

Vnitřní pravidla pro uživatele odlehčovací služby Třešť

Vážení uživatelé sociální služby,

jsme rádi, že využíváte našich služeb. Pro lepší informovanost, Vám zde předáváme základní informace o naší službě.

Kontakt – poskytovatel sociální služby

Pečovatelská služba Třešť, Palackého 943/21, 589 01 Třešť.

Telefony:

vedoucí PS - 607 681 297, sociální pracovník - 604 813 304, kancelář PS - 567 224 793 (Ize zanechat zprávu na záznamníku)

e-mail: dps@trest.cz

www.mojeopora.cz

I. Základní informace

Odlehčovací služba je terénní služba dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Poskytuje se na základě písemné smlouvy mezi uživatelem a poskytovatelem.

Služba je poskytována osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, o které je jinak pečováno v jejich přirozeném prostředí. Cílem služby je umožnit pečující osobě nezbytný odpočinek. Terénní služba je poskytována dle potřeb uživatelů na území města Třešť a jeho místních částí Salavice, Čenkov a Buková a dále v obcích Hodice, Jezdovice, Růžená, Otín u Stonařova, Panenská Rozsídka, Pavlov a jeho místní části Stajiště a Bezděkov. Dále na území městysu Batelov a jeho místních částí Lovětín, Nová Ves, Bezděčín a Rácov a také na území městysu Stonařov a jeho místní části Sokolíčko.

Vymezení pojmů

Poskytovatel – ten kdo poskytuje péči, tj. Pečovatelská služba Třešť

Uživatel/Klient – ten, kdo službu využívá, tj. vy

Organizace a zajištění služby

Při sjednávání služby je zjištěno, proč uživatel potřebuje odlehčovací službu, s čím a jak často potřebuje pomoci v oblasti péče o vlastní osobu a v péči o domácnost. Poskytovatel a uživatel společně dojednávají konkrétní způsob poskytování péče a jednotlivé úkony. Rozsah a četnost služeb jsou sjednány při uzavírání smlouvy. Je vytvořen individuální plán péče. Na vyžádání uživatele se plánování služeb mohou účastnit i další osoby (př. rodinní příslušníci, jiná blízká osoba apod.). Dále se pracovník odlehčovací služby setkává s uživatelem pravidelně, kdy hodnotí průběh služby a případně mění individuální plán. Pokud je potřeba rozšířit nebo naopak snížit poskytované služby je to možné na základě dohody uživatele a pracovníka služby. Průběh služby a hodnocení individuálního plánu je písemně zaznamenán v dokumentaci uživatele.

Předání klíčů

Uživatel je povinen umožnit pracovníkovi přístup na místo smluvené k poskytování služby a zajistit podmínky potřebné pro její výkon. Pokud nelze přístup na místo smluvené k poskytování služby zajistit jinak, využívá pracovník klíče poskytnuté uživatelem na základě záznamu o převzetí klíčů. Mimo dobu poskytování služeb ukládá pracovník klíče do uzamykatelné skříňky v pracovně pracovníků. Dojde-li k situaci, že je nutná náhlá hospitalizace uživatele za přítomnosti pracovníka a nelze uživateli klíč předat (např. z důvodu bezvědomí) je pracovník povinen po řádném uzamčení bytu klíč zabezpečit za přítomnosti druhé osoby a předat jej k úschově v kanceláři PS. Vzniklou situaci zapíše do dokumentace uživatele.

Dokumentace

Poskytovatel je povinen vést potřebnou dokumentaci o poskytování odlehčovací služby. Dokumentace uživatele obsahuje zápis ze sociálního šetření, smlouvu o poskytování odlehčovací služby, souhlas se zpracováním osobních údajů, individuální plán péče, jeho hodnocení a záznam o průběhu péče. Uživatel má právo nahlédnout do této dokumentace, a to na základě předchozí dohody o způsobu a čase, kdy uživatel může do své dokumentace nahlédnout.

