Vnitřní pravidla

pro poskytování pečovatelské služby městyse Jedovnice

Obsah

1. Základní informace o službě
2. Komu je služba určena a kdy ji nelze poskytnout
3. Popis základních činností
4. Průběh poskytování služby
5. Co Poskytovatel nezajišťuje
6. Odmítnutí poskytnutí péče
7. Povinnosti klienta
8. Práva klienta
9. Stížnosti
10. Nouzové a havarijní situace
11. Základní sociální poradenství
12. Ochrana osobních údajů
13. Závěrečná ustanovení

1. Základní informace o službě

Pečovatelská služba je terénní sociální služba poskytovaná městysem Jedovnice v domácnostech klientů. Služba je registrovaná a vychází ze zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, a vyhlášky č. 505/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů.

Posláním je poskytovat lidem a rodinám v nepříznivé sociální situaci přiměřenou míru podpory a pomoci tak, aby mohli co nejdéle setrvat ve svém přirozeném domácím prostředí, byla podporována jejich soběstačnost a schopnosti a byla zachována jejich důstojnost, životní zvyklosti a kvalita života. **Nepříznivou sociální situací** se rozumí stav, kdy osoba z důvodu věku, nepříznivého zdravotního stavu nebo jiné závažné příčiny potřebuje pomoc jiné osoby při zvládání běžných životních potřeb.

Poskytovatel nenahrazuje běžně dostupné veřejné a komerční služby (dovoz obědů, kadeřnictví, úklidové firmy, zdravotní péče apod.), ale vytváří příležitosti pro to, aby klient tyto služby mohl využívat. Pomoc je poskytována v systému rada – pomoc – podpora – péče a vždy vychází ze schopností a přání klienta s cílem zachovat jeho co nejvyšší míru samostatnosti.

Provozní doba: denně 6:30 – 20:00 hodin
Sociální pracovnice: pondělí–pátek 07:00 – 15:30
Mimo obvyklou dobu: po dohodě dle personálních kapacit
Území působnosti: ORP Blansko, zejména v obcích Jedovnice, Rudice, Křtiny, Kotvrdovice, Vilémovice, Krasová, Senetářov.

2. Komu je služba určena a kdy ji nelze poskytnout

Cílové skupiny

Cílové skupiny dle věku: 0 až 99+.

- Senioři
- Osoby s chronickým onemocněním (včetně psychického onemocnění)
- Osoby se zdravotním postižením (tělesným, mentálním nebo smyslovým)
- Rodiny s dětmi, které potřebují pomoc jiné osoby

Kdy službu nelze poskytnout

Pečovatelskou službu nelze poskytnout osobám:

- které jsou zcela soběstačné a nevyžadují pomoc jiné fyzické osoby,
- jejichž zdravotní stav vyžaduje nepřetržitou (24hodinovou) péči nebo rozsah zdravotních služeb přesahující možnosti pečovatelské služby,
- jejichž stav vyžaduje neodkladnou zdravotní péči,
- jejichž chování bezprostředně ohrožuje bezpečnost pracovníků a nelze zajistit bezpečné poskytování služby,
- s neléčenou závislostí na návykových látkách, pokud jejich stav znemožňuje bezpečné poskytování služby,
- v případě, že nelze zajistit bezpečné poskytování služby ani při využití dostupných ochranných opatření.

V případě odmítnutí služby je zájemci nabídnuto základní sociální poradenství a informace o jiných možnostech řešení jeho situace.

3. Popis základních činností

Rozsah základních činností je stanoven zákonem č. 108/2006 Sb. a vyhláškou č. 505/2006 Sb. Výše úhrady je stanovena v Ceníku pečovatelské služby platném pro dané období.

a) Pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu

1. Pomoc a podpora při podávání jídla a pití Zahrnuje: ohřev jídla, naservírování jídla, nakrájení na sousta, podání nápoje, asistenci při jídle (podávání lžící, vidličkou), dohled nad pitím, krátké omytí použitého nádobí v návaznosti na podání. Nezahrnuje: vaření, úklid celé kuchyně, mytí veškerého nádobí v domácnosti, podání stravy či výživy hadičkou zavedenou přímo do žaludku nebo střeva (např. PEG, nazogastrická sonda) - jde o zdravotnický úkon.

2. Pomoc s užitím doplňku stravy nebo potraviny pro zvláštní lékařské účely podávaných ústy Zahrnuje: podání doplňku stravy (např. výživového nápoje, probiotik) nebo potraviny pro zvláštní lékařské účely, pokud se podávají ústy. Nezahrnuje: podání výživy jinou cestou (např. sondou), rozhodování o vhodnosti nebo dávkování přípravku.

