

Vnitřní pravidla pro uživatele pečovatelské 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 (lze zanechat zprávu na záznamníku)

e-mail: dps@trest.cz

www.mojeopora.cz

I. Základní informace

Pečovatelská služba Třešť 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 seniorům a lidem se zdravotním znevýhodněním, kteří z důvodu věku, zdravotního postižení nebo nepříznivého zdravotního stavu potřebují pomoc při zvládání běžných denních činností. 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 městyse Batelov a jeho místních částí Lovětín, Nová Ves, Bezděčín a Rácov a také na území městyse 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 pečovatelskou službu, s čím a jak často potřebuje pomoci v oblasti péče o vlastní osobu a v péči o domácnost. Poskytovatel a uživatel společně dojednájí 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 pečovatelské 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 pečovatele. Dojde-li k situaci, že je nutná náhlá hospitalizace uživatele za přítomnosti pečovatelky a nelze uživateli klíč předat (např. z důvodu bezvědomí) je pracovník povinna 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 pečovatelské služby. Dokumentace uživatele obsahuje zápis ze sociálního šetření, souhlas se zpracováním osobních údajů, smlouvu o poskytování pečovatelské služby, 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 pečovatelské služby vykonává smlouvené 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 smlouvený 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.

Řešení krizových a nouzových situací

V případě, že uživatel při předem sjednané návštěvě neotevírá a pracovníci pečovatelské 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 pracovníkovi 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 poskytovaných služeb Pečovatelské služby Třešť

Při poskytování Pečovatelské služby Třešť respektujeme klientovu osobnost a necháváme uživatele dělat úkony, které zvládne vykonat samostatně.

Činnosti, které se vztahují k péči o vlastní osobu a osobní hygienu jsou prioritou v úkonech pečovatelské služby Třešť. Musí být domluveny alespoň 2 pracovní dny předem.

1. POMOC PŘI ZVLÁDÁNÍ BĚŽNÝCH ÚKONŮ PÉČE O VLASTNÍ OSOBU

1/A) POMOC A PODPORA PŘI PODÁNÍ JÍDLA A PITÍ

Úkon zahrnuje úpravu již hotového pokrmu. Pracovník pomáhá klientovi s podáním hotového jídla. To znamená, že jídlo je už uvažené nebo koupené. Pracovník ho může ohřát, dochutit, nakrájet nebo rozmělnit podle potřeby. Poté ho naservíruje na talíř a přinese klientovi na jeho obvyklé místo. Pokud se klient nedokáže najíst sám, pracovník ho nakrmí. Při podávání jídla se řídí tím, na co je klient zvyklý – například jaké používá nádobí nebo příbor. Součástí pomoci je také příprava pití a dohled nad pitným režimem klienta.

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.

1/C) POMOC PŘI PROSTOROVÉ ORIENTACI, SAMOSTATNÉM POHYBU VE VNITŘNÍM PROSTORU I VNĚJŠÍM PROSTORU

Pomoc s orientací a pohybem uvnitř domu se poskytuje buď přímým, nebo nepřímým doprovodem. Při přímém doprovodu se klient drží pracovníka, při nepřímém jej pracovník navádí slovně, otevírá dveře nebo odstraňuje překážky. Pokud klient nemůže chodit sám, musí si sám zajistit kompenzační pomůcky, jako jsou hole, vozík nebo chodítko. Domácnost musí být přizpůsobena – například bez vysokých prahů a s dostatkem prostoru. U nepohyblivých klientů poskytujeme péči pouze na lůžku. Pokud si klient odmítne pořídit polohovací postel, může být péče odmítnuta nebo ukončena z bezpečnostních důvodů. Klient si může pomůcky zapůjčit i v naší půjčovně a s jejich výběrem rádi pomůžeme.

