání zúčastněných stran. Pokud to pracovník považuje za nutné, může být ke schůzce se souhlasem uživatele přizvána jiná osoba (sociální pracovník, vedoucí, ředitelka, rodinný příslušník).

Jestliže uživatel nesouhlasí s rozhodnutím vedoucího, může podat písemnou stížnost ředitelce Charity Olomouc. Ta ve věci stížnosti rozhodne nejpozději do 30 dnů a písemné rozhodnutí zašle uživateli.

- Ludmila Gottwaldová, DiS.  
Charita Olomouc  
Wurmova 5, 771 11 Olomouc  
Tel.: 587 405 326  
E-mail: [reditel@olomouc.charita.cz](mailto:reditel@olomouc.charita.cz)

V případě nesouhlasu s rozhodnutím ředitele Charity Olomouc se uživatel může obrátit na předsedu Rady Charity Olomouc:

- Mgr. Zdeněk Lakomý  
Rada Charity Olomouc  
Loučná 134, 783 53 Velká Bystřice

Další možné odvolací orgány:

- Václav Kepřt  
Ředitel Arcidiecézní charity Olomouc  
Křížkovského 6, 771 00 Olomouc
- Mons. Jan Graubner  
Arcibiskup olomoucký  
Wurmova 9, 771 00 Olomouc
- Kancelář veřejného ochránce práv  
Údolní 39, 602 00 Brno  
E-mail: podatelna@ochrance.cz

Anonymní stížnosti je možné vhodit do označené schránky na Peškově ulici č. p. 1. Schránka se vybírá 1x týdně v pátek v 7 hod. Vybírá ji sociální pracovník spolu s koordinátorkou, aby nedošlo k zneužití stížnosti. Stížnost projedná koordinátorka s vedoucím, kteří se dohodnou na způsobu řešení (př. projednání s konkrétním pracovníkem, projednání na společné poradě, zvýšená kontrola kvality péče). Stížnost a její řešení je zveřejněna na vchodových dveřích střediska vedle schránky na anonymní stížnosti.

## Ochrana osobních údajů

Dokumentace v písemné formě je uchovávána v kartotéce v prostorách nepřístupných nepovolaným osobám. Dokumentace v elektronické podobě je chráněna přístupovým kódem. Veškerá dokumentace je k dispozici jen osobám účastným na péči a informace jsou používány jen pro účely poskytování služeb. Výjimku tvoří statistické a vědecké zpracování údajů. Pro tyto účely jsou používány jen anonymní údaje.

## Odborné praxe studentů

Charitní pečovatelská služba umožňuje odborné praxe studentům sociálních oborů středních, vyšších a vysokých škol.

Studenti navštěvují domácnost uživatele pouze v doprovodu pracovníka pečovatelské služby. Ve smlouvě si uživatel stanovuje, zda souhlasí s výkonem praxe studentů. Tento souhlas může kdykoliv změnit. Studenti jsou vázáni mlčenlivostí.

## Práva uživatele

1. na rovný přístup ke službě
2. na informace o veškerých poskytovaných službách CHPS a jejich cenách
3. na základní sociální poradenství
4. požádat o změnu rozsahu služby
5. na dodržování svého Individuálního plánu pracovníky
6. na ukončení poskytování služeb CHPS bez udání důvodu
7. na citlivé zacházení s informacemi o své osobě a rodině
8. na nahlédnutí do své dokumentace CHPS a kdykoliv požádat o opravu osobních údajů
9. na bezplatné poskytování služeb dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, a to po předložení příslušného osvědčení
10. být ústně nebo telefonicky informován o tom, že službu nelze provést

ve smluveném čase

11. na to, aby se mu pracovník CHPS prokázal zaměstnaneckým průkazem Charity Olomouc
12. na vyjádření se k přítomnosti praktikantů při službě
13. podat stížnost, připomínky a náměty k poskytované službě a to i prostřednictvím zástupce, kterého si vybere
14. na vstřícný, profesionální a empatický přístup pracovníka

### **Povinnosti uživatele**

1. dodržuje Pravidla CHPS, která se přímo vztahují k výkonu služby v jeho domácnosti
2. při zahájení služby uvede osobní údaje, které jsou vyjmenovány ve Smlouvě
3. podepisuje Smlouvu o poskytování CHPS, aby mohlo dojít k zahájení péče
4. účastní se individuálního plánování (vytváří společně s klíčovým pracovníkem Individuální plán, jednou za určitou dobu jej s klíčovým pracovníkem zhodnotí)
5. informuje poskytovatele o změnách ovlivňujících poskytování služby (např. změna bydliště, telefonního čísla)
6. umožní pracovníkovi přístup na místo smluvené k poskytování služby a zajistí podmínky potřebné pro její výkon (v případě potřeby poskytne dostatečný počet klíčů od místa, kde bude služba poskytována)
7. hradí částku za poskytovanou službu v daném termínu
8. chce-li uplatnit své právo na bezplatné poskytování služeb, musí tento nárok podložit osvědčením
9. neoznámí-li uživatel plánovanou nepřítomnost, je povinen uhradit pokutu dle ceníku CHPS
10. oznámí poskytovateli, že je nositelem závažné infekční nemoci
11. po upozornění odstraní překážky a závady v domácnosti, které ohrožují zdraví či bezpečnost pracovníků a pokud to není v jeho silách, řeší to ve spolupráci s pracovníky CHPS
12. uživatel se chová k pracovníkovi tak, aby nesnižoval jeho důstojnost, a dbá na to, aby nevytvářel nepřátelské, ponižující nebo zneklidňující prostředí

Platnost: od 1. 7. 2012