3. Pomoc při oblékání, svlékání, obouvání a zouvání, popřípadě za použití speciální pomůcky Zahrnuje: výběr vhodného oblečení, pomoc s oblékáním a svlékáním, zapínání knoflíků a zipů, obouvání, pomoc se speciální pomůckou usnadňující manipulaci s oděvem nebo obuví (např. navlékač, obouvací lžíce). Nezahrnuje: naslouchadlo, brýle, zubní protézu, ortézu, protézu ani jinou kompenzační pomůcku – viz úkony č. 4 a 5.

4. Pomoc s použitím neinvazivního zdravotnického prostředku sloužícího k podpoře pohybu nebo funkce končetiny Zahrnuje: pomoc s kompresními punčochami, ortézou nebo protézou (nasazení, upevnění, základní hygiena pomůcky). Nezahrnuje: posouzení vhodnosti pomůcky, nastavení léčebného režimu – jde o zdravotní péči.

5. Pomoc s použitím kompenzační pomůcky nezbytné pro běžné denní činnosti Zahrnuje: pomoc s naslouchadlem, brýlemi, zubní protézou nebo neinvazivní dechovou pomůckou (např. inhalační nástavec). Nezahrnuje: posouzení vhodnosti pomůcky, nastavení léčebného režimu, aplikaci kyslíku, léčebnou ventilaci ani péči o tracheostomii – jde o zdravotní péči.

6. Orientační sledování základních tělesných projevů a fyziologických funkcí Zahrnuje: technickou asistenci při použití běžně dostupných pomůcek (tlakoměr, teploměr, glukometr, pulzní oxymetr), předání naměřené hodnoty klientovi nebo blízké osobě. Nezahrnuje: odborné vyhodnocení, zdravotní závěr, diagnózu ani klinické hodnocení.

7. Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru Zahrnuje: bezpečný doprovod po bytě, asistenci při chůzi, pomoc s běžnými pomůckami (hůl, chodítko, berle), pomoc při usedání a vstávání. Nezahrnuje: celodenní dohled, nepřetržitou přítomnost u klienta.

8. Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík a pomoc při vstávání, uléhání, posazování, změně a zajištění pohodlné a bezpečné polohy Zahrnuje: bezpečné vstávání z lůžka, uléhání, přesedání z lůžka na vozík a zpět, změny polohy na lůžku, podporu mobility a komfortu přispívající k prevenci proleženin a ztuhnutí kloubů. Nezahrnuje: odborné rehabilitační činnosti, léčebné polohování. Pro bezpečné poskytování úkonu musí být zajištěn dostatečný manipulační prostor kolem lůžka a lůžko ve vhodné pracovní výšce. Je-li to potřebné, doporučuje se použití výškově nastavitelného (polohovacího) lůžka nebo jiných vhodných kompenzačních pomůcek.

b) Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu

1. Pomoc při úkonech osobní hygieny a péči o pokožku bez porušení integrity kůže Zahrnuje: ranní a večerní toaletu, mytí obličeje, rukou a intimních partií, ústní hygienu, koupel ve vaně nebo sprše, výměnu inkontinenčních pomůcek, mytí na lůžku u imobilních klientů, promazání a základní ochranu pokožky, přípravu prostředí, krátký úklid koupelny po hygieně. Hygienické prostředky zajišťuje klient.

2. Pomoc při základní péči o vlasy a nehty Zahrnuje: česání, umytí, osušení a úpravu vlasů, šetrné zkrácení a zapilování nehtů na rukou u zdravé kůže, holení elektrickým strojkem. Nezahrnuje: kadeřnické, kosmetické ani pedikérské služby.

3. Pomoc při ošetření drobných porušení integrity kůže, která nejsou komplikovaná ani chronického charakteru Zahrnuje: ošetření drobného poranění (oděrky, škrábnutí) - náplast, jednoduché krytí. Nezahrnuje: ošetřování chronických, hlubokých nebo komplikovaných ran, hodnocení stavu kůže či rány – jde o zdravotní péči.

4. Pomoc a podpora při fyziologickém vyprazdňování a s tím související hygienou Zahrnuje: doprovod na WC nebo k toaletnímu křeslu, pomoc při posazení a postavení, hygienu po použití WC, výměnu inkontinenčních pomůcek, zajištění čistoty toalety nebo toaletního křesla v rozsahu souvisejícím s poskytnutým úkonem a pomoc s WC křeslem. Nezahrnuje**:** zavedení cévky, ošetřování stomií a katétrů, hodnocení stavu moči nebo stolice ani jiné zdravotnické úkony. Vypuštění nebo výměna sběrného sáčku je samostatným úkonem podle bodu 5.

5. Pomoc při vypuštění nebo výměně sběrného sáčku při zavedené cévce z močového měchýře Zahrnuje: běžnou technickou asistenci při manipulaci se sběrným sáčkem bez zásahu do zavedené cévky. Nezahrnuje: zavedení cévky, hodnocení zdravotního stavu – jde o zdravotní péči.

c) Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy

1. Dovoz nebo donáška jídla Poskytuje se osobám, které vzhledem ke svému věku, zdravotnímu stavu nebo nepříznivé sociální situaci nejsou schopny zajistit si stravu vlastními silami ani za pomoci běžně dostupných zdrojů podpory. Rozsah poskytování se stanovuje individuálně podle potřeb klienta. Zahrnuje: přihlášení/odhlášení oběda, převzetí a přepravu jídlonosiče, předání klientovi. Prázdný jídlonosič se neumísťuje na veřejně přístupná místa. Pokud potřebujete pouze dovoz obědů, pomůžeme domluvit rozvoz přímo s dodavatelem.

2. Pomoc při přípravě jídla a pití Zahrnuje: přípravu jednoduchých jídel (snídaně, svačina) a nápojů z klientových surovin. Nezahrnuje: časově náročné vaření, pečení, přípravu složitých jídel.

3. Příprava a podání jídla a pití Zahrnuje: otevření nádob, ohřev hotového jídla, naservírování, podání příboru, dohled nad pitím, mytí nádobí použitého klientem v návaznosti na podání. Pracovník kontroluje expiraci potravin. Nezahrnuje: mytí nádobí po ostatních členech domácnosti nebo po návštěvě, úklid celé kuchyně.

d) Pomoc při zajištění chodu domácnosti

1. Běžný úklid a údržba domácnosti Zahrnuje udržovací práce pouze v prostorech, které klient skutečně obývá: luxování, zametání, vytírání namokro, utírání prachu, otření pracovních ploch kuchyně a koupelny, úklid WC, mytí nádobí, vynesení odpadků. Nezahrnuje: prostory, které klient neobývá, společné prostory sdílené s dalšími osobami, generální úklid, mytí oken, práce ve výškách. Úklidové prostředky zajišťuje klient. Pokud domácnost vyžaduje generální úklid, je nutné jej nejprve zajistit profesionální firmou – pravidelný udržovací úklid zahájíme až poté.

2. Pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti Zahrnuje: organizační a pomocné činnosti (domluva úklidové firmy, příprava prostoru). Nezahrnuje: samotné provedení generálního úklidu – zajišťuje specializovaná firma.

3. Donáška vody Zahrnuje: donášku pitné nebo užitkové vody z běžně dostupného zdroje do domácnosti klienta, naplnění a přenesení běžných nádob a jejich uložení na místo určené klientem. Nezahrnuje: zajištění zdroje vody, donášku vody v množství přesahujícím bezpečné možnosti pracovníka ani technické práce související se zajištěním přívodu vody.

4. Topení v kamnech včetně donášky a přípravy topiva, údržba topných zařízení Zahrnuje: donášku topiva, přípravu topiva k běžnému použití, zatopení nebo přiložení do kamen, běžnou obsluhu topného zařízení, vynesení popela a základní údržbu související s běžným provozem. Nezahrnuje: opravy kamen nebo komínu, čištění komína, štípání či řezání dřeva a odborný servis topných zařízení.

5. Běžné nákupy a pochůzky Zahrnuje: pravidelný nákup potravin a drogerie v nejbližším obchodě (do 1 tašky), vyzvednutí léků, vyřízení záležitostí na poště nebo v bance. Klient předává písemný seznam a hotovost; pracovnice vrátí přebytek s účtenkou. Nezahrnuje: výběr hotovosti z účtu, disponování platební kartou klienta, přebírání zásilek do vlastních rukou, podepisování dokumentů za klienta.

6. Velký nákup Zahrnuje: rozsáhlejší nákupy (týdenní nákup, balená voda, ošacení, vybavení domácnosti) v rozsahu, který lze bezpečně přenést pěšky nebo služebním vozem. Nezahrnuje: stěhovací práce, nákup nábytku, rozvoz těžkých břemen.

7. a 9. Praní a žehlení ložního a osobního prádla V prádelně pečovatelské služby (Zahradní 699): příjem prádla po-st, předání do 3 dnů přímo do bytu. U klienta doma (má-li vlastní pračku): praní probíhá během návštěvy, účtuje se jako běžný úklid. Zahrnuje: převzetí, třídění, vyprání, usušení, složení, lehké žehlení běžných materiálů. Nezahrnuje: chemické čištění, odstraňování odolných skvrn, praní koberců a speciálních materiálů (kůže, hedvábí), opravy oděvů.

e) Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

1. Doprovázení Zahrnuje: doprovod do školy, školského zařízení, zaměstnání, k lékaři, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a doprovázení zpět – zpravidla pěšky; je-li třeba, zprostředkujeme objednání taxi (jízdné hradí klient). Nezahrnuje: celodenní výlety, kulturní akce, doprovod na rodinné akce, přepravu služebním vozidlem pracovnic.

f) Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

1. Pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů Zahrnuje: srozumitelné vysvětlení postupu, základní komunikaci na úřadě nebo u poskytovatele služeb, doprovod na úřad. Nezahrnuje: právní poradenství, zastupování u soudu, vyřizování složitých právních záležitostí.

2. Pomoc při vyřizování běžných záležitostí Zahrnuje: pomoc s jednoduchými formuláři a žádostmi, krátkou administrativu, zprostředkování návazných služeb, pomoc s běžnými technologiemi (telefon, počítač). Nezahrnuje: účetnictví, daňové přiznání, vyřizování dědictví a nemovitostí.

g) Pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí

1. Dohled, aby osoba závislá na pomoci nezpůsobila ohrožení sobě ani svému okolí Zahrnuje: dohled při chůzi (prevence pádu), po koupeli, při používání spotřebičů, podporu při orientaci v prostoru, upozornění na rizika. Nezahrnuje: nepřetržitý (24hodinový) dohled, nepřetržitou přítomnost u klienta – pečovatelská služba není určena k nepřetržité péči.

Fakultativní činnosti

Poskytují se pouze společně se základními úkony.
1. Užívání nerezového jídlonosiče v plastovém termoobalu Klient chrání jídlonosič před poškozením a ztrátou, předává jej v čistém stavu; při poškození vlastní vinou hradí škodu do 1 měsíce. Mytí jídlonosiče v myčce na adrese Zahradní 699, Jedovnice, je zpoplatněno ve výši odpovídající 7 minutám úklidu dle platného ceníku.
2. Výpůjčka invalidního vozíku Krátkodobá výpůjčka; klient odpovídá za stav vozíku a vrací jej ve stavu, v jakém jej převzal.

4. Průběh poskytování služby

4.1 Jak se stát klientem

Zájemce o pečovatelskou službu nás může kontaktovat telefonicky (777 362 200), e-mailem (ps@jedovnice.cz) nebo osobně; podnět může vzejít také od rodiny či jiné instituce. Již při prvním kontaktu jsou poskytovány základní informace o druhu a rozsahu služby a dalším postupu.
Dále probíhá sociální šetření v přirozeném prostředí zájemce, při kterém sociální pracovnice posoudí jeho životní situaci a potřeby, navrhne rozsah péče a informuje o možnostech dalšího postupu (uzavření smlouvy, zařazení do evidence, případně odmítnutí služby v souladu se zákonem).

4.2 Smlouva a individuální plán

V případě dohody o poskytování služby uzavírá poskytovatel se zájemcem písemnou Smlouvu o poskytování pečovatelské služby; podpisem smlouvy se zájemce stává klientem. Rozsah a způsob péče se sjednávají individuálně a jsou součástí smlouvy a individuálního plánu. Individuální plán je zpracován v den uzavření smlouvy a pravidelně vyhodnocován – nejméně 1× za šest měsíců nebo dříve při změně potřeb klienta.
Klient může kdykoli požádat o změnu rozsahu péče. V případě změny poskytovaných úkonů poskytovatel vytváří Dodatek ke smlouvě. Změny kontaktních osob nebo telefonních čísel je klient povinen sdělit bezodkladně.

4.3 Klíčový pracovník

Každému klientovi je přidělen klíčový pracovník, který spolu s klientem plánuje průběh poskytování služby, průběžně sleduje naplňování individuálního plánu a podílí se na jeho pravidelném vyhodnocování. Požadavek na změnu rozsahu nebo způsobu poskytované péče může klient sdělit kterékoli pečovatelce nebo sociální pracovnici.

4.4 Průběh návštěvy pečovatelky

Pečovatelka provádí návštěvu v tomto sledu:
- přijde v dohodnutém čase (±15 minut)
- před vstupem zazvoní nebo zaklepá; pokud jí byl předán klíč od bytu a je to s klientem domluveno, odemkne si sama a svou přítomnost ihned ohlásí
- pozdraví klienