

## Nejčastější otázky – pečovatelská služba

### Proč využít naši službu?

- Nemusíte se bát složitého procesu. V případě volné kapacity **začínáme poskytovat služby v co možná nejkratším termínu – většinou do týdne** od podání žádosti.
- Je na nás spoleh. Ke klientům docházíme standardně dle dohody **ve stejný den a čas**. V případě nutných změn včas klienta informujeme.
- Jsme flexibilní. **Vycházíme vstříc** přáním a potřebám klientů a snažíme se přizpůsobit časovým preferencím.
- Reagujeme na aktuální potřeby klienta. Když nemůžeme pomoci my, **vyhledáme, předáme či zprostředkujeme kontakt na navazující služby** (dovozci oběda, úklidové firmy, jiní poskytovatelé sociální služby).
- **Pomáháme s podáním žádostí o příspěvek na péči, příspěvkem na mobilitu** a případně i další služby (např. pomoc se zajištěním kompenzačních pomůcek).

### Kdo se může stát naším klientem?

Naším klientem se může stát senior, zdravotně postižený, chronicky nemocný, ale také rodiny, kterým se narodily současně 3 a více dětí, a to z důvodu, že se nacházejí v nepříznivé sociální situaci. Pečovatelskou službu poskytujeme občanům města Chrudim a v územních částech města Chrudim (Topol, Medlešice, Vestec a Vlčnov).

### Jak se můžu stát naším klientem?

Zájemce o naši službu, rodinný příslušník, lékař či jiná osoba může kontaktovat sociálního pracovníka telefonicky, e-mailem či osobně na adrese: Obce Ležáků 215, Chrudim (od pondělí do pátku – 7:00 – 15:30 hod.).

#### **Mgr. Gabriela Jírová**

sociální pracovník/metodik  
tel.: 469 639 919, 730 591 178  
e-mail: [gabriela.jirova@socialni-sluzby.cz](mailto:gabriela.jirova@socialni-sluzby.cz)

#### **Bc. Denisa Hájková**

sociální pracovník  
tel.: 469 639 919, 605 201 348  
e-mail: [denisa.hajkova@socialni-sluzby.cz](mailto:denisa.hajkova@socialni-sluzby.cz)

#### **Mgr. Pavla Hurtová**

sociální pracovník  
tel.: 469 639 919, 733 145 524  
e-mail: [pavla.hurtova@socialni-sluzby.cz](mailto:pavla.hurtova@socialni-sluzby.cz)

#### **Bc. Marcela Šťovíčková, DiS.**

sociální pracovník  
tel.: 469 639 919, 733 145 522  
e-mail: [marcela.stovickova@socialni-sluzby.cz](mailto:marcela.stovickova@socialni-sluzby.cz)

Sociální pracovník Vám poskytne při prvním kontaktu základní informace o službě, zodpoví Vaše dotazy a v případě trvajících zájmu o zavedení pečovatelské služby s Vámi dohodne schůzku ve vašem domácím prostředí (případně pokud je to nutné, tak na jiném místě, např. v nemocnici).

Sociální pracovník při osobní schůzce, která se jmenuje sociální šetření, Vám může pomoci s vyplněním žádosti o poskytování pečovatelské služby. **Schůzka většinou trvá 1,5 – 2 hodiny a může se jí účastnit kdokoliv, a to podle Vašeho přání.** Při schůzce pracovník zjišťuje okolnosti Vaší nepříznivé sociální situace, aktuální potřeby a přání. Pracovník Vás seznámí s „Vnitřními pravidly pečovatelské služby“, „Úhradami za úkony“. Poté je požadavek na zavedení pečovatelské služby předán koordinátorce pečovatelské služby, a pokud dojde k oboustranné shodě, je zahájeno poskytování pečovatelské služby.

### Musím vytvořit nějaké podmínky pro poskytovanou péči?

Ano, a to v souladu s povinnostmi, které jsou uvedeny i ve smlouvě. Pro poskytování služby ve vlastní domácnosti musí klient zajistit potřebné prostředky (např. úklidové, čisticí, hygienické) a vytvořit vhodné, odpovídající a důstojné podmínky pro odborný a pro obě strany bezpečný výkon nasmlouvané péče.

Pro zajištění péče o imobilního klienta vyžadujeme vždy polohovací lůžko s hrazdou, a to z důvodu bezpečné manipulace s klientem. Klient je v tomto případě také povinen zajistit odpovídající a potřebné pomůcky a prostředky (čisticí hygienické prostředky, ochranné krémy na opruzeniny, jednorázové žínky, atd.). Polohovací lůžko či jiné kompenzační pomůcky můžete zapůjčit v naší půjčovně kompenzačních pomůcek na telefonním čísle 733 145 532, a to od pondělí do pátku (7:00 – 15:00 hodin).

V případě, že klient nevytvoří vhodné podmínky pro poskytovanou péči, může v konečném důsledku dojít k ukončení spolupráce.

### Máte nějaké hranice, kdy již nezvládnete poskytovat péči?

Ano, a to pokud:

- zdravotní stav zájemce o službu (klienta) vyžaduje akutní hospitalizaci,
- zájemce o službu (klient) není schopen vytvořit prostředí pro bezpečné poskytování služeb,
- zdravotní stav zájemce (klienta) vyžaduje nepřetržitou ošetrovatelskou a zdravotní péči,
- zájemce (klient) má specifické potřeby a požadavky, které nemůže poskytovatel splnit (např. dovoz stravy ve stanovenou hodinu, speciální dietu, poskytování služby „na zavolání“ apod.).

## Pečuji o tatínka, který trpí syndromem demence, není schopen si již domluvit pečovatelskou službu, je možné mi pomoci se zajištěním péče o něj?

Ano, naše pečovatelská služba Vám může pomoci. Je také nezbytné, abyste na péči o svého blízkého nebyli sami. Onemocnění je natolik náročné, že zvládat jej pouze vlastními silami, může být pro pečujícího sebezničující. Proto je tak nezbytná podpora zvenčí a úzká spolupráce. Sociální pracovníci Vám pomohou zorientovat se v celé situaci a společně naplánujeme ucelený systém pomoci.

Nicméně pokud již budou sníženy kognitivní schopnosti (schopnost vnímání, orientace) natolik výrazně, že již tatínek nebude schopen porozumět obsahu a náležitostem smlouvy, musí být již smlouva/dodatek podepsána v zastoupení Městským úřadem Chrudim, a to na základě lékařského potvrzení. Nemusíte se ale obávat, se vším Vám budou nápomocny naše sociální pracovnice.

## Zaručíte mi docházení jen jediné osoby?

Ne, to není v našich provozních možnostech. Je třeba si uvědomit, že profesionálně a kvalitně poskytovaná sociální služba je náročná na dovednosti, znalosti i fyzické síly pracovníka. Pracovníci mají předepsané povinné vzdělávání, čerpají dovolenou nebo mohou být nemocní. Je třeba, aby byli zastupitelní a nemuseli se klientovi služby rušit. Naše pečovatelská služba je dostupná pro klienty 24 hodin denně, není tedy možné, aby ke klientovi docházel pouze jeden pracovník. **Naším cílem je ale snaha o minimalizaci střídání pracovníků u klienta.**

## Jak budu za služby platit?

Pečovatelská služba účtuje **skutečně strávený čas** pracovníka v domácnosti nebo při realizaci úkonu pro klienta. Tento skutečný čas se počítá minutově a je načítán do aplikace v mobilním telefonu nebo na čtečku čárových kódů. Úhradu za poskytnuté služby klient hradí podle platných úhrad za úkony uvedené ve smlouvě či dodatku ke smlouvě.

Klient úhradu za poskytnuté služby v daném měsíci hradí nejpozději do 20. dne za měsíc zpětně, a to proti pokladnímu dokladu nebo prostřednictvím pracovníka v rámci úkonu „Pochůzka“ v pokladně poskytovatele na Soukenické ulici 158, taktéž proti dokladu nebo převodem na účet nebo inkasem na účet poskytovatele, který je vedený u Komerční banky a.s. Chrudim, číslo účtu 17839531/0100 (variabilní symbol je číslo smlouvy).

## Může se pracovník řídit přáním rodinného příslušníka?

Klientem pečovatelské služby je ten, s kým je uzavřena smlouva. S touto osobou se také pracovníci služby domlouvají na tom, jak a kdy bude služba poskytována. Pracovníci vítají spolupráci s rodinou, která často pečuje v době, kdy není poskytována pečovatelská služba. Pracovníci však musí respektovat přání a potřeby klienta, nemohou vyhovět požadavkům rodiny, které jsou v rozporu s požadavky

klienta, výjimkou je, pokud je ustanoven opatrovník či je pozorován výrazný úbytek kognitivních schopností (schopnost orientace, vnímání).

### **Můžete mi uklidit na Vánoce, Velikonoce či po malování?**

Ano i ne. Pečovatelská služba pomáhá se zajištěním velkého úklidu domácnosti (např. sezónního úklidu, úklidu po malování) klientům, kteří potřebují pomoc v běžném životě, a kteří by si z vlastních zdrojů tuto pomoc nedokázali zajistit. V ostatních případech pracovník klientovi poskytne pomoc s vyhledáním vhodné úklidové služby.

### **Můžete mi zajistit běžný úklid v domácnosti?**

Ano, jde o úklid, který směřuje k udržení standardu bydlení klienta. Nejedná se ale o úklid na úrovni úklidové pracovnice či hospodyně, cílem není nahrazovat tyto profese. Pracovník může klientovi pomoci, pokud se bude sám snažit uklidit – bude doplňovat jeho ruce tam, kde již jeho síly nestačí. V domácnosti, která je hygienicky závadná (znečištěná zvířecími výkaly, odpadky, zamořená hmyzem nebo hlodavci), pracovník běžný úklid provede teprve poté, co bude domácnost uvedena úklidovou nebo deratizační službou do nezávadného stavu. Pracovník provádí tento úkon pouze v prostorách bytu, který obývá klient. K úklidu pracovník používá pracovní náčiní, čisticí a mycí prostředky klienta. Čisticí a mycí prostředky se používají pouze z originálních obalů. Elektrické spotřebiče (vysavač) poskytuje klient, který zodpovídá za jejich bezpečnost a funkčnost. Pracovník může např. odmítnout vysávat podlahové krytiny se zjevně závadným vysavačem. Poté je možnost zapůjčení vysavače organizace (placený úkon).

V případě, že vlastníte velký byt či dům bude Vám předán kontakt na úklidové firmy.

### **Jak mohu získat obědy od pečovatelské služby?**

Stravu poskytne pečovatelská služba pouze klientům, kteří mají sníženou míru soběstačnosti a nedokáží si stravu připravit sami ani za pomoci rodiny nebo blízkého okolí. Klienti, kteří se nenacházejí v nepříznivé sociální situaci (nemají potřebu dietně upravené stravy, úpravy stravy či komunikační bariéry, apod.), mohou využít na zajištění stravy komerční služby. V Chrudimi je celá řada komerčních dovozců stravy. V případě potřeby Vám sociální pracovník může pomoci zprostředkovat dovoz obědů např. od restaurací, školních jídelen nebo domovů pro seniory či předat na tyto dodavatele kontakty.

### **Může mi pečovatelská služba zajistit zdravotní úkony?**

Ne. Pečovatelská služba neposkytuje zdravotnické úkony. Může však dohlédnout např. nad požitím léků v doporučený den a čas. Zdravotnické (ošetřovatelské) úkony poskytuje DZOP. Jsou hrazeny ze zdravotního pojištění a klientovi mohou být praktickým lékařem předepsány.

### Jak je to s poskytováním fakultativních úkonů?

Poskytování fakultativních (doplňkových) úkonů – dohled nad dospělým občanem, dohled nad požitím léků, pedikúra, doprava pro klienty, atd. se řídí zákonem o sociálních službách. Jejich poskytnutí je možné jen za předpokladu, že klient využívá základní úkony pečovatelské služby a poskytovatel na ně má dostatečnou kapacitu. **Nemůžeme zaručit poskytování fakultativních úkonů po celou dobu. V průběhu poskytovaných služeb může dojít k pozastavení těchto úkonů, a to na nezbytně nutnou dobu.**

### Nezvládnou zajistit nákupy, je možné se na vás obrátit?

Ano. Nákupy zajišťujeme v obchodech dle dosavadních zvyklostí klienta, anebo se s klientem domluvíme na jiném řešení. Pro klienty, kteří bydlí na Domě s pečovatelskou službou, se nakupuje v obchodech, které určí ředitel organizace, a to na základě vyhodnocení dotazníkové akce o preferenci obchodního domu. Pracovník při převzetí soupisu nákupu zhodnotí, zda není nákup příliš těžký (nad 15 kg). Pokud bude mít pracovník důvodné obavy, zda bude splněn váhový limit, doporučí klientovi rozdělení do více nákupů.