

Vážená paní, vážený pane,

vítejte v Charitní pečovatelské službě. Jsme rádi, že jste se rozhodli využít naši pomoc a podporu. Naším cílem je, aby pro Vás péče byla nejen praktickou pomocí v každodenním životě, ale také zdrojem důvěry, bezpečí a lidského přístupu.

Do této příručky jsme proto nachystali praktické informace, abyste věděli, jak služba probíhá, jakým způsobem péči poskytujeme, jaká jsou Vaše práva a povinnosti, a jak můžete vyjádřit své podněty nebo připomínky.

Vůbec nevádí, když příručku po chvíli čtení odložíte, informací na Vás bude nejspíš ze začátku moc. Přehledné členění ale umožňuje, abyste se k nejasným věcem vraceli, když budete potřebovat. A pokud v textu něco nenajdete nebo Vám nebude jasné, nebojte se obrátit na naše pracovníky. Rádi Vám vše vysvětlíme.

## Obsah

Jak služba vypadá a jak probíhá.....	2
Provoz a kontakty.....	2
Přerušování služby.....	3
Obnovení služby.....	4
Změny služby.....	4
Bezpečnostní minimum pro poskytování služby.....	4
Práva a povinnosti.....	5
Úkony pečovatelské služby.....	7
Podněty a stížnosti ke službě.....	17
Kontakty a odvolání proti vyřízení.....	18
Další služby Charity Moravská Třebová.....	20



## Důležité informace o službě

**Charitní pečovatelská služba** se poskytuje v domácnosti klienta nebo na jiném dohodnutém místě (např. při nákupu nebo doprovodech k lékaři), vždy v přítomnosti klienta nebo s jeho vědomím. Služba se poskytuje v dohodnutém čase a rozsahu dle předem dohodnutého plánu. Úhrada za poskytnutou službu je stanovena dle aktuálního ceníku, platí se za poskytnutou péči zpětně, obvykle za uplynulý měsíc.

Pracovníci služby společně s klientem (a případně i s jeho rodinou) domlouvají, jak bude péče probíhat – tedy ve které dny, v jakém čase, jak často a jakým způsobem bude služba poskytována. Cílem je, aby péče co nejlépe odpovídala potřebám a přáním klienta, a zároveň byla zajistitelná ze strany služby.

Pokud dojde ke krátkodobé změně (například změna času nebo dne návštěvy), klient a pracovník si ji sdělí ústně – osobně nebo telefonicky. Dlouhodobé dohody a pravidelně se opakující úkony se zapisují do plánu péče. Tento plán má k dispozici jak klient, tak pracovníci služby, aby bylo vše přehledné a jasné.

## Provoz a kontakty

Naše služba je v provozu **každý den**, včetně víkendů a svátků, **od 7:00 do 18:30 hodin**, podle kapacitních možností. Působíme v celém regionu Moravskotřebovska a Jevíčka.

- **Kontakty** na pracovníky služby naleznete na letáku a na zadní stránce příručky. Volejte nám nejlépe v pracovní dny mezi 7:30 a 15:30 hodinou. V naléhavých případech je možné kontaktovat pracovníky i mimo pracovní dobu, například formou SMS.



- V sídle služby jsme Vám k dispozici v „úřední hodiny“ (pondělí 9:00 – 12:00 a čtvrtek 13:00 – 16:00), nebo též jindy, po předchozí telefonické domluvě.
- **Příchod pracovníka:** Dohodnutý příchod pracovníka je orientační. Z provozních důvodů (např. delší péče u předchozího klienta, dopravní komplikace, nečekané události) nemusí být vždy možné dodržet přesný čas příjezdu. Prosíme, počítejte s možným zpožděním cca 20–30 minut. Pokud by se pracovník opozdil více, měl by Vás kontaktovat a informovat o změně.
- **Střídání pracovníků:** Z organizačních důvodů se pracovníci služby u klienta střídají. V oprávněných případech můžeme nastavit službu tak, aby se u Vás střídaly jen 2-3 pracovnice.
- **Manipulace s hotovostí a platební kartou:** Předané a vybrané peníze (např. na nákup nebo na úhradu služby) zapisujeme do tzv. nákupníku a stvrzujeme vzájemným podpisem. Pracovníci nesmí disponovat s Vaší platební kartou, pokud není stanoveno písemnou dohodou jinak.