Zajištění služby

Služby jsou poskytovány uživateli na základě jeho potřeb a možností služby. Všechny úkony provádí pracovníci v souladu s předpisy BOZP. Nejsou – li pro poskytnutí úkonu vytvořeny vhodné podmínky (tzn. může být ohrožena bezpečnost klienta, pracovníce nebo někoho jiného), pracovníce jej může odmítnout. V extrémním případě může dojít až k vypovězení smlouvy. Poskytnutí služeb další osobě v rodině je podmíněno uzavřením samostatné smlouvy s touto osobou.

Pracovník odlehčovací služby vykonává smluvené služby v dohodnutém rozsahu, na dohodnutém místě a v dohodnutý čas. V případě, že nemůže poskytovatel ze závažných důvodů poskytnout službu v dohodnutý čas a rozsahu, informuje uživatele o této změně telefonicky nebo osobně.

Dle potřeby se rozumí potřeba uživatele mít zajištěný úkon v určitém čase s ohledem na kapacitní možnosti služby. Pokud uživatel z předvídatelných důvodů nebude chtít službu ve smluvený den využít, je povinen oznámit tuto skutečnost pracovníkovi služby. V mimořádných situacích (např. sněhová kalamita, výpadek personálu) může dojít k omezení či změně poskytování služby.

Úhrada za poskytnuté služby

Výše úhrad za služby je dána Úhradami za služby, které jsou v souladu s Vyhláškou č. 505/2006 Sb. a jsou přílohou smlouvy. Do úhrad za služby se započítává skutečně spotřebovaný čas nezbytný k jejich zajištění, pokud poskytování těchto úkonů netrvá celou hodinu, tak se výše úhrad poměrně krátí. Minimální čas strávený u klienta je 30 minut. Úhrada služeb je vyúčtována vždy začátkem následujícího měsíce po měsíci poskytování služby.

Řešení krizových a nouzových situací

V případě, že uživatel při předem sjednané návštěvě neotevírá a pracovníci odlehčovací služby mají podezření, že by mohlo být ohroženo zdraví nebo život uživatele a není možno spojit se s žádnou kontaktní osobou, ani se sousedy, je vznesen dotaz v příjmové kanceláři nemocnice. Pokud není prokázáno, že by byl uživatel hospitalizován, jsou pracovníci oprávněni zavolat složky záchranného systému. Uživatel si je vědom, že tento postup může znamenat násilné vniknutí záchranných složek do bytu s případnou škodou na bytovém zařízení a je proto v jeho zájmu ohlašovat změny telefonních čísel a oznámit pracovníci nebo telefonicky v kanceláři PS možnou nepřítomnost. V případě, že dojde k onemocnění většiny pracovníků služby, může dojít k omezení rozsahu poskytované služby. O této změně bude uživatel informován osobně nebo telefonicky pracovníky služby. V případě, že dojde k poruše na služebním vozidle a nebude moci být zajištěna terénní služba – rozvoz obědů, bude o této skutečnosti uživatel informován pracovníky služby.

II. Základní práva a povinnosti uživatele a poskytovatele pečovatelské služby

Práva a povinnosti uživatele a poskytovatele jsou upraveny zejména v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a ve smlouvě o poskytování sociální služby. Dále jsou detailně sepsány ve Standardech kvality poskytování pečovatelské služby. Konkrétně ve Standardu č. 2. Uživatel má možnost do Standardů nahlédnout v kanceláři Pečovatelské služby.

III. Popis základních činností při poskytování odlehčovací služby

Při poskytování odlehčovací služby respektujeme klientovu osobnost a necháváme uživatele dělat úkony, které zvládne vykonat samostatně. Činnosti musí být domluveny alespoň 2 pracovní dny předem. Cílem této služby je zajištění nezbytného odpočinku pečující osobě a v této době zajistit uživateli potřebnou péči a dohled.

1. Pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu

1/A) Pomoc a podpora při podávání jídla a pití

Úkon zahrnuje úpravu již hotového pokrmu (tzn. jídlo je již uvařené od rodiny, dodavatele nebo zakoupené v obchodu...). Jedná se o ohřátí pokrmu v mikrovlnné troubě nebo na sporáku, dochucení dle přání klienta, nakrájení stravy na sousta, popřípadě její umletí, přendání jídla na talíř až po podání jídla uživateli na místo, na kterém je zvyklý jíst. Pokud je klient pohybově omezen nebo mu jeho zdravotního stav neumožňuje se najíst sám, pracovník mu fyzicky pokrm podá. Způsob podání jídla a pití je přizpůsobeno jeho zvyklostem (příbor, nádobí, prostírání). Tento úkon zahrnuje i podání a příprava nápoje a dohled nad dostatečným příjmem tekutin uživatele.

1/B) Pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek

Touto pomocí se rozumí příprava oblečení, obuvi a pomůcek. Rozsah pomoci závisí na fyzických schopnostech a zdravotních možnostech klienta. Pracovník přímo vykonává nebo pouze pomáhá s oblékáním, svlékáním, zapínáním a rozepínáním knoflíčků a zipů, obouváním nebo zavazováním obuvi a upínáním speciálních pomůcek jako jsou například: protézy, kýlní pásy, korzety, ortézy, kompresní punčochy apod.. Součástí úkonu není praní a oprava oděvů a speciálních pomůcek.

1/C) Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík

U částečně mobilního uživatele pracovníce dopomáhá uživateli podle jeho fyzických schopností od přistavení vozíku, zvedání uživatele z lůžka/vozíku až po přidržování uživatele při přesezení. U plně imobilního uživatele musí být domácnost vybavena zvedákem, případně za pomoci rodinného příslušníka. Postel uživatele by měla být polohovací, přístupná ze 3 stran a vybavena hrazdičkou. Po pracovníkovi nikdo nemůže požadovat, aby bez potřebných pomůcek přemísťoval uživatele, kvůli bezpečnosti pracovníka, ale i klienta samotného. Pokud toto nebude respektováno, může tato skutečnost být důvodem k neposkytnutí/ukončení péče.

1/D) Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním i vnějším prostoru

Doprovod uživatele se poskytuje formou přímého nebo nepřímého, a to v bytě nebo domě a prostorách spojených s domem (dvorek, zahrádka). U přímého doprovodu se uživatel pracovníka přímo drží a u nepřímého pracovník ústními pokyny směřuje uživatel, otevírá a zavírá dveře nebo odstraňuje překážky, které má uživatel v cestě. Pokud uživatel není schopen samostatné chůze, musí si zaopatřit na své náklady kompenzační pomůcky (francouzské hole, invalidní vozík, chodítka atd.). Domácnost uživatele musí být přizpůsobena k tomuto výkonu (např. odstranění vysokých prahů, dostatek místa). U imobilních uživatelů zajišťujeme péči pouze na lůžku. Pokud by potencionální uživatel odmítl pořídit si polohovací lůžko, může to být důvodem k neposkytnutí/ukončení péče, kvůli bezpečnosti pracovníka, ale i uživatele samotného. Uživatel může využít k půjčení kompenzačních pomůcek naší půjčovnu. S výběrem vhodných pomůcek rádi pomůžeme.

2. Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu

Při provádění těchto úkonů respektují pracovníci uživatelovu osobnost a ochranu soukromí a nechávají uživatele úkony, které zvládne sám, vykonat samostatně.

2/A) Pomoc při úkonech osobní hygieny

Pracovník provádí úkon podle schopností a možností uživatele, kvůli zajištění jeho bezpečnosti, ale i bezpečnosti pracovníka samotného. Pokud je uživatel schopen samostatného pohybu nebo alespoň přesunu na vozík (sprchovací židli...) a jsou v domácnosti vytvořené vhodné dispoziční podmínky je možno provádět hygienu v koupelně (ve vaně, ve sprchovém koutu, nad umyvadlem, nad odpadním kanálkem). O vhodném místě i postupu pro vykonání osobní hygieny si rozhoduje pracovník.

U imobilních uživatelů musí být koupelna vybavena zvedákem. Pokud tomu tak není, hygienu u imobilních uživatelů zajišťujeme na lůžku. Pokud by potencionální uživatel odmítl pořídit si polohovací lůžko, může to být důvodem k neposkytnutí/ukončení péče, kvůli bezpečnosti pracovníka, ale i uživatele samotného.

Úkony osobní hygieny se myslí např.: umytí a usušení rukou, obličeje, horní a dolní části těla, intimní hygiena, péče o dutinu ústní, promazání těla krémem, učesání vlasů (pokud se u uživatele jedná pouze o učesání vlasů, spadá tento úkon pod péči o vlasy) vyměnění

inkontinenčních pomůcek aj.. Při tomto úkonu se používají klientovi hygienické potřeby (sprchové gely, žínky, šampony, tělová mléka, ručníky apod.).

2/B) Pomoc při základní péči o vlasy a nehty

Základní péče o vlasy zahrnuje umytí, vysušení / vyfoukání a učešání vlasů. Pokud si klient přeje zastříhnutí vlasů a pracovník si na tento úkon netroufá, předá kontakt na profesionální kadeřnici. Základní péče o nehty zahrnuje ostříhání a zapilování přerostlých nehtů klienta a vyčištění špíny za nehty. Úkon může být odmítnut, pokud je potřeba odborný zásah (např. u nehtů zarostlých, u klientů s cukrovkou atd.). Profesionální pedikúru je zapotřebí řešit prostřednictvím pedikérky, na kterou můžeme zprostředkovat kontakt. Péče o vousy v oblasti obličeje a brady oholíme i zastříhneme. Na veškerou péči o vlasy (vousy) a nehty používáme nástroje klienta.

2/C) Pomoc při použití WC

Se rozumí použití WC mísy, toaletního křesla, podložní mísy nebo močové láhve. Je zde zahrnuto: pomoc při svlékání svrchního a spodního prádla, odstranění inkontinenčních pomůcek, přidržení klienta při usedání na mísu, otření po vykonané potřebě, pomoc při vstávání, oblečení čistého prádla a inkontinenčních pomůcek. Klient je povinen zajistit desinfekční prostředky na WC a případně další potřebné pomůcky. Součástí může být natření intimních partií, zpravidla jako prevence opruzenin.

3. Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy

3/A) Zajištění stravy přiměřené době poskytování služby

Na základě žádosti klienta pomůže pracovník zajistit adekvátní stravu, např. donesením z restaurace, nákupem zachlazeného jídla z místních obchodů apod.

3/B) Pomoc při přípravě jídla a pití

Klient si připravuje jídlo a pití sám ve své domácnosti a z vlastních surovin. Může mu být poskytnuta pomoc při činnostech, které sám klient nezvládá (např. oloupání brambor, zeleniny, nakrájení potravin).

4. Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

4/A) Doprovázení dospělých do školy, školského zařízení, zaměstnání, k lékaři, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a doprovázení zpět

Doprovod může být zajištěn kamkoliv, a to: k lékaři, na úřady, na nákupy, do provozoven veřejných služeb (např. na poštu, do kadeřnictví apod.), do školy, na hřbitov, zaměstnání a zpět. Pokud úkon není dohodnut ve smlouvě (s konkrétním dnem), musí být nahlášen alespoň 7 dní dopředu (pokud tak není učiněno, může to být důvod k neposkytnutí úkonu, z důvodu časové kapacity). Pracovník doprovodí klienta na požadované místo. Zde na klienta počká, než si vyřídí své záležitosti. Následně ho doprovodí domů. Pokud klient ví, že se při vyřizování zdrží delší dobu, pracovník na klienta čekat nemusí a po dohodě s klientem se pro klienta vrátí a doprovodí ho zpět do místa jeho bydliště později.

Tato služba může být kombinována s fakultativní službou – Senior Taxík, která se platí zvlášť. Služba „Senior Taxík“ musí být nahlášena alespoň 3 pracovní dny předem, pokud cílová destinace je v Třešti. Cesty mimo Třešť se musí nahlásit 7 dní dopředu.

4/B) Pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob

Úkon obsahuje psychickou podporu při obnovování kontaktu s rodinou a činnosti vedoucí k odstranění společenské izolace klienta formou vytváření příležitostí pro začlenění klienta a také nácvik chování, které začlenění klienta podporuje. Pracovník může klientovi předkládat nabídku kulturních a volnočasových aktivit, které vyhledá. Pokud má klient zájem, zjistí pracovník podrobné informace a zprostředkuje kontakt. Jestliže klientovi brání jeho problémy sociálnímu začlenění (např. uzavřenost, nejistota z nového prostředí), pracovník mu nabídne psychickou podporu ve formě doprovodu. Rovněž může zprostředkovat odbornou poradenskou pomoc z oblasti mezilidských vztahů nebo rozvoje osobnosti apod. (např. rodinné poradny, poradny pro mezilidské vztahy), které by klientovi napomohly v překonání jeho specifických omezení, ale také by mohly pomoci upevnit jeho rodinné vazby, má-li klient tuto potřebu. Součástí úkonu je také poskytování psychické podpory v domácím prostředí, která zabraňuje sociální izolaci klienta. Pracovník v těchto případech vystupuje jako zástupce společnosti, se kterým klient navazuje kontakt.