1/D) POMOC PŘI PŘESUNU NA LŮŽKO NEBO VOZÍK

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

2. POMOC PŘI OSOBNÍ HYGIENĚ NEBO POSKYTNUTÍ PODMÍNEK PRO OSOBNÍ HYGIENU

2/A) POMOC PŘI ÚKONECH OSOBNÍ HYGIENY

Pomoc s osobní hygienou se přizpůsobuje možnostem klienta tak, aby byla zajištěna jeho bezpečnost i bezpečnost pracovníka. Pokud se klient dokáže samostatně pohybovat nebo přesunout na vozík či sprchovací židli a domácnost je k tomu uzpůsobena, hygiena probíhá v koupelně – například ve sprše, ve vaně nebo u umyvadla. O tom, kde a jak bude hygiena provedena, rozhoduje pracovník.

U zcela imobilních klientů musí být v koupelně zvedák. Pokud chybí, hygiena se provádí na lůžku. Pokud si klient odmítne pořídit polohovací postel, může to být důvodem k odmítnutí nebo ukončení péče z bezpečnostních důvodů.

Úkony osobní hygieny zahrnují například mytí a sušení různých částí těla, intimní hygienu, péči o ústa, mazání těla krémem, česání vlasů nebo výměnu inkontinenčních pomůcek. Používají se klientovy vlastní hygienické potřeby (např. mýdla, šampony, ručníky).

Koupel ve středisku osobní hygieny (SOH) – je pro mobilní klienty, kteří se nemohou koupat doma kvůli zdravotním nebo stavebním bariérám, nabízíme koupel v hygienickém středisku. Hygienické potřeby zajišťuje Pečovatelská služba Třešť, ale klient si může přinést i vlastní – cena se tím však nemění. Svoz klientů na

koupání se provádí po domluvě, ale je nutno se přizpůsobit pracovnímu rozvrhu auta. V případě dovozu do střediska osobní hygieny je účtována cesta za senior taxík.

2/B) POMOC PŘI ZÁKLADNÍ PÉČI O VLASY A NEHTY

Základní péče o vlasy zahrnuje jejich umytí, vysušení a učešání. Pokud si klient přeje i zastřížení vlasů a pracovník si na to netroufá, předá kontakt na profesionální kadeřnici. Péče o nehty zahrnuje ostříhání, zapilování a očištění nehtů. Pokud je však nutný odborný zásah (např. u zarostlých nehtů nebo u klientů s cukrovkou), může být úkon odmítnut. V takovém případě doporučíme profesionální pedikérku. Pracovník může také oholit nebo zastříhnout vousy na obličeji. K péči o vlasy, vousy a nehty se používají klientovy vlastní nástroje. U ambulantní péče (ve středisku osobní hygieny) poskytuje potřebné pomůcky Pečovatelská služba Třešť.

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) DOVOZ OBĚDA A ZAPŮJČENÍ JÍDLONOSIČŮ

Při dovozu oběda klient dostane také jídlonosiče, které jsou v termínadobách vlastněných Pečovatelskou službou Třešť. Tyto nádoby udržují jídlo teplé podle hygienických pravidel a jídlo je určeno k okamžité spotřebě. Klient je povinen nádoby umýt a utřít do sucha, i když se znovu myjí v Základní škole. Pokud klient nádoby neudrží čisté ani po upozornění, může mu být dovoz oběda zrušen. Klient je odpovědný za nádoby po jejich převzetí a musí uhradit škodu, pokud je nádoba poškozena nebo ztracena.

Pokud oběd není v pořádku (chybí jídlo, miska nebo je závadné), musí klient okamžitě kontaktovat Pečovatelskou službu Třešť na tel. 567 224 793, případně nechat zprávu na záznamníku.

Dodavatelem obědů je Základní škola Třešť. V době prázdnin nebo svátků, kdy škola nevaří, zajistí Pečovatelská služba jiného dodavatele (např. ZD Roštýn Hodice). O víkendech a svátcích může klient, který nemá rodinu, dostávat zchlazenou stravu z místních obchodů.

Klient si musí naplánovat, ve které dny chce obědy dovážet, a tyto dny jsou uvedeny ve smlouvě. Obědy nelze měnit podle jídelníčku. Jídelníčky se rozdávají vždy na začátku týdne pro týden následující.

