



**JUBILATA**  
PRO OSOBY  
POTŘEBUJÍCÍ PÉČI

## INFORMAČNÍ BALÍČEK PRO ZÁJEMCE A UŽIVATELE

### **Jubilata pro osoby potřebující péči Dobřany**

Koordinátor: Mgr. Ivana Kvíderová

Telefon: 733 141 900

### **Jubilata pro osoby potřebující péči Nýřany**

Koordinátor: Bc. Pavla Vajdová, DiS.

Telefon: 730 162 185

### **Jubilata pro osoby potřebující péči Tlučná**

Koordinátor: Bc. Pavla Vajdová, DiS.

Telefon: 730 162 185

### **Jubilata pro osoby potřebující péči Merklín**

Koordinátor: Eva Kabátová, DiS.

Telefon: 733 614 571

Vedoucí služby: Bc. Jitka Čechová

Telefon: 736 527 156

---

*Vážení uživatelé, zájemci i všichni ostatní,*

*chceme vás stručně seznámit s tím, jaké služby Jubilata pro osoby potřebující péči nabízí, komu jsou určeny, jak poskytování služeb probíhá, a jaká jsou vnitřní pravidla pro poskytování naší služby.*

*Pokud na některou ze svých otázek nenajdete odpověď, můžete se na nás obrátit.*

## **I. Základní informace o službě a organizaci**

Diakonie ČCE je jedním z nejvýznamnějších poskytovatelů sociálních služeb v ČR a jejím posláním je tvořit společenství, které v milosrdenství a s nadějí fortelně pomáhá potřebným. Zřizovatelem je Českobratrská církev evangelická.

---

### **Vize služby**

Důstojný a bezpečný život doma pro ty, kteří už jsou starší a na vše sami nestačí.

### **Poslání služby**

Jsme spolehlivou oporou v domácnostech (nejen) starších lidí, kteří chtějí žít doma a potřebují k tomu pravidelnou dopomoc.

### **Jaké jsou cíle naší služby?**

Hlavním cílem služby je to, aby i ten, kdo potřebuje péči, žil doma, bezpečně a důstojně.

### **Upřesnění:**

- Uživatel služby má individuálně, adresně nastavený rozsah a četnost služby
- Uživatel si udržuje nejvyšší možnou míru soběstačnosti díky nastavení míry podpory a péče
- Uživatel si zachovává společenské vazby (s rodinou, přáteli, s komunitou)
- Uživatel má dostatek informací o vlastních právech a jejich využití
- Uživatel má prospěch ze spolupráce s ostatními službami, institucemi, komunitou

## Pro koho je služba určena?

- Senioři
- Osoby se zdravotním postižením
- Osoby s chronickým onemocněním

### **Upřesnění:**

Služba je poskytována dospělým osobám (od 18 let) bez horní věkové hranice, kteří potřebují pomoc s péčí o vlastní osobu a domácnost takovým způsobem, aby oslabení schopností z důvodu vysokého věku, zdravotního postižení anebo nepříznivého zdravotního stavu nevedlo k sociálnímu vyloučení.

## Jaké má naše služba principy?

Základní principy poskytování pečovatelské služby vycházejí z hodnot Diakonie Západ, kterými jsou **úcta, spolupráce, pravdivost**.

**Úcta** pro nás znamená, že:

- jednáme s uživateli tak, aby se cítili důstojně
- ctíme právo uživatelů na soukromí, svobodnou volbu, vlastní názor
- jsme citliví k limitům uživatelů, máme dostatek trpělivosti

**Spolupráce** pro nás znamená, že:

- uživatele či jejich rodinné příslušníky vnímáme jako partnery
- pracujeme na získání a udržení důvěry uživatelů, jejich blízkých i ostatních spolupracujících
- každý pracovník zná svoji roli v týmu a bere v úvahu zkušenosti druhých

**Pravdivost** pro nás znamená, že:

- otevřeně komunikujeme s uživateli, jejich rodinnými příslušníky, mezi sebou v týmu i navenek
- podporujeme uživatele v tom, aby se otevřeně vyjadřovali
- známe své osobní hranice i hranice služby

**Služba funguje v těchto lokalitách a v těchto provozních časech:**

**Jubilata pro osoby potřebující péči Dobřany**

Sokolovská 1004, 334 41 Dobřany

E-mail: [jubilata.dobransy@diakoniezapad.cz](mailto:jubilata.dobransy@diakoniezapad.cz)

Telefon: 733 141 900

Koordinátor služby: Mgr. Ivana Kvíderová

**Provozní doba:**

- terénní forma

pondělí – pátek: 7:00 – 19:00

sobota, neděle a svátky: 7:00 – 9:00, 11:30 – 14:00, 17:00 – 19:00

- ambulantní forma poskytována ve Středisku osobní hygieny Dobřany

pondělí až pátek: 7:00 do 15:00; vždy po předchozí domluvě

Roční kapacita: 105 osob

Obce: Dobřany, Vodní Újezd, Dobřánky, Šlovice

**Jubilata pro osoby potřebující péči Nýřany**

Benešova třída 292, 330 23 Nýřany

E-mail: [jubilata.nyrany@diakoniezapad.cz](mailto:jubilata.nyrany@diakoniezapad.cz)

Telefon: 730 162 185

Koordinátor služby: Bc. Pavla Vajdová DiS.

**Provozní doba:**

- terénní forma

pondělí – pátek: 7:00 – 15:00

Roční kapacita: 50 osob

Obce: Nýřany, Doubrava a Kamenný Újezd

## **Jubilata pro osoby potřebující péči Tlučná**

Hlavní 152, 330 26 Tlučná

E-mail: [jubilata.tlucna@diakoniezapad.cz](mailto:jubilata.tlucna@diakoniezapad.cz)

Telefon: 730 162 185

Koordinátor služby: Bc. Pavla Vajdová DiS.