## Přerušení služby

- Pokud víte, že budete hospitalizováni nebo chce službu na více dní přerušit (např. kvůli návštěvě), měli byste to oznámit vedoucímu nebo sociálnímu pracovníkovi nejlépe 1 týden, minimálně však 3 dny předem.
- Pokud víte, že službu v daný den nevyužijete, jste povinni to oznámit jakémukoliv pracovníkovi minimálně 1 den předem. Zrušení víkendové nebo sváteční služby je třeba hlásit nejpozději v poslední pracovní den před víkendem (svátkem).
- Pokud musíte službu zrušit náhle (např. kvůli návštěvě lékaře, hospitalizaci), prosíme, oznamte nám to, co nejdříve.



## Obnovení služby

Pokud chcete obnovit přerušenu službu (např. po návratu z nemocnice), oznamte nám to alespoň dva dny dopředu. Budeme se snažit, aby péče navazovala co nejdříve a ve stejném rozsahu, ale nemůžeme to vždy zaručit. Je proto dobré se společně domluvit na obnově služby a jejím rozsahu.

## Změny služby

Pokud chcete změnit rozsah, čas nebo dny poskytování služby, měli byste se obrátit na sociálního pracovníka, který s Vámi požadavek projedná, obvykle do týdne. Závažnější změny mohou být provedeny pouze při naší dostatečné kapacitě. Pokud se ale jedná o drobnou změnu, nebojte se říct svůj požadavek jakémukoliv z pracovníků, půjde-li to, rádi Vám vyjdeme vstříc.

## Bezpečnostní minimum pro poskytování služby

Rádi bychom Vás upozornili, že i naši pracovníci potřebují k výkonu své práce bezpečné a vhodné podmínky. Proto je důležité, aby prostory, kde se služba poskytuje, byly udržované a neohrožovaly zdraví pracovníků ani Vás samotných.

Patří sem například:

- zajištění elektrospotřebičů a vypínačů proti nebezpečnému dotyku,
- udržování čistoty a případná deratizace, pokud by se objevili hlodavci nebo hmyz,
- bezpečný přístup do domu (např. v zimě posypaná cesta, dveře se snadno otevírají).

Pokud žijete sami a pracovníci k Vám docházejí častěji, doporučujeme, abyste jim ukázali, kde se nachází hlavní uzávěry vody, elektřiny



a případně plynu. Pomůže to při rychlém řešení nečekané situace, která by by nastala v době přítomnosti pečovatelky.

## Práva a povinnosti

### Klient má právo:

- **na rovný přístup ke službě**, stejně jako ostatní klienti,
- **rozhodovat o sobě a o tom, jakou pomoc potřebuje** – služba respektuje jeho přání a volby,
- **požádat o změnu rozsahu služby**, pokud se změní jeho životní situace,
- **vyjadřovat se k průběhu služby** – může sdělit své připomínky pracovníkům nebo podat stížnost,
- **nahlížet do své osobní složky**, kde je vedena dokumentace související s poskytováním služby,
- **určit kontaktní osobu**, které mohou pracovníci sdělit informace v případě krizových nebo havarijních situací,
- **vyjádřit souhlas nebo nesouhlas s přítomností stážistů a praktikantů** během poskytování služby.

### Klient má povinnost:

- **uvádět pravdivé informace** při sociálním šetření,
- **umožnit pracovníkovi přístup na místo poskytování služby** – v případě potřeby zajistit dostatek klíčů a vhodné podmínky (např. kompenzační pomůcky, zabezpečení domácích zvířat),
- **upozornit na závady u domácích spotřebičů**, které by mohly ohrozit zdraví pracovníka,



- **informovat o kamerovém systému**, pokud je v domácnosti nainstalován – během návštěvy pracovníka může být zapnutý jen po vzájemné dohodě,
- **včas oznámit zrušení domluvené návštěvy**,
- **platit za službu v dohodnutém termínu**,
- **informovat poskytovatele o závažné infekční nemoci**, pokud ji má klient nebo někdo v domácnosti – kvůli ochraně pracovníků a ostatních klientů,
- **chovat se k pracovníkům slušně a s respektem**, v souladu s obecně uznávanými morálními pravidly.

Aby mohla Charitní pečovatelská služba poskytovat péči bezpečně, kvalitně a v souladu se zákonem, má také svá práva a povinnosti.

#### **Poskytovatel (služba) má právo:**

- **provádět sociální šetření a mapování potřeb klienta v jeho domácnosti**, a to i opakovaně, pokud se změní jeho životní situace.
- **požadovat pořízení a používání kompenzačních pomůcek**, pokud je to nutné pro bezpečné poskytování péče a ochranu zdraví pracovníků. Pokud klient bezdůvodně odmítá jejich používání a péče bez nich by ohrožovala pracovníky, může být služba ukončena.
- **upravit nebo dočasně přerušit poskytování služby v případě mimořádných okolností** (např. nemoc pracovníka, krizová situace, nepředvídatelná událost), a to po předchozím informování klienta.
- **poskytovat službu obvyklým způsobem**, dle interních pracovních postupů.



## Poskytovatel má povinnost:

- **chovat se ke klientovi s respektem**, v souladu s Kodexem Charity ČR – respektovat jeho svobodná rozhodnutí, přistupovat k němu individuálně a hledat vhodné způsoby, jak naplnit jeho potřeby.
- **vést dokumentaci o průběhu služby** a účtovat pouze skutečně provedené a zaznamenané úkony.
- **nahradit škodu**, pokud dojde ke ztrátě nebo poškození majetku klienta při poskytování služby (např. ztráta klíčů, poškození prádla při praní mimo domácnost).
- **chránit osobní údaje klienta** před zneužitím a **dodržovat mlčenlivost** o všech informacích, které se klienta týkají.



# Úkony pečovatelské služby

Zde uvádíme přehled toho, jaké úkony charitní pečovatelská služba poskytuje a jaké jsou podmínky pro jejich poskytování.

## *Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu*

### **Pomoc a podpora při podávání jídla a pití**

Úkon poskytujeme ve chvíli, kdy se klient není schopen vlastními silami řádně najíst, napít nebo kdy není schopen zachovávat pravidelný pitný a jídelní režim.

Pečovatelka pomáhá podle schopností klienta – může jídlo nakrájet, podat jídlo nebo pití přímo do úst, pokud si to klient přeje. Pečovatelka také zkontroluje, zda si klient sám vzal předepsané léky. Léky však nedávkuje ani je klientovi nepodává do úst.

Podávanou stravu obvykle připravuje rodina klienta nebo jiná blízká osoba.

### **Pomoc při oblékání a svlékání vč. speciálních pomůcek**

Tuto pomoc poskytujeme klientům, kteří se hůře pohybují nebo potřebují asistenci při převlékání. Zahrnuje např. vysvlečení pyžama a oblečení do šatů, pomoc s nasazením a sundáním kompresních punčoch, ortéz či protéz, oblékání a svlékání při hůře pohyblivé / ochrnuté končetině.

Úkon je prováděn s ohledem na zdravotní stav a zvyklosti klienta, vždy s respektem k jeho soukromí a důstojnosti.



## **Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru**

Tuto pomoc poskytujeme klientům, kteří se potřebují zorientovat v bytě nebo domě a bezpečně se pohybovat po jeho vnitřních prostorech. Zahnuje např. pomoc s orientací v bytě, domě, doprovod do koupelny, na WC, pomoc s chůzí po schodech, pomoc a podporu při chůzi s kompenzační pomůckou.

**Podmínka:** Vnitřní prostor domu (bytu) musí být uzpůsoben tak, aby bylo možné bezpečně doprovázet a v případě potřeby podepřít klienta.

Pečovatelka klienta nepřenáší a neprovádí úkony, které by mohly ohrozit její nebo klientovo zdraví.

## **Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík**

Tuto pomoc poskytujeme klientům, kteří potřebují dopomoc při přesunu z postele na vozík, do křesla, na toaletu (...) nebo zpět.

Při přesunu pracovník pouze dopomáhá klientovi.

### **Podmínky:**

- Klient musí být schopen postavit se s podporou pracovníka a alespoň chvíli samostatně stát. Pokud to není možné, lze přesun uskutečnit pouze s pomocí vhodné pomůcky (např. zvedáku) nebo druhé osoby zajištěné klientem či rodinou.
- Postel (vozík, křeslo...), ze které (na niž) se bude klient přesouvat, je dostatečné výšky a dobře přístupná alespoň ze dvou stran (nejlépe polohovací postel, invalidní vozík)



## ***Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu***

### **Pomoc při úkonech osobní hygieny**

Úkon zahrnuje širokou škálu denních činností, např. ranní a večerní toaletu, přebalování a intimní hygienu, péči o zuby, sprchování a koupel na lůžku, péči o zuby a zubní protézu.

Hygienu se provádí podle zdravotního stavu a přání klienta. Používají se vždy jeho vlastní hygienické potřeby. Pokud zdravotní stav klienta nedovoluje provést hygienu v koupelně, provádí se hygiena na lůžku

#### **Podmínky:**

- Je nezbytné, aby koupelna umožňovala svým dispozičním řešením provádění koupele nebo sprchování za pomoci druhé osoby tak, aby byla zajištěna bezpečnost klienta i pracovníka.
- Provádí-li se hygiena na lůžku, je podmínkou úkonu dobře přístupná polohovací postel nebo alespoň dobře přístupné zvýšené lůžko, s pevnou konstrukcí a vhodnou matrací.

### **Pomoc při použití WC**

Úkon zahrnuje pomoc při stažení a opětovném obléknutí kalhot a spodního prádla, výměnu pleny nebo plenkových kalhotek, vypuštění sáčku na moč, přidržení při usedání na toaletu, ořzení po vykonání potřeby, pomoc při vstávání z toalety.

U imobilních klientů, kde se používají různé kompenzační pomůcky, zahrnuje úkon také vyprázdnění a umytí pomůcek po toaletě. Úkon provádí pracovníce v ochranných rukavicích, s ohledem na soukromí, důstojnost a pohodlí klienta.



## **Pomoc při základní péči o vlasy a nehty**

Úkon zahrnuje běžnou péči o vlasy a nehty – například mytí, vysoušení a česání vlasů, stříhání nehtů na rukou i nohou.

Pečovatelka používá klientovy vlastní hygienické potřeby (např. šampon, hřeben, fén, lavor). Pokud je třeba umýt vlasy na lůžku, služba zajistí speciální "bazének" určený k mytí hlavy.

Při stříhání nehtů se upravuje pouze jejich délka běžnými nůžkami nebo kleštičkami. Nejde o odbornou pedikérskou nebo kadeřnickou službu.

**Důležité informace:** Pracovník může odmítnout použít pomůcku klienta, pokud je poškozená. Stříhání nehtů může pracovník odmítnout, pokud je potřeba odborného zásahu pedikérky, např. u osob s cukrovkou.

## ***Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy***

### **Pomoc při přípravě jídla a pití**

Pomoc je určena klientům, kteří si zvládnou jídlo částečně připravit sami, ale potřebují k tomu dopomoc pečovatelky – např. při škrábání, krájení, strouhání, ohřevu jídla, pečení moučnicku, přípravě nádobí.

Vždy se používají vlastní potraviny klienta (které má doma).

### **Příprava a podání jídla a pití**

Úkon zahrnuje přípravu a servírování hotových pokrmů nebo studené stravy, přípravu snídaně, ohřev oběda či večeře a přípravu nápojů. Pečovatelka může pomoci také s prostřením stolu, podáním jídla, nalitím pití nebo s úklidem nádobí po jídle (např. vložením do myčky).



Úkon je prováděn, pokud klient není schopen připravit si pokrm a pití sám nebo není schopen podílet se na jeho přípravě a servírování. Potraviny a nápoje potřebné k přípravě zajišťuje klient na své náklady.

## **Dovoz nebo donáška jídla**

Úkon zahrnuje dovoz hotového pokrmu od předem nasmlouvaného dodavatele nebo donesení pokrmu, který byl přivezen rozvázkovou službou, ke klientovi.

Pokud klient využívá dovoz obědů z nasmlouvaných jídelen, zahrnuje úkon i manipulaci s jídlonosiči a jejich čištění. Dovoz oběda zajišťujeme pouze v případě, není-li pro klienta prokazatelně dostupný jiný veřejný zdroj (např. služby restaurace či jídelny s rozvázkou).

**V ceníku CHPS se vyskytují dva úkony s touto činností.** Úkon „Dovoz a dovážka jídla“ zahrnuje pouze dovoz oběda nebo donesení jídla klientovi. Úkon „Dovoz oběda s navazujícím úkonem“ zahrnuje dovoz polední stravy, na které navazuje další činnost ve prospěch klienta (např. příprava jídla na talíř, mytí nádobí, úklid v domácnosti, pomoc s hygienou aj.) V CHPS tyto dva úkony rozlišujeme i cenově, z důvodů ekonomických nákladů na pouhý rozvoz.

### **Podmínky:**

- Obědy jsou rozváženy z nasmlouvaných vývařoven pouze ve dnech, kdy jsou v provozu.
- Obědy se vydávají do jídlonosičů klienta, označených jeho jménem.
- Dovážíme max. 2 obědy na osobu.
- V případech, kdy klient dopředu ví, že nebude mimořádně doma (např. návštěva lékaře), předem se s pracovníky domluví a předání oběda může proběhnout bez osobního kontaktu.



## ***Pomoc při zajištění chodu domácnosti***

### **Běžné nákupy a pochůzky**

Zahrnuje především nakoupení a dovezení nákupu (potravin, drogerie aj.), odnesení nebo odvoz prádla do prádelny, vyzvednutí léků v lékárně nebo receptu u lékaře, vyzvednutí zboží ve zdravotních potřebách, zaplacení složenek a posláni dopisů na poště atd.

Do úkonu se započítává převzetí soupisu a peněz, cesta na místo určení, doba jednání, čekání nebo nákupu, cesta zpět, vyúčtování peněz s klientem, příp. uschování nakoupených věcí. Je vhodné seznam nákupu předat pracovníkovi písemně.

#### **Podmínky:**

- Běžný nákup je maximálně do 15 kg na klienta.
- Nákup je prováděn v nejbližší vhodné prodejně.

### **Velký nákup, nákup ošacení a vybavení domácnosti**

Např. týdenní nákup, nákup velkého množství potravin v supermarketu, výběr a nákup bot a oblečení, nákup domácích spotřebičů, drobného nábytku.

Jedná se o nákup nad rozsah běžného nákupu, v součinnosti s klientem nebo jím pověřenou osobou (tj. nejčastěji ve spojení s úkony doprovázení a přeprava klienta).

**Podmínka:** Nákup bude dohodnut se službou v týdenním předstihu.

### **Běžný úklid a údržba domácnosti**

Jedná se např. o mytí nádobí, úklid a údržba kuchyňské linky po přípravě stravy, úklid pokoje, vysávání či stírání podlah, setření prachu aj. U klientů, kteří žijí v bytových domech a jsou zapojeni do systému



úklidu společných prostor, zahrnuje úkon např. stírání společné chodby, schodů aj. Úkon zahrnuje i běžnou údržbu domácích spotřebičů (např. výměnu sáčků ve vysavači, filtrů v kávovaru, vyčištění toustovače).

Používají se čisticí prostředky a pomůcky klienta (vysavač, mop, kyblík, hadr, smeták, prachovka atd.). Pracovník může odmítnout použít klientův vysavač, pokud je poškozený nebo není bezpečný. Pokud to není nezbytně nutné, ve dnech pracovního volna se úklid neprovádí.

**Podmínka:** Úklid se v domácnostech provádí pouze v prostorách, které běžně a pravidelně využívá klient.

## **Pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti**

*Úkon zahrnuje např. sezónní mytí oken, úklid po malování, stěhování.*

**Podmínka:** Úkon je prováděn **jen v případě volné kapacity služby**. V případě zájmu zprostředkuje naše služba provedení velkého úklidu profesionální úklidovou firmou.

## **Donáška vody**

Klientům žijícím v objektech bez vodovodu, rozvodů vody nebo při poruchách vodovodní sítě pomáhají po nasmlouvání pečovatelky s donáškou vody.

Zahrnuje např. donesení vody ze studny, vytvoření zásob vody pro denní potřebu.

## **Topení v kamnech**

Zahrnuje přípravu a donášku paliva (dřevo, uhlí, koks, brikety, pelety...) do prostor, kde se nachází kamna (kotel), přípravu kamen na zátop, roztopení, přikládání, běžné čištění kamen.



Klasickou údržbu topných zařízení (kompletní čištění, seřízení aj.) pracovníce CHPS osobně neprovádí, ale mohou pomoci se zajištěním odborných služeb (topenáři, kominíci).

**Podmínka:** Z důvodu bezpečnosti topení v kamnech provádíme pouze u klientů, kteří mají platnou (doloženou) revizi komínu.

## **Praní a žehlení ložního nebo osobního prádla**

*Úkon zahrnuje naplnění a zapnutí automatické pračky, pověšení a žehlení prádla. Úkon zahrnuje i drobné opravy, např. přišití knoflíků, zalátání drobné dírky na oděvu, oprava rozpuštěného švu.*

Pracovníci CHPS provádí úkony v domácnosti za použití pračky a žehličky klienta. Prací prostředek si zajišťuje klient na své náklady. Prádlo lze po domluvě vyprat v komerční prádelně.

## **Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím**

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

*Úkon zahrnuje doprovod klienta k úřadům, vzdělávacím institucím, zdravotním a dalším veřejným službám nebo na jednání zde, které klient potřebuje osobně absolvovat.*

Doprovod je určen klientům, kteří se z různých důvodů nemohou na tato místa dostavit sami např. kvůli omezené hybnosti klienta, horší orientaci nebo potřebě větší jistoty při jednáních. Doprovod pracovníka zde nahrazuje jinak běžný doprovod rodinného příslušníka. Úkon může navazovat na „dopravu klienta automobilem poskytovatele“, kdy pracovník



např. vyzvedne klienta v Chornici, dopraví ho do Moravské Třebové a zde ho doprovodí na Úřad práce k vyřízení dávky OZP.

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

### **Pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů**

Úkon zahrnuje podporu klienta při jednáních, která se týkají jeho práv nebo osobních záležitostí např. při jednáních s úřady, při vyřizování reklamací, při jednáních v bytovém domě či se sousedy, při sjednávání smluv nebo vyřizování reklamací. Pomoc může spočívat i v doprovodu na tato jednání, v podpoře při telefonickém nebo písemném kontaktu, případně vysvětlení informací, které klient potřebuje, aby se mohl rozhodnout.

*V naléhavých situacích může pomoc spočívat v zavolání RZS (záchranky), vyčkání do jejího příjezdu, informování rodiny klienta nebo zajištění bytu při převozu klienta do nemocnice.*

Úkon mimo nouzové situace zajišťuje vedoucí nebo sociální pracovník služby. Pomoc a podpora se poskytuje v základní úrovni (lidský přístup, důraz na slušnost a etiku jednání, uvědomění si dopadů, seznámení se všemi aspekty jednání aj.), v případě potřeby odborné pomoci odkazuje pracovník CHPS na občanskou poradnu nebo advokátní služby.

Úkon také může zahrnovat **nezbytnou pomoc a podporu**, kterou poskytuje jakýkoliv pracovník služby klientovi v případě, že došlo k **nouzové situaci** (např. prudké zhoršení zdravotního stavu vyžadující převoz do nemocnice, pád osamělého klienta v domácnosti a nutnost přivolání pomoci aj.)



## **Pomoc při vyřizování běžných záležitostí**

Úkon zahrnuje podporu klienta při zajišťování každodenních věcí, které vyžadují domluvu nebo kontakt s jinými službami. Může jít např. o pomoc se zajištěním úklidové služby, kominíka, servisu a revizí topných zařízení, čištění a oprav oděvů, pomoc s výběrem zboží a podobně.

Úkon se poskytuje dle dohody s klientem, s ohledem na aktuální potřebnost a vytížení služby. Pracovnice nejedná za klienta, pokud je ten schopný danou věc vyřídit sám. V takovém případě může např. poskytnout radu, sdílet zkušenost, předat vhodný kontakt, být přítomná telefonickému hovoru.

## ***Pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí***

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

Úkon zahrnuje přítomnost pečovatelky u klienta po určitou dobu tak, aby byla zajištěna jeho bezpečnost a předešlo se možnému ohrožení zdraví nebo majetku. Dohled může být potřebný např. u klientů, kteří mají potíže s orientací, trpí demencí nebo Alzheimerovou chorobou, nebo v situacích, kdy je klient, závislý na pomoci druhé osoby, po určitou dobu bez dohledu rodiny.

Během dohledu může pracovnice pomoci s běžnými činnostmi, např. při převlékání, uléhání do postele nebo při kontrole, že klient správně užil své léky.



## **Fakultativní (doplňkové činnosti)**

### **Přeprava automobilem provozovaným poskytovatelem**

Přeprava je poskytována na základě vzájemné dohody a dle možností klienta i služby. Obvykle pracovník služby klienta vyzvedne u něj doma a odveze ho např. k lékaři na vyšetření, na nákup aj. a po skončení ho zaveze zpět.

Klient platí za ujeté kilometry. Protože se jedná o službu provozovanou plně na odpovědnost Charity MT, účtuje se vzdálenost (počet km) již **od místa vyjetí pracovníka** (až na výjimky se jedná o sídlo CHPS) **do místa ukončení přepravy**.

#### **Podmínky:**

- Během přepravy není běžně zajištěn doprovod klienta, tj. pokud klient vzhledem ke zdravotnímu stavu potřebuje doprovod i v automobilu, zajišťuje si ho sám, např. prostřednictvím rodiny. V těchto případech také doporučujeme obracet se na dopravní zdravotní službu.
- Přeprava je poskytována jen v případě dostatečné kapacity služby.
- Služba nezajišťuje přepravu dalších blízkých osob klienta v případě, že klient nepotřebuje doprovod v automobilu (např. není držitelem průkazky ZTP+P, zdravotní stav klienta umožňuje vyřídit si své záležitosti bez doprovodu nebo s pomocí pracovníka)



# Podněty a stížnosti ke službě

Vážení klienti,

víme, že péče, kterou Vám poskytujeme, je velmi osobní a někdy i náročná – jak pro Vás, tak pro naše pracovníky. Snažíme se, aby vše probíhalo co nejlépe, ale může se stát, že se necítíte dobře, nerozumíme si, nebo Vám něco v našem chování či postupech nevyhovuje.

Proto Vám chceme dát jasné informace o tom, **jak můžete vyjádřit svou nespokojenost, připomínku nebo návrh**, a co se s Vaším podnětem bude dít dál.

## ***Jak můžete podat připomínku nebo stížnost?***

- Můžete se obrátit **na kohokoliv z týmu pečovatelské služby** – osobně, telefonicky nebo písemně.
- Stížnost nebo připomínku může podat **kdokoliv** – Vy sami, Vaši blízcí, opatrovník nebo jiná osoba.
- Můžete ji podat **anonymně**, nebo si zvolit **zástupce**, který Vás bude zastupovat.
- **Nebojte se ozvat** – podání stížnosti **Vás nijak neohrozí ani neznevýhodní**.
- Pokud si nebudete chtít stěžovat, ale máte jen připomínku ke kvalitě či průběhu služby, vhodným způsobem to při prvním podání zdůrazněte (např. „toto je má připomínka“, „byl bych rád, pokud byste do budoucna změnili...“)

## ***Co se stane po podání stížnosti?***

- Vaši stížnost vyřídíme **co nejdříve**, nejpozději do **30 dnů**.
- Pokud bude potřeba více času, **dáme Vám vědět předem**.
- Pokud stížnost není anonymní, **informujeme Vás písemně o výsledku**.



## **Co se stane po podání připomínky, návrhu?**

- Váš podnět (návrh, připomínku) projednáme v rámci vedení služby nebo v rámci celého týmu služby.
- Bude-li to možné/vhodné a účelné, **zpracujeme výsledek** podnětu do našich postupů práce.

Vaše názory jsou pro nás důležité. Pomáhají nám zlepšovat službu tak, aby co nejlépe odpovídala Vaším potřebám a přáním.

## **Kontakty a odvolání proti vyřízení**

Podněty a stížnosti ke službě a jejím pracovníkům vyřizuje vedoucí služby – Michal Hrdlička:

- adresa: J. K. Tyla 1275/9, 571 01 Moravská Třebová
- e-mail: [michal.hrdlicka@mtrebova.charita.cz](mailto:michal.hrdlicka@mtrebova.charita.cz)
- telefon: 733 742 083

Podněty a stížnosti na vedoucího služby a veškeré další stížnosti, které se netýkají kvality a způsobu poskytování služby, vyřizuje ředitelka Charity Moravská Třebová – paní Ludmila Dostálová:

- adresa: Svitavská 655/44, 571 01 Moravská Třebová
- e-mail: [reditel@mtrebova.charita.cz](mailto:reditel@mtrebova.charita.cz)
- telefon: 739 002 756

## **Co mám dělat, jestliže nejsem s vyřízením stížnosti spokojen?**

Můžete podat odvolání proti jejímu vyřízení. Jestliže se stížnost týká kvality a průběhu poskytování služby, můžete se s odvoláním obrátit buď na **ředitele Charity Moravská Třebová**, **Arcidiecézní charitu Olomouc** nebo **Ministerstvo práce a sociálních věcí**.

Jestliže se stížnost týkala něčeho jiného, obraťte se s odvoláním vždy na **ředitele Charity Moravská Třebová**, případně můžete kontaktovat veřejného ochránce práv (ombudsmana).



## **Arcidiecézní charita Olomouc**

ředitel Robert Neugebauer, DiS

Křížkovského 6/505, 779 00 Olomouc, tel.: 585 229 380,

e-mail: [robert.neugebauer@acho.charita.cz](mailto:robert.neugebauer@acho.charita.cz)

## **Ministerstvo práce a sociálních věcí (MPSV).**

Stěžovatel se na MPSV může obrátit do 60 dnů ode doručení odpovědi na stížnost. V případě, kdy služba neodpoví na stížnost včas, má stěžovatel možnost obrátit se na MPSV do 60 dnů od uplynutí lhůty na vyřízení stížnosti.

Ministerstvo práce a sociálních věcí,

Na Poříčním právu 376/1, 128 01 Praha 2

e-mail: [posta@mpsv.cz](mailto:posta@mpsv.cz)

Datová schránka: **sc9aavg**

## **Veřejný ochránce práv**

Kancelář veřejného ochránce práv – ombudsmana.

Údolní 39, 602 00 Brno

e-mail: [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)

datová schránka: **jz5adky**