Objednávky obědů na celý týden je třeba nahlásit do čtvrtka do 10 hodin ráno – osobně, telefonicky nebo předáním jídelníčku s označením. Akutní změny (přihlášení/odhlášení) lze nahlásit nejpozději den předem do 10 hodin ráno.

Platba za obědy se hradí na začátku následujícího měsíce společně s platbou za pečovatelské služby. Pokud klient nezaplatí včas, dovoz oběda se mu zruší až do úhrady dlužné částky. Opakované neplacení může vést k ukončení dovozu. Obědy jsou dováženy mezi 10:00 a 13:00, čas a způsob předání se domlouvají individuálně. Čas je orientační a může se lišit podle dopravy a počtu obědů.

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).

3/C) PŘÍPRAVA A PODÁNÍ JÍDLA A PITÍ

Pracovník připravuje klientovi jednoduché jídlo (snídaně, svačiny nebo večeře) v jeho domácnosti a z klientových surovin. Teplá jídla nevaříme, pouze ohříváme již hotové, uvažené jídlo. Pracovník servíruje klientovi jídlo na talíř a podává jídlo klientovi 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. Stejně mu připraví i pití.

4. POMOC PŘI ZAJIŠTĚNÍ CHODU DOMÁCNOSTI

4/A) BĚŽNÝ ÚKLID A ÚDRŽBA DOMÁCNOSTI

Úklidy nejsou hlavní činností Pečovatelské služby Třešť a zajišťují se v nezbytném životním prostoru uživatele, tj. kuchyně, ložnice, obývací pokoj, sociální zařízení, spojovací chodby. Úklid se provádí jen v místnostech, které klient využívá (například klient na lůžku má úklid jen v jedné místnosti). Před započítáním práce se pracovník domluví s uživatelem na jejím rozsahu. Mytí oken se dělá pouze při volné kapacitě a pokud klient pravidelně využívá běžný úklid. Pokud není dojednáno jinak, tak pracovník používá klientovy pomůcky na úklid, které musí být plně funkční (ne poškozené, špinavé apod.). Pokud dojde k nečekaným organizačním problémům nebo nedostatku personálu, úklid může být zrušen nebo přesunut po dohodě s klientem.

Běžný úklid zahrnuje: zametení, vysávání nebo vytírání podlah, utření prachu (klient musí předměty odstranit), úklid toalety a koupelny (bez obkladů), úklid prádla a potravin, mytí a utření nádobí a dřezu, utření kuchyňské pracovní desky (bez dvířek skříněk), vynesení odpadků a převlečení lůžkovin.

4/B) POMOC PŘI ZAJIŠTĚNÍ VELKÉHO ÚKLIDU DOMÁCNOSTI (např. sezonního úklidu)

Pečovatelská služba Třešť provádí velký úklid, kam patří úkony běžného úklidu rozšířené o umytí radiátorů, dveří, mytí vitrín, leštění nábytku, mytí svítidel, dveří, kuchyňských spotřebičů a linky, odmrazování mrazničky, úklid skříní, osprchování květin. Dále umytí obkladů v kuchyni a sociálních zařízeních. Sundávání a věšení záclon provádíme jen, pokud je zajištěna bezpečnost úkonu. Mytí oken je prováděno pomocí okenní stěrky, rámy na oknech z bezpečného dosahu. Úklid je prováděn dle volné časové kapacity pečovatelské služby a musí být sjednán alespoň 7 dní dopředu. Úklid po malování, po rekonstrukcích, nebytových prostor, půd, sklepů, zahrad a úklid velmi zanedbaných prostor provádějí úklidové služby. Pečovatelská služba může klientovi předat kontakty, příp. dle přání klienta úkon sjednat (domluvit termín a rozsah úklidu). Částku za úklid pak hradí klient sjednané firmě podle sazebníku této firmy.

4/C) DONÁŠKA VODY

Tento úkon se poskytuje jen při havárii vodovodu nebo pokud klient má pouze studnu bez připojení k vodovodu. Klient si musí zajistit čisté nádoby, které nesmí vážit více než 10 kg, a zdroj vody musí být do 100 metrů. Pokud je dál, pracovník koupí balenou vodu, kterou klient hradí sám. Dodává se jen nezbytné množství vody na vaření, základní hygienu, splachování WC a mytí nádobí.

4/D) TOPENÍ V KAMNECH VČETNĚ DONÁŠKY A PŘÍPRAVY TOPIVA, ÚDRŽBA TOPNÝCH ZAŘÍZENÍ

Úkon nezahrnuje skládání uhlí či sekání dříví. Myslí se jím donáška uhlí a dříví do bytu klienta, zatopení a přiložení do kamen. Jako údržba topných zařízení se rozumí očištění povrchu, vymetení a vynesení popela. Před topením v kamnech musí být pracovník důkladně seznámen s jejich obsluhou. Tento úkon je poskytován pouze v domácnosti, kde jsou kamna jediným zdrojem vytápění.

4/E) BĚŽNÉ NÁKUPY A POCHŮZKY

Pochůzka znamená vyřízení záležitostí mimo domov, např. u lékaře, na poště, na úřadech apod.

Běžný nákup zahrnuje denní nákup potravin a osobních potřeb, nesmí však vážit více než 10 kg.

Do času úkonu se počítá: cesta ke klientovi, sepsání seznamu, převzetí peněz, nákup, případné čekání, cesta zpět, předání věcí a peněz. Pracovníci nesmí používat klientovu platební kartu.

Nepravidelný nákup nebo pochůzku je nutné nahlásit alespoň 1 pracovní den předem do 13:00.

Klient (sám nebo s pomocí) připraví čitelný seznam s přesnými požadavky a uvede částku peněz, kterou na nákup dává. Pracovník před nákupem peníze a seznam zkontroluje. Klient si připraví pevnou tašku a peněženku, které budou určeny jen pro nákupy. Při jednom nákupu lze koupit jen 1 balení minerálky nebo mléka.

Nákupy se provádějí v prodejnách v Třešti. Pokud dané zboží není v nabídce, zajistí ho pracovník jinde podle možností nebo přání klienta. Pokud je nákup ve více prodejnách, započítává se celkový čas nákupů ve všech těchto prodejnách. Pracovník při předání nákupu provede i vyúčtování.

4/F) VELKÝ NÁKUP

Velký nákup zahrnuje nákup nad rámec běžného (např. oblečení, lůžkoviny, domácí potřeby). Celková váha nesmí přesáhnout 10 kg na jednoho pracovníka. Klient musí mít připravenou pevnou tašku a peněženku s hotovostí a nákupním seznamem, určené jen pro tento účel. Při koupi větších věcí (např. lednice) zajistíme pomoc se zprostředkováním dopravy. Platební kartu pracovníci nepoužívají. Nepravidelný nákup je nutné nahlásit aspoň den předem do 13:00.

4/G PRANÍ A ŽEHLENÍ OSOBNÍHO A LOŽNÍHO PRÁDLA, POPŘÍPADĚ JEHO DROBNÉ OPRAVY

Prádlo se pere v prádelně Pečovatelské služby Třešť. Klient ho předá po domluvě pracovníkovi nebo řidiči v pevné tašce označené jménem. Lze přiložit seznam s počtem kusů – bez něj nelze později řešit reklamace (např. záměna nebo ztráta). Prádlo se vypere, usuší, vyžehlí, složí, zváží a zapíše. Cena zahrnuje i dovoz a odvoz prádla, platí se pouze podle váhy (v kg). Používáme vlastní prací prostředky, aviváž a škrob – jsou v ceně. Drobné opravy zajistí externí služba. Pracovník může prádlo do provozovny doručit – klient zaplatí pochůzku + cenu opravy.

5. ZPROSTŘEDKOVÁNÍ KONTAKTU SE SPOLEČENSKÝM PROSTŘEDÍM

5/A) DOPROVÁZENÍ DOSPĚLÝCH DO ŠKOLY, ŠKOLSKÉHO ZAŘÍZENÍ, ZAMĚSTNÁNÍ, K LÉKAŘI, NA ORGÁNY VEŘEJNÉ MOCI A INSTITUCE POSKYTUJÍCÍ VEŘEJNÉ SLUŽBY A DOPROVÁZENÍ ZPĚT

Doprovod zajišťujeme např. k lékaři, na úřady, nákupy, do školy, na hřbitov, do zaměstnání a zpět.

Pokud doprovod není předem uveden ve smlouvě, je potřeba ho nahlásit alespoň 7 dní předem. Jinak ho nemusíme být schopni zajistit.

Pracovník klienta doprovodí na místo, počká na něj a pak ho odvede domů. Pokud klient ví, že se zdrží déle, může se pracovník po domluvě vrátit později.

Doprovod lze spojit s placenou službou Senior Taxík:

- v Třešti je třeba nahlásit jízdu 3 pracovní dny předem,
- mimo Třešť alespoň 7 dní předem.

6. POMOC PŘI UPLATŇOVÁNÍ PRÁV, OPRÁVNĚNÝCH ZÁJMŮ A PŘI OBSTARÁVÁNÍ OSOBNÍCH ZÁLEŽITOSTÍ

6/A) POMOC PŘI KOMUNIKACI VEDOUCÍ K UPLATŇOVÁNÍ PRÁV A ZÁJMŮ

Tato služba je určena k podpoře klientů při jednání s úřady, institucemi a dalšími subjekty, aby mohli účinně uplatňovat svá práva a zájmy. Klientům pomáháme získat potřebné informace, vyřídit osobní záležitosti a poskytneme konkrétní podporu – například při vyplňování formulářů, sepisování žádostí nebo dopisů. Asistujeme také při telefonické nebo elektronické komunikaci s úřady a institucemi veřejné správy. Cílem této pomoci je posílit samostatnost klientů a jejich schopnost aktivně si hájit svá práva. Služba nezahrnuje právní ani odborné poradenství.

6/B) POMOC PŘI VYŘIZOVÁNÍ BĚŽNÝCH ZÁLEŽITOSTÍ

Tato služba podporuje klienty v udržování jejich soběstačnosti a kvality života. Pomáháme jim orientovat se v dostupných službách, poskytujeme informace a vysvětlujeme potřebné kroky při vyřizování každodenních záležitostí. Pomoc zahrnuje např. vyřízení pošty, osobní korespondence, asistenci při používání telefonu, počítače nebo internetu, i podporu při orientaci ve veřejné dopravě. Součástí služby je také pomoc při vyplňování jídelních lístků, objednávání a odhlašování obědů, zajištění služeb jako kadeřnice, pedikérka či lékař, objednávání léků a zboží. Klientům pomáháme i při osobní, telefonické nebo elektronické komunikaci s institucemi, poskytovateli služeb nebo jejich blízkými.

7. POMOC PŘI ZAJIŠTĚNÍ BEZPEČÍ A MOŽNOSTI SETRVÁNÍ V PŘIROZENÉM SOCIÁLNÍM PROSTŘEDÍ:

7/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 úkony

- jsou služby, které jsou prováděny nad rámec základních činností pečovatelské služby.

„Senior Taxík“ – tato služba zahrnuje dovoz k lékaři, na poštu, na nákupy atd.

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 dny předem v případě cesty po Třešti a blízkém okolí. Při cestě mimo Třešť je nutné sjednávat alespoň 7 dní předem. Úhrada za fakultativní úkony je stanovena v příloze smlouvy.

V. Podávání stížností

Stížnosti na kvalitu poskytované služby nebo na chování pečovatelek 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, dále v souladu s vyhláškou č. 505/2006 Sb. Je platný od 1.8.2025.

Vnitřní pravidla pro uživatele pečovatelské služby Třešť byly schváleny Radou Města Třešť dne 2.7.2025 dle přílohy PS_Ba_2025_67RM_04.