### **Provozní doba:**

- terénní forma

pondělí – pátek: 7:00 – 15:00

Roční kapacita: 30 osob

Obce: Tlučná

## **Jubilata pro osoby potřebující péči Merklín**

Kostelní 9, Merklín, 334 52

E-mail: [jubilata.merklin@diakoniezapad.cz](mailto:jubilata.merklin@diakoniezapad.cz)

Telefon: 733 614 571

Koordinátor služby: Eva Kabátová, DiS.

### **Provozní doba:**

- terénní forma

pondělí – pátek: 7:00 – 15:00

- ambulantní forma poskytována ve Středisku osobní hygieny Merklín

pondělí až pátek: 7:00 do 15:00; vždy po předchozí domluvě

Roční kapacita: 50 osob

Obce: Merklín, Biřkov, Bolkov, Buková, Čelákovy, Čermná, Háje, Hlohovčice, Horušany, Chalupy, Kloušov, Lhota, Otěšice, Poděvousy, Ptenín, Roupov, Soběkury, Srbice, Strýčkovice, Těšovice, Újezdec, Zemětice

## **Jakým způsobem službu poskytujeme?**

Služba je poskytována terénní a ambulantní formou, tj. v domácím prostředí klientů nebo ve středisku osobní hygieny, na základě písemné smlouvy za úhradu dle platného rozpisu úhrad.

**Službu nemůžeme nabídnout v těchto případech:**

- kapacita služby je naplněna
- zájemce požaduje jinou službu, než je poskytována
- se zájemcem byla ukončena smlouva o poskytování služby z důvodu porušování povinností v době kratší než šest měsíců

**Co Vám můžeme nabídnout?**Základní činnosti bezplatné:

- Sociální poradenství (příspěvek na péči, kompenzační pomůcky, kontakty na místa pomoci)

Základní činnosti dle platného rozpisu úhrad:

- Pomoc a podpora v péči o vlastní osobu (oblékání, svlékání, pomoc při přesunu atd.)
- Pomoc při osobní hygieně
- Poskytnutí stravy (zajištění stravy a její dovoz)
- Pomoc a podpora při zajištění chodu domácnosti (úklid, nákupy, pochůzky, praní, žehlení)
- Doprovod k lékaři, na úřady a zpět

Doplňkové činnosti dle platného rozpisu úhrad:

- Doprava služebním vozem
- Podpora při dodržování léčebného režimu
- Dohled

Podrobný popis jednotlivých úkonů je rozepsán v *Příloze č. 1*.

**Základní informace o službě můžete získat na těchto místech:**

- Pobočky Jubilaty pro osoby potřebující péči, kontakty na koordinátory jsou uvedené u jednotlivých poboček  
(Dobřany tel: 733 141 900; Nýřany a Tlučná tel: 730 162 185; Merklín tel: 733 614 571)

- Webové stránky Diakonie ČCE – středisko Západní Čechy  
[www.diakoniezapad.cz](http://www.diakoniezapad.cz)
- Městské úřady Dobruška a Nýřany, obecní úřad Merklín, obecní úřad Tlučná
- Ordinace praktických lékařů

## II. Podmínky poskytování služby

Základní informace o službě Vám mohou předat všichni pracovníci služby. S koordinátorem služby, sociálním pracovníkem si můžete domluvit osobní schůzku, kde Vám budou předány podrobné informace k fungování služby, nastavení jednotlivých úkonů a budeme se ptát na Vaše potřeby a požadavky. Schůzka může proběhnout u Vás v domácnosti nebo ve službě.

### Jednání se zájemcem o službu

- **před uzavřením smlouvy** o poskytnutí sociální služby dochází k **jednání se zájemcem**
- schůzku se zájemcem si domlouvá a jednání vede buď koordinátor služby, sociální pracovník anebo pověřený pracovník (při nepřítomnosti koordinátora služby)
- počet schůzek v rámci jednání záleží na Vašich potřebách; pro nás je důležité, abyste všem předaným informacím porozuměli, abyste měli dostatek informací, a mohli se tak snáze rozhodnout, zda chcete službu využívat
- pro lepší orientaci v informacích **vám bude předána** brožura **Informační balíček pro zájemce a uživatele**, zkrácená verze dokumentu **Mimořádné situace**, platný **rozpis úhrad služeb a návrh smlouvy**
- v rámci schůzky jednání se zájemcem, koordinátor služby sepisuje **Záznam jednání se zájemcem**, který slouží k tomu, aby poskytovaná péče byla adresná a reagovala právě na vaše potřeby

### Smlouva o poskytnutí sociální služby

Smlouvu podepisujeme ve chvíli, kdy jsme domluveni na podmínkách a pravidlech poskytování služby a obě strany s podobou poskytování služby souhlasí. Podobu smlouvy lze dojednat tak, aby vyhovovala potřebám a představám konkrétního

člověka. Obě strany pak podpisem smlouvy potvrzují, že budou dodržovat pravidla poskytování služby.

### **Osobní cíl**

Před podpisem smlouvy se společně domlouváme na osobním cíli, tj. na Vaší představě o tom, **k čemu Vám má poskytování služby pomoci**. Osobní cíl je pojmenován ve smlouvě a na jeho plnění spolupracuje s uživatelem **klíčový pracovník** služby, případně i blízcí a rodina uživatele.

### **Osobní plán**

Společně sepíšeme i osobní plán, tj. podrobný popis osobního cíle a jednotlivých kroků, které ke splnění cíle směřují. V osobním plánu je zaznamenán rozsah a průběh poskytování péče a popis, jak konkrétně bude poskytování služby probíhat právě u Vás – poskytování služby pak může lépe odpovídat Vaší aktuální potřebě.

### **Klíčový pracovník**

Klíčový pracovník je tím, kdo s Vámi tvoří osobní plán, kdo osobní plán v termínu reviduje, zaznamenává změny, a kdo informace o změnách v poskytování služby, předává ostatním členům týmu.

### **Pracovník v sociálních službách - pečovatelka**

- objednaný úkon u Vás pracovník provede **v předem stanovenou dobu**
- **respektuje Vaše přání a požadavky**, které se týkají dohodnutých úkonů. Výjimkou je situace, kdyby tím bylo ohroženo zdraví a bezpečnost jeho nebo Vaše, anebo pokud by se požadavky neshodovaly s obecnými morálními a zákonnými pravidly
- **může se s Vámi domluvit na změnách** ve výběru úkonů
- **má právo odmítnout úkon**, který není písemně uzavřen ve Smlouvě, pokud to nevyžaduje Váš momentální stav, který by jinak například ohrozil Vaše zdraví
- může Vám **předat základní informace** o službě a odkázat Vás na koordinátora služby
- **může zaznamenat Vaši případnou stížnost** a předat ji koordinátorovi služby
- má **povinnost zachovat mlčenlivost** o všech údajích, které se Vás týkají
- nesmí vzít úplatek v jakékoliv formě



## Úhrada pečovatelské služby a vedení dokumentace

**Rozpis úhrad** je schválený Správní radou Diakonie ČCE – středisko Západní Čechy a je v souladu s § 6 vyhlášky č. 505/2006 Sb. **Aktuální rozpis úhrad** je k dispozici **u koordinátorky služby** nebo **na webových stránkách** Diakonie Západ [www.diakoniezapad.cz](http://www.diakoniezapad.cz). Pokud **nastanou v rozpisu úhrad změny**, máte právo se s nimi **seznámit vždy jeden měsíc před jeho účinností**.

**Evidence úkonů** je formulář, kde je podrobný zápis o úkonech, které proběhly ve Vaší domácnosti a době, jak dlouho trvaly, což si vždy při zápisu můžete zkontrolovat. K času strávenému ve Vaší domácnosti se **započítává část času stráveného na cestě za Vámi**, tj. zhruba 5 – 10 minut podle vzdálenosti Vaší domácnosti a sídla služby. **Minimálním časovým úsekem pro poskytnutí služby je čtvrt hodina**. Pokud úkon trvá méně než celou čtvrt hodinu, pečovatelka s Vámi zůstane až do naplnění celé čtvrt hodiny a čas tráví například rozhovorem. Na konci měsíce pečovatelka formulář Evidence úkonů odnese ke zkopírování pro vyúčtování služby, poté je Vám zase vrácen.

**Vyúčtování** Vám předložíme vždy nejpozději do 10. dne v měsíci za měsíc předchozí. Za vyúčtování je zodpovědný koordinátor služby (sociální pracovník), který by také řešil Vaši případnou stížnost či nesouhlas s vyúčtováním.

**Platba** za služby je vybírána v hotovosti vždy do 25. dne v měsíci. Po zaplacení dostanete potvrzený doklad a podepíšete se do výběrní listiny. Po dohodě je možné služby platit i převodem na účet Diakonie ČCE – středisko Západní Čechy, pro tento případ bychom Vám přidělili variabilní symbol.

## Nárok na bezplatné poskytování služby

Pečovatelská služba se s výjimkou nákladů za stravu poskytnutou v rámci základní činnosti uvedené v § 40 odst. 2 písm. c) Zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, poskytuje bez úhrady:

- účastníkům odboje
- osobám, které jsou účastny rehabilitace podle zákona č. 119/1990 Sb., o soudní rehabilitaci
- osobám, které byly zařazeny v tábore nucených prací
- pozůstalým manželům a manželkám po osobách výše uvedených, pokud jsou starší 70 let

V případě uplatnění nároku na bezplatnou péči, je nutné předložit příslušný doklad (soudní rozsudek, rozhodnutí o mimosoudní rehabilitaci, příp. rozhodnutí o přiznání vdovského důchodu).

### **Pravidla pro nakládání s klíči uživatele**

Máte možnost poskytovateli služby zapůjčit náhradní klíče od svého bytu (domu, vstupních vrat), pokud Vám zdravotní stav znemožňuje nebo ztěžuje zpřístupnit byt/dům pracovníkům služby.

Je pouze na Vašem zvážení, zda náhradní klíče zapůjčíte, a jak případně vymezíte způsob jejich používání (např. v situaci, když uživatel neotvírá a nereagujete na zvonění)

Toto vymezení může být individuální, je zapsané buď v záznamu jednání se zájemcem anebo v osobním plánu uživatele. Použití je známé všem pracovníkům služby a všichni také dodržují stanovený způsob používání.

Použití klíčů lze vzájemně domluvit pro konkrétní situaci a s ohledem na Vaše potřeby např.:

- pro každý vstup v době, kdy je domluvena péče
- jen pro konkrétní situaci (uživatel je např. sám doma, venku je náledí,...)
- jen pro mimořádné situace (uživatel neotvírá ve stanovenou dobu)
- **předání** – uživatel předává klíče službě zároveň s formulářem, kde je vymezeno přesné užívání klíčů. Formulář je vyhotoven ve dvou provedeních (jeden zůstává u uživatele, jeden je založen ve složce uživatele jako součást osobního plánu) a podepisují ho obě strany

- vrácení – služba vrací klíče uživateli na jeho žádost nebo při ukončení poskytování služby, případně při přerušení poskytování služby (hospitalizace uživatele) opět s formulářem, který podepisují obě strany (za uživatele může klíč převzít a formulář podepsat i osoba blízká, která uvede jméno, vztah k uživateli a podepíše se), a který je vyhotoven ve dvou provedeních (jeden zůstává uživateli či jeho rodinným příslušníkům, jeden zůstává ve službě jako součást složky uživatele)
- uložení a nakládání – klíče uživatelů jsou uloženy v uzamykatelné skříni, do které mají přístup pouze pracovníci služby. Pracovníci v žádném případě nemají klíč uživatele u sebe, pokud ho nepotřebují pro domluvené úkony péče – po skončení pracovní doby vždy zanechávají klíče uživatelů na stanoveném místě.

### Mimořádné situace při poskytování služby

Mimořádné situace, tj. situace nouzové a havarijní, mohou při poskytování služby nastat náhle a nečekaně. Proto je dobré s mimořádnými situacemi počítat, být na ně připravený a jejich výčet i postupy aktualizovat. Podrobný popis najdete v dokumentu Mimořádné situace, který je na vyžádání u koordinátorky služby. **Zkrácenou verzí** dokumentu **Mimořádné situace** Vám předáme spolu s Informačním balíčkem pro zájemce a uživatele při **jednání se zájemcem**, zde uvádíme situace nejčastější.

#### Hospitalizace uživatele:

Uživatel nebo jeho blízký, co nejdříve **informují službu o přerušení poskytování služby** – osobně, telefonicky nebo mailem; informovat službu může na požádání uživatele i zdravotnický personál v nemocnici (**odhlášení odběru oběda** v tentýž den do 7:00 Dobřany, do 7:30 Merklín, do 7:30 Nýřany a Tlučná). **Před propuštěním z nemocnice** je také v zájmu uživatele **oznámit tuto skutečnost službě**, aby bylo poskytování služby znovu zahájeno včas (**přihlášení odběru oběda den předem** do 12:00 Dobřany, do 10:00 Merklín, do 13:00 Nýřany a Tlučná).

#### Uživatel neotvírá:

V případě, že uživatel neotvírá, může pracovník **použít klíče uživatele** (pokud je použití klíčů s uživatelem takto domluveno). Jestliže služba klíče k dispozici nemá,

pracovník **volá na telefonní číslo uživatele**, pokud telefon nevezme, pracovník **kontaktuje blízkou osobu uživatele** a zjišťuje, zda o nepřítomnosti uživatele neví a dále s ním probere, jak má postupovat (blízká osoba může/nemůže přijet, napadá/nenapadá ji někdo z obce, kdo může na místo přijít, anebo má od bytu či domu uživatele klíče apod.). Pokud pracovník zvoní na uživatele v domluvený čas, uživatel neotvírá, ale je v bytě/domě slyšet, pracovník se s ním snaží komunikovat přes dveře. Zjišťuje, co se stalo, zda se uživatel může pohybovat apod. a vyhodnocuje situaci. Pokud nejsou k dispozici náhradní klíče od bytu/domu a uživatel se bez cizí pomoci nemůže dostat ke dveřím, je na místě volat osobu blízkou, která má právo převzít zodpovědnost za vzniklou situaci. Pokud blízká osoba není v dosahu, je na místě volat RZS a Policii ČR a následně kontaktovat blízkého uživatele. Pracovník předá informace k vzniklé situaci koordinátorovi služby, případně se s kolegy podělí o jednotlivé úkoly.

### **Práva a povinnosti uživatele**

- Uživatel má právo svobodně se rozhodnout pro takové úkony, které odpovídají jeho potřebám ohledně péče o vlastní osobu a zajištění chodu domácnosti.
- Uživatel má právo na rovnoprávné, nediskriminující poskytování sociální služby, a to v souladu s obecně závaznými právními předpisy a vnitřními pravidly služby.
- Uživatel má právo **změnit výběr úkonů** domluvený při podpisu Smlouvy.
- Uživatel má právo Smlouvu vypovědět. Výpověď můžete podat kdykoliv, bez udání důvodu, a to ústně nebo písemně. Služba může Smlouvu vypovědět pouze z důvodů uvedených ve Smlouvě.
- Uživatel má **právo podat stížnost či připomínku**. Stížnosti a připomínky řeší koordinátor služby podle vnitřního dokumentu „Pravidla pro vyřizování stížností“, jehož výtah je součástí tohoto informačního balíčku.
- Uživatel má právo seznámit se s dokumentací, která je o něm pracovníky vedena.
- Uživatel má povinnost **zajistit v domácnosti**, kde se služba poskytuje, **nerušené a bezpečné podmínky pro poskytování služby a odstranit překážky**, které by mohly bránit provedení domluvených úkonů – například zajistit domácí zvířata, zajistit přístup k lůžku alespoň ze dvou stran atd.

- Uživatel má povinnost **odhlásit oběd nejpozději 1 den předem**. Odhlášení z mimořádných důvodů (např. hospitalizace) je možné v den odběru nejdéle do 7:00 hodin ráno.
- Uživatel má povinnost **odhlásit objednaný úkon a to nejpozději 1 pracovní den předem**, v případě, že v některý den sjednanou službu nepožadujete. Výjimkou jsou závažné důvody jako náhlé zhoršení zdravotního stavu, náhlá hospitalizace, požár v domě, havárie vody či plynu anebo živelná katastrofa.
- Uživatel má povinnost uhradit provedené služby na základě předloženého vyúčtování.
- Uživatel má povinnost ohlásit poskytovateli skutečnosti, které mají vliv na poskytování sociální služby, především pokud by péčování převzala jiná osoba.
- Uživatel se zavazuje dodržovat a respektovat vnitřní pravidla služby a dodržovat všeobecně uznávaná pravidla slušného chování a dobré mravy.
- Uživatel se zavazuje respektovat základní lidská práva pracovníků poskytovatele.

## Pravidla poskytování služby

- Pro zajištění některých úkonů pečovatelské služby poskytuje uživatel vlastní prostředky a pomůcky potřebné k jejich výkonu (úklidové prostředky, vysavač, apod.).
- Uživatel vytvoří podmínky pro nerušený výkon pečovatelské služby – zajistí vstup do bytu a bezpečný prostor pro poskytování sjednaných úkonů, např. zamezí volnému pobíhání zvířat po bytě, zajistí při poskytování péče na lůžku přístup alespoň ze 2 stran či technické vybavení pro manipulaci s imobilním klientem nebo klientem vyšší hmotnosti (nad 80kg).
- Uživatel zajistí, aby elektrospotřebiče, které budou využívány k výkonu pečovatelské služby, byly bezpečné. V případě, že pracovník shledá závadu na spotřebiči, z důvodu vlastní bezpečnosti nebude s tímto spotřebičem manipulovat. Stejná pravidla platí i pro obsluhu kamen a jiných topných zařízení.
- V případě, že má **uživatel vyšší hmotnost** a péče vyžaduje přítomnost druhé osoby, je péče spojená s manipulací nebo hygienou uživatele vykonávána

**za pomoci rodinného příslušníka či jiné blízké osoby.** V případě, že není možné zajistit pomoc druhé osoby, je nezbytné **zajistit speciální zvedák.**

- V případě, že se **uživatel chová** vůči pracovníkům či ostatním uživatelům **opakovaně agresivně slovně či fyzicky**, služba je oprávněna ukončit smlouvu do 24 hodin, výpověď nabývá platnosti okamžikem doručení.
- Služba se zavazuje informovat uživatele o všech podstatných skutečnostech, které mohou ovlivnit průběh poskytování služby.
- Pracovníci služby jsou vázáni mlčenlivostí o zdravotním stavu, sociálních podmínkách a poměrech v domácnosti uživatele a to i po ukončení pracovního poměru.

### **Pravidla pro vyřizování stížností**

Pokud jste nespokojen s kvalitou poskytované služby, máte právo podat stížnost, připomínky nebo náměty na zlepšení.

Stížnost můžete podat jakémukoliv pracovníkovi služby, který ji předá koordinátorovi služby, který je za vyřizování stížností ve službě zodpovědný. Pokud si stěžujete na konkrétního pracovníka, je třeba stížnost adresovat jeho nadřízenému. Například: pokud si chcete stěžovat na koordinátora služby, je třeba stížnost adresovat vedoucímu služby.

### **Stížnost může/te podat**

- Vy osobně, případně Váš opatrovník
- osoba Vámi pověřená pro podání a vyřizování stížnosti
- Váš rodinný příslušník
- Vaši přátelé a blízcí lidé

### **Podání stížnosti**

- Ústní
- Písemné podání
- Anonymní podání
- Možnost sepsání stížnosti pracovníkem

Kontakty, jména pracovníků a místa schránek důvěry jsou uvedena vždy u každé pobočky

### **Jubilata pro osoby potřebující péči Dobřany**

- Telefonicky: na čísle 733 141 900 (koordinátor služby) nebo na čísle 736 527 156 (vedoucí terénních služeb)
- Osobně: kterémukoliv pracovníkovi služby, koordinátorovi služby, vedoucímu terénních služeb
- Písemně a anonymně do schránek důvěry v Sokolovské 1002 – 1006, v Loudů 1022
- Písemně na adresu: Pečovatelská služba Jubilata, Sokolovská 1004, Dobřany, 334 41
- E-mailem na adresu: [jubilata.dobransy@diakoniezapad.cz](mailto:jubilata.dobransy@diakoniezapad.cz)

### **Jubilata pro osoby potřebující péči Nýřany**

- Telefonicky: na čísle 730 162 185 (koordinátor služby) nebo na čísle 736 527 156 (vedoucí terénních služeb)
- Osobně: kterémukoliv pracovníkovi služby, koordinátorovi služby, vedoucímu terénních služeb
- Písemně a anonymně do schránek důvěry v Benešově tř. 292, Nýřany nebo v Kamenném Újezdě 162, Nýřany
- Písemně na adresu: Pečovatelská služba Jubilata, Benešova tř. 292, 330 23 Nýřany
- E-mailem na adresu: [jubilata.nyrany@diakoniezapad.cz](mailto:jubilata.nyrany@diakoniezapad.cz)

### **Jubilata pro osoby potřebující péči Tlučná**

- Telefonicky: na čísle 730 162 185 (koordinátor služby) nebo na čísle 736 527 156 (vedoucí terénních služeb)
- Osobně: kterémukoliv pracovníkovi služby, koordinátorovi služby, vedoucímu terénních služeb
- Písemně a anonymně do schránky důvěry v Hlavní 152, 330 26 Tlučná
- Písemně na adresu: Pečovatelská služba Jubilata, Hlavní 152, 330 26 Tlučná
- E-mailem na adresu: [jubilata.tlucna@diakoniezapad.cz](mailto:jubilata.tlucna@diakoniezapad.cz)



**Jubilata pro osoby potřebující péči Merklín**

- Telefonicky: na čísle 733 614 571 (koordinátor služby) nebo na čísle 736 527 156 (vedoucí terénních služeb)
- Osobně: kterémukoliv pracovníkovi služby, koordinátorovi služby, vedoucímu terénních služeb
- Písemně a anonymně do schránky důvěry v Kostelní 9, Merklín, 334 52
- Písemně na adresu: Pečovatelská služba Jubilata, Kostelní 9, Merklín, 334 52
- E-mailem na adresu: [jubilata.merklin@diakoniezapad.cz](mailto:jubilata.merklin@diakoniezapad.cz)

**Komu stížnost podat**1) Koordinátorovi služby Dobřany

Mgr. Ivana Kvíderová, telefon: 733 141 900, e-mail:

[ivana.kviderova@diakoniezapad.cz](mailto:ivana.kviderova@diakoniezapad.cz)

Koordinátorovi služby Nýřany a Tlučná

Bc. Pavla Vajdová, DiS., telefon: 730 162 185, e-mail:

[pavla.vajdova@diakoniezapad.cz](mailto:pavla.vajdova@diakoniezapad.cz)

Koordinátorovi služby Merklín

Eva Kabátová DiS., telefon: 733 614 571, e-mail: [eva.kabatova@diakoniezapad.cz](mailto:eva.kabatova@diakoniezapad.cz)

2) Vedoucímu terénních služeb

Bc. Jitka Čechová, telefon: 736 527 156, e-mail: [jitka.cechova@diakoniezapad.cz](mailto:jitka.cechova@diakoniezapad.cz)

3) Zástupci ředitele

Markéta Pinterová DiS., telefon: 773 683 197, e-mail:

[marketa.pinterova@diakoniezapad.cz](mailto:marketa.pinterova@diakoniezapad.cz)

4) Řediteli organizace

Mgr. Lucie Petříčková, telefon: 775 720 490, e-mail:

[lucie.petrickova@diakoniezapad.cz](mailto:lucie.petrickova@diakoniezapad.cz)

5) Dalším nadřízeným orgánům

- Správní radě Diakonie ČCE – středisko Západní Čechy
- Dozorčí radě Diakonie ČCE – středisko Západní Čechy
- Dozorčí radě Diakonie ČCE

6) Nezávislým institucím

- Vedoucímu odboru sociálních věcí Krajského úřadu Plzeňského kraje: P. O. Box 313, Škroupova 18, Plzeň, [posta@plzensky-kraj.cz](mailto:posta@plzensky-kraj.cz)



- Veřejnému ochránci práv – ombudsmanovi:  
Údolní 39, Brno, 602 00, podatelna@ochrance.cz

### Vyřízení stížnosti

- Při podání stížnosti pracovník informuje uživatele o tom, že **písemnou odpověď na stížnost dostane do 28 dnů od podání** a odvolat se může uživatel do 14 dnů od obdržení odpovědi.
- Stížnost vyřizuje písemně pracovník, kterému byla adresována. Nejprve vždy zjistí fakta a okolnosti k dané stížnosti, následně je vyhodnotí a zpracuje odpověď na stížnost. V případě pochybení služby sjedná nápravu. Odpověď doručí adresátovi do 28 kalendářních dní od podání stížnosti.
- Pokud není stížnost anonymní, odpověď na stížnost bude doručena na jméno a adresu uživatele. Odpověď na anonymní stížnost bude vyvěšena na nástěnkách služby na uvedených adresách:

V Jubilatě pro osoby potřebující péči **Dobřany** na nástěnkách služby v ulicích Sokolovská 1002 – 1006 a Loudů 1022.

V Jubilatě pro osoby potřebující péči **Merklín** na nástěnkách služby v ulici Kostelní 9, Merklín, 334 52.

V Jubilatě pro osoby potřebující péči **Nýřany** na nástěnkách služby v ulicích Benešova tř. 292, Kamenný Újezd 162, Nýřany.

V Jubilatě pro osoby potřebující péči **Tlučná** na nástěnkách služby v ulici Hlavní 152, Tlučná.

### Odvolání

Při nespokojenosti s řešením stížnosti můžete podat odvolání. Znamená to **do 14 dnů od doručení odpovědi sepsat odvolání** proti způsobu řešení stížnosti a poslat je nadřízenému pracovníka, který vyřizoval stížnost původní.

### Osobní údaje

Naše organizace se řídí nařízením EU o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů (toto nařízení bude dále označováno jen jako „GDPR“), a je správcem osobních údajů, tj. osobou, která určuje způsoby a účely

zpracování osobních údajů. Všichni pracovníci mají povinnost zachovat mlčenlivost o všech údajích, které se Vás týkají.

Do své osobní složky máte právo nahlížet, Vaši rodinní příslušníci pak pouze s Vaším souhlasem.

### **Související dokumenty**

#### **Všeobecné dokumenty:**

Zákon č. 108/2006Sb.

Vyhláška č. 505/2006

**Počet listů/příloh: 18/1**

**Aktualizováno: 12. 11. 2013, 12. 11. 2014, 5. 11. 2015, 7. 6. 2016, 14. 3. 2017, 3. 1. 2018, 12. 2. 2019, 14. 4. 2020, 21. 4. 2021, 30. 9. 2021**

## Příloha č. 1 Co Vám můžeme nabídnout?

Základní činnosti bezplatné:

**1. Sociální poradenství** (příspěvek na péči, sociální dávky, kompenzační pomůcky, kontakty na místa pomoci)

Základní činnosti dle platného rozpisu úhrad:

### **2. Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu:**

- **pomoc a podpora při podávání jídla a pití**  
Jedná se o ohřev hotového jídla, podání na talíř, rozkrájení, rozmixování, oloupaní potravin, nakrmení uživatele a podání pití.
- **pomoc při oblékání a svlékání, včetně speciálních pomůcek**  
Zapínání a rozepínání knoflíků a zipů, obouvání a zavazování obuvi, případně nasazování a upínání protéz, kýlních pásů.
- **pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru**  
Doprovod klienta po bytě, nebo domě, případně provázení uživatele se sníženou prostorovou orientací, pomoc při pohybu za pomoci chodítka, holí, vozíku.
- **pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík**  
Přesuny uživatele na lůžko anebo pomoc s přesunem na vozík a zpět. V případě, že uživatel má vyšší hmotnost a péče vyžaduje přítomnost druhé osoby:
  - a) je možné vykonávat péči spojenou s manipulací s uživatelem pouze za pomoci rodinného příslušníka či jiné blízké osoby
  - b) není-li možná pomoc druhé osoby, je nezbytné zajistit speciální zvedák

### **3. Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu:**

- **pomoc při úkonech osobní hygieny**  
Pomoc při mytí celého těla; při omezené hybnosti uživatele mytí intimních partií. Pomoc při ranní hygieně dle potřeb uživatele. Pomoc při sprchování a koupání, u ležícího uživatele mytí na lůžku a osušení. Holení provádí

pečovatelky pouze jednorázovými holicími strojkami nebo elektrickým holicím strojkem. Pečovatelky neholí břitvou a neholí intimní místa. Hygienické a mycí prostředky či ručníky používá uživatel vlastní. Pečovatelka má povinnost dodržovat hygienická pravidla a používat ochranné rukavice. Má povinnost chránit soukromí a důstojnost uživatele.

V případě, že uživatel má vyšší hmotnost a péče vyžaduje přítomnost druhé osoby, tak, aby byla zajištěna bezpečnost uživatele i pečovatelky:

- a) je možné vykonávat péči spojenou s hygienou uživatelem pouze za pomoci rodinného příslušníka či jiné blízké osoby
- b) není-li možná pomoc druhé osoby, je nezbytné zajistit speciální zvedák

- **pomoc při základní péči o vlasy a nehty**

Jedná se o běžnou úpravu – mytí vlasů, laická úprava účesu. Použité přípravky na péči o vlasy používá uživatel vlastní.

Péče o nehty představuje ostříhání nůžkami či kleštičkami z vlastnictví uživatele. Pečovatelka má právo odmítnout úpravu nehtů, které jsou viditelně nemocné nebo zanedbané, tj. takové, u kterých by při neodborné péči mohlo dojít k poranění (pečovatelka se dotazuje, zda uživatel není diabetik).

- **pomoc při použití WC**

Jde o pomoc při přesunu na toaletu nebo toaletní křeslo, je-li to nutné, pečovatelka pomůže se sundáním prádla, přidržením uživatele při usedání na WC a s očištěním nebo s použitím hygienických pomůcek, které používá uživatel vlastní. Pečovatelka má povinnost dodržovat hygienická pravidla a používat ochranné rukavice. Má povinnost chránit soukromí a důstojnost uživatele.

#### **4. Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy:**

- **zajištění stravy odpovídající věku a zásadám racionální výživy**

Strava je smluvně zajištěna od externího dodavatele, zpravidla z jídelny některé základní školy nebo restaurace. Vztah mezi dodavatelem a službou je smluvně upraven.

V době pracovního volna dodavatele jídla (sanitární dny, mimořádné situace) je strava zajišťována u náhradního dodavatele a uživatel bude o této změně bezodkladně informován.

Uživatel má povinnost odhlásit oběd nejpozději 1 den předem. Odhlášení z mimořádných důvodů (např. hospitalizace) je možné v den odběru nejdéle do 7:00 hodin ráno.

- **dovoz nebo donáška jídla**

Strava je uživatelům dovážena ve všední dny, v čase uvedeném v osobním plánu uživatele, čas může být upraven dle provozního situace. Rozváží se v jídlonosičích, které jsou označeny jménem a přepravovány v termoboxech. Jídlonosiče jsou předávány osobně do rukou uživatele služby, ve výjimečných případech (lékařská kontrola apod.) je jídlonosič po předchozí dohodě zanechán na smluveném místě. Jídlonosiče si uživatel pořizuje vlastní, pro pravidelný dovoz obědů je potřeba zajistit 2 – 3 sady jídlonosičů. Uživatel odpovídá za dobrý stav a čistotu jídlonosičů.

- **pomoc při přípravě jídla a pití**

Pracovnice pomáhá uživateli společně připravit jídlo anebo pomáhá s úkony souvisejícími s přípravou jídla, které uživatel sám nezvládne.

- **příprava a podávání jídla a pití**

Pracovnice připraví jídlo, pití dle požadavku uživatele, běžným způsobem a jídlo a pití uživateli podává. Jde například o ohřev, mixování, krájení, strouhání, vaření teplých nápojů, příprava ovocných šťáv odšťavňovačem uživatele apod.

## **5. Pomoc při zajištění chodu domácnosti:**

- **běžný úklid a údržba domácnosti, které uživatel bez pomoci cizí osoby nezvládne**

Běžný úklid zahrnuje úklid prostorů, které uživatel obývá a je prováděn v rozsahu: mytí nádobí, sporáku, vaňiče, lednice; otření kuchyňské linky a stolu; luxování, zametání, vytírání podlahy mopem či hadrem; povlékání lůžkovin, skládání či žehlení prádla; utírání prachu na dostupných místech; mytí

umyvadla, vany, WC; vynesení odpadků a zalévání květin. Použité čisticí přípravky jsou z Vašich zdrojů.

- **údržba domácích spotřebičů**

Jedná se o základní údržbu domácích spotřebičů, například o běžné omytí, utření, výměnu baterií, výměnu žárovek ve svítidlech dostupných z podlahy, nikoliv o odborný servis spotřebičů. Pracovnice může pomoci zajistit uživateli kontakt na odborný servis.

- **pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti, například sezónního úklidu**

Sezónní úklid zahrnuje – mytí oken, vytírání a luxování, utírání prachu na nábytku a skříních, mytí dveří, svítidel, ometení pavučin a to při dodržování pravidel bezpečnosti práce. Sezónní úklid nezahrnuje úklid zanedbaných bytů, úklid celého bytu po malování apod. V případě, že máte jiné požadavky na rozsah úklidu, můžeme Vám pomoci zajistit úklidovou firmu, která toto provádí. Velký úklid se neprovádí samostatně bez návaznosti na jiné úkony.

- **donáška vody**

Donáška vody je poskytována pouze v případě náhradního zásobování vodou z důvodu havárie dodávky vody. Donesení balíku vod dle požadavku uživatele maximálně 1 balík denně anebo donáška vody ze studny uživatele na jeho denní potřebu (cca do 20 litrů).

- **topení v kamnech, včetně donášky a přípravy topiva, údržba topných zařízení**

Jde o donášku uhlí či dřeva do bytu uživatele (max. objem 10 kg na 1 kbelík), příkládání do kamen, zapnutí přímotopů. Nezajišťujeme vymetání komínů, přívodních rour ke kamnům, skládání uhlí, štípaní dřeva, řezání dřeva. Můžeme pomoci objednat kominíka, opraváře-kamnáře.

- **běžné nákupy a pochůzky**

Běžným nákupem rozumíme takový nákup, který pečovatelka zvládne odnést v obou rukou najednou.

Běžný nákup a pochůzky provádíme dle potřeb a přání uživatele s ohledem na jeho osobní plán, ve dnech pondělí až pátek.

Pokud je to provozně možné, služba zajistí nákup tentýž den. Jinak bude nákup zajištěn den následující.

V mimořádných situacích (personální podstav služby, nouzový stav, výjimečná epidemiologická situace) zajistíme nákup v nejbližším možném termínu, klient bude o této situaci a termínu nákupu bezodkladně informován.

Pečovatelka přebírá od uživatele nákupní seznam a nákupní tašku, případně uživateli pomůže se sepsáním seznamu. Ověří a doptá se na položky na nákupním seznamu, včetně jejich cenové výše. Převezme finanční částku, kterou přepočítá a zapíše na určené místo.

V případě, že klient má nákupní seznam sepsaný a pečovatelka si jej pouze přebírá, není účtováno sepsání nákupu. Pokud nákupní seznam pečovatelka s klientem sepisuje, účtuje služba 15 minut, sepsání nákupu.

Po zajištění nákupu uživatel obdrží nákup, účtenky a pečovatelka vyúčtuje zbylou finanční částku. Je-li třeba, pečovatelka nákup ukládá na místa stanovená uživatelem. Předaná částka se zapisuje do Evidence úkonů.

Do pochůzky zahrnujeme vyzvednutí receptu u lékaře, léků v lékárně nebo prodejně zdravotních potřeb, platby na poště a v bankách a vyřizování klientových záležitostí na úřadech.

- **velký nákup, například týdenní nákup, nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti**

Zahrnuje nákup oblečení a spotřebního vybavení domácnosti.

Velkým nákupem rozumíme takový nákup, který pečovatelka musí odnést na několikrát nebo je jeho váha nad 10 kg. Pečovatelka při předání nákup před klientem zváží a váhu zapíše do formuláře Evidence úkonů u klienta.

- **praní a žehlení ložního prádla, popřípadě jeho drobné opravy**
- **praní a žehlení osobního prádla, popřípadě jeho drobné opravy**



Pomoc při praní a žehlení prádla ve Vaší domácnosti, představuje praní ve Vaší pračce, použití Vašeho pracího prášku, věšení prádla na Vámi stanovené místo a žehlení ve Vaší domácnosti. Účtujeme čas strávený prováděním úkonu v domácnosti.

Nebo můžeme praní, sušení a žehlení prádla zajistit v prádelně a sušárně služby na pobočkách Dobřany, Nýřany, Tlučná. Pečovatelka po převzetí prádlo zvaží a roztřídí podle druhu. V jedné náplni pračky je prádlo jednoho klienta. Aviváž či škrobení dává uživatel vlastní. Po vyprání je prádlo usušeno a vyžehleno. Vyprané a vyžehlené prádlo, je uživateli předáno zpět maximálně do 5 dní. Účtujeme váhu prádla podle kilogramů.

Drobnými opravami prádla se rozumí například přišití knoflíku, přišití odpárané části a podobně; použité knoflíky, nitě, jehly jsou z Vašich zdrojů.

## **6. Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:**

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

Pracovnice doprovodí uživatele na domluvené místo a zpět v místě bydliště, popřípadě v jiné obci např. k lékaři, na veřejné instituce a úřady, na společenské akce, procházky, návštěvu kostela, hřbitova, muzea.

Úkon je nutné domluvit se službou s dostatečným časovým předstihem, pokud je jeho předpokládaný čas delší než 1 hodina, může být z kapacitních důvodů odmítnut.

## **Doplňkové činnosti:**

Doplňkové činnosti mohou být poskytovány pouze, pokud jsou poskytovány základní činnosti.

- **Dohled**



Pokud to zdravotní nebo psychický stav uživatele vyžaduje, pečovatelka sdílí čas s uživatelem dle jeho přání, může pomoci s dodržováním osobního režimu dne, nabídnout trénink paměti, předčítání, trénink jemné motoriky.

- **Podpora při dodržování léčebného režimu**

Na přání uživatele pečovatelka asistuje při příjmu léků, tj. např. připomene uživateli užití léků v čase, kdy je užít má, vizuálně zkontroluje obsah lékovky apod. Pečovatelka s léky jinak nemanipuluje, nepřipravuje je a uživateli nepodává. Pokud uživatel odmítne léky užít, pečovatelka vše zapíše do denních záznamů o poskytování služby a kontaktuje blízkou osobu uživatele.

- **Doprava služebním vozem**

K lékaři, na úřad, na instituce Vás můžeme nejen doprovodit, ale i dovézt naším služebním vozem. V takovém případě hradíte částku za hodinovou sazbu a také částku stanovenou ceníkem za 1 kilometr jízdy. Počet ujetých kilometrů zaznamenává pečovatelka do zvláštního formuláře.

Úkon je nutné domluvit se službou s dostatečným časovým předstihem. Dovoz služebním vozem může být z kapacitních důvodů odmítnut.