5. Sociálně terapeutické činnosti

5/A) Socioterapeutické činnosti které vedou k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností

Úkon obsahuje psychickou podporu při obnovování kontaktu s rodinou a činnosti vedoucí k odstranění společenské izolace klienta, a to formou vytváření příležitostí pro začlenění klienta a také nácvik chování, které začlenění klienta podporuje. Pracovník může klientovi předkládat nabídku kulturních a volnočasových aktivit, pracovník mu nabídne psychickou podporu ve formě doprovodu, může zprostředkovat odbornou poradenskou pomoc z oblasti mezilidských vztahů nebo rozvoje osobnosti (např. rodinné poradny, poradny pro mezilidské vztahy) atd. Součástí úkonu je také poskytování psychické podpory v domácím prostředí, která zabraňuje sociální izolaci klienta. Pracovník v těchto případech vystupuje jako zástupce společnosti, se kterým klient navazuje kontakt.

6. Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a obstarávání os. záležitostí

6/A) Pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů

Úkon zahrnuje základní pomoc v sociální oblasti, pomoc při zprostředkování sociálních a jiných služeb a pomoc při vyřizování sociálních dávek, zprostředkování služeb právního poradce apod.

6/B) Pomoc při vyřizování běžných záležitostí

Úkon zahrnuje pomoc při komunikaci, zprostředkování služeb, vyřizování záležitostí za přítomnosti klienta, pomoc s administrativou, přetlumočení informací klientovi srozumitelnou formou, předání potřebných informací druhým osobám na žádost klienta. Pracovník klientovi pomáhá s vyřizováním běžných záležitostí, jako je jednání u lékaře, s úřady, na poště apod.

7. Výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti

7/A) Nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností

Úkon obsahuje různé typy činností zaměřené na rozvoj hrubé a jemné motoriky a motoriky mluvidel. V oblasti psychických schopností a dovedností je úkon zaměřen na trénink paměti, představivosti, tvořivosti, návyků, ale také na získávání vědomostí. V oblasti sociálních dovedností se pracovník zaměřuje na zvládnutí příslušné sociální role (matka, otec, žák, zaměstnanec, kamarád...), komunikaci, schopnost sebezprosažení, jednání s lidmi, ale také schopnost empatie a naslouchání druhým lidem, atd. Popis úkonu: úkon zahrnuje podporu v oblasti údržby domácnosti (např. úklid, údržbu osobního a ložního prádla, údržbu domácích spotřebičů, údržbu speciálních pomůcek (invalidní vozík, katetr, sonda), topení). Pracovník vykonává pouze ty činnosti, na kterých se podílí společně s klientem a které mají výchovný, vzdělávací či aktivizační smysl. Pracovník postupuje vždy individuálně, s ohledem na možnosti a schopnosti klienta, vede klienta k samostatnosti a soběstačnosti. Pracovník klienta aktivně zapojuje do těch činností, které klient může vykonávat. Nachystá mu tedy potřebné čisticí prostředky a předměty k úklidu či údržbě na dosah a činnosti tak vykonávají společně. Pracovník nevykonává činnosti sám.

7/B) Podpora při zajištění chodu domácnosti

Podpora při zajištění chodu domácnosti v oblasti úklidu může zahrnovat mytí a úklid nádobí, luxování a umývání podlah, péči o květiny, úklid osobních věcí, úklid koupelny a kuchyně (umývání špinavých ploch, sporáku, mytí WC, umyvadel, sprchového koutu, vany, vynášení odpadků), údržbu nábytku (utírání prachu, luxování čalouněného nábytku), mytí a vyleštění oken ze stoje na podlaze, umytí parapetů, svěšení a opětovné pověšení záclon a závěsů. Nejedná se o úklid po stavebních pracích, malování bytu apod. Dále úkon zahrnuje údržbu prádla (praní, žehlení atd.), údržbu domácích spotřebičů (úklid ledničky a mrazáku), vyvaření rychlovarné konvice od vodního kamene. Pokud pracovník zjistí závadu, která by mohla ohrozit zdraví a život klienta, neprodleně mu ji nahlásí a provede zápis do dokumentace klienta, odstranění závady je pak ponecháno na zodpovědnosti klienta. Pracovník však může odmítnout použít domácí spotřebič, pokud je poškozený a byl by tak ohrožen jeho život, nebo zdraví. Podpora při zajištění chodu domácnosti může také zahrnovat očištění např. invalidního vozíku. Pracovník na žádost klienta a ve spolupráci s ním provede zběžnou kontrolu funkčnosti pomůcky. Podpora se týká i topení, tj. regulaci teploty přímo na radiátorech a nastavování časů topení na přístrojích spojených s plynovým topením. Podpora při zajištění chodu domácnosti v oblasti topení může zahrnovat vynesení a úklid popela, zatopení, donášku topiva z místa jeho uložení. Úkon nezahrnuje sekání dřeva, skládání uhlí, ani údržbu a kontrolu plynových kotlů. Na údržbu a kontrolu plynových kotlů může pracovník po dohodě s klientem zprostředkovat odborného pracovníka.

8. Pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném prostředí

8/A) DOHLED, ABY OSOBA ZÁVISLÁ NA POMOCI NEZPŮSOBILA OHROŽENÍ SOBĚ ANI SVÉMU OKOLÍ

Cílem této služby je zajistit bezpečí klienta, předejít nebezpečným situacím, včas na ně reagovat a zároveň co nejvíce podpořit jeho soběstačnost v běžném denním životě. Dohled poskytuje pracovník formou osobní návštěvy v domácnosti, když je klient doma sám nebo pečující osoba není přítomná. Při této návštěvě pracovník kontroluje stav klienta i prostředí, ve kterém žije a zjišťuje jeho aktuální potřeby. Součástí služby může být dohled nebo asistence při užití léků (např. podání vody, otevření dávkovače, uložení léků zpět), měření krevního tlaku nebo cukru, nebo vypuštění močového sáčku. Pracovník však nesmí léky připravovat, dávkovat ani posuzovat jejich správnost, a nesmí provádět žádné zdravotnické úkony. Dohled také zahrnuje podporu klienta při orientaci v denním režimu a v činnostech, které mu přinášejí radost a smysl. Může probíhat i mimo domov, například při doprovodu na procházku. Délka dohledu není pevně stanovena – může trvat i několik hodin, pokud to vyžaduje bezpečí a podpora samostatnosti klienta.

IV. Fakultativní služby

jsou služby, které jsou prováděny nad rámec základních činností pečovatelské služby (například využívání služby „Senior taxík“ – dovoz k lékaři, na poštu, na nákupy atd., zapůjčení pomůcek k úklidu či telefon v zájmu klienta). Poskytování fakultativních úkonů je vázáno na využívání některé ze základních úkonů pečovatelské služby a nelze je poskytovat samostatně. Tato služba není nároková, lze ji poskytnout v případě volné kapacity služby. Tento úkon je nutné sjednávat alespoň 3 pracovní dny předem, pokud je cílová destinace v Třešti. Cesty mimo Třešť se musí nahlásit alespoň 7 dní dopředu. Úhrada za fakultativní úkony je stanovena v příloze smlouvy.

V. Podávání stížností

Stížnosti na kvalitu poskytované služby nebo na chování pracovníků klient řeší s vedoucí Pečovatelské služby Třešť, která je povinna ji vyřešit do 30 dnů od doručení. Pokud se stížnost netýká přímo pečovatelské služby, ale například kvality oběda nebo bytu v DPS, je stížnost postoupena na příslušné pracoviště (kuchyně, majetkový odbor MěÚ). V případě, že je stěžovatel znám, je vyrozuměn ve stanovené lhůtě o výsledku prošetření stížnosti stejnou formou, jakou byla stížnost podána (ústně, písemně). Pokud chce klient zůstat v anonymitě, může stížnost v písemné formě vhodit do schránky, která je k tomuto účelu v chodbě před vstupem do DPS. Vždy je proveden zápis o podané stížnosti (jak byla vyřešena a jakou formou byl vyrozuměn stěžovatel). Pokud by stížnost byla závažnějšího charakteru nebo se týkala vedoucí Pečovatelské služby, lze se obrátit písemnou formou na zřizovatele Pečovatelské služby, tj. Město Třešť.

Stížnosti, podněty a oznámení Město Třešť - Čl. 18 Listiny základních práv a svobod, ust. § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ust. § 16a zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ust. § 102 odst. 2 písm. n) zák. č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení).

Komu - stížnosti přijímají všechny útvary Městského úřadu Třešť. Příjem stížnosti, která nebyla podána ústně nebo doručena osobně a kterou nelze vyřídit do 10 dnů ode dne, kdy došla MěÚ, musí být stěžovateli potvrzen písemně do 5 dnů ode dne doručení.

Jak - stěžovatelé své písemné stížnosti zasílají poštou nebo je předávají osobně, popř. jiným způsobem (např. faxem, e-mailem...).

V případě, že stěžovatel podání stížnosti učiní ústně a nelze ji ihned vyřídit, odpovědný zaměstnanec jej vyzve, aby stížnost sepsal, a poskytne k tomu stěžovateli příslušný tiskopis. V případě, že vyhotovení písemné stížnosti bude stěžovateli činit potíže, odpovědný zaměstnanec mu poradí, jak stížnost sepsat, případně v individuálních případech o podání stížnosti sepíše záznam, který po přečtení předloží stěžovateli k podpisu. V případě stížnosti podané telefonicky si kontaktovaný zaměstnanec vyžádá jméno, příjmení a adresu stěžovatele a zpracuje úřední záznam. V případě, že stěžovatel požadované informace odmítne sdělit, bude s touto stížností naloženo jako se stížností anonymní. Stížnosti v intencích správního řádu lze zaslat pouze písemně nebo e-mailem s elektronickým podpisem.

Vyřízení - stížnosti musí být prošetřeny a vyřízeny bezodkladně, nejdéle do 60 dnů ode dne, kdy byly doručeny Městskému úřadu Třešť, jde-li o působnost Zastupitelstva města Třeště, nejpozději do 90 dnů. Stanovenou lhůtu lze překročit jen tehdy, nelze-li v jejím průběhu zajistit podklady potřebné pro vyřízení stížnosti, a stěžovatel musí být s prodloužením lhůty vždy seznámen. **Anonymní stížnosti se neprošetřují.**

Další ustanovení - Požádá-li stěžovatel, aby jeho jméno nebylo uváděno, prošetřuje se stížnost bez uvádění jména stěžovatele.

Podává-li stěžovatel stížnost v téže věci opakovaně, nadřízený pracovník odpovědného zaměstnance přezkoumá, zda původní stížnost byla řádně prošetřena a vyřízena. O výsledku přezkoumání je nutno stěžovateli podat zprávu. Pokud stěžovatel i po přezkoumání podá tutéž stížnost znovu a neuvede další nové skutečnosti, které by měly vliv na výsledek šetření, není nutno ji prošetřovat. Příslušný útvar stížnost uloží bez opatření a stěžovatele o tom písemně vyrozumí.

Stížnost je považována za vyřízenou, jakmile budou po jejím prošetření učiněna příslušná opatření k nápravě nebo bude stěžovateli zasláno písemné sdělení, jímž bude s patřičným odůvodněním vyrozuměn o tom, proč jeho stížnosti nebylo vyhověno. O způsobu vyřízení podané stížnosti musí být stěžovatel vždy v nezbytně nutném rozsahu písemně vyrozuměn. **Vyřizuje** - všichni zaměstnanci a útvary Městského úřadu Třešť.

Tento dokument je veřejný materiál služby, byl vypracován v souladu se Zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, a je platný od 1.8.2025.

Vnitřní pravidla pro uživatele odlehčovací služby Třešť byly schváleny Radou Města Třešť dne 2.7.2025 dle přílohy PS_Ba_2025_67RM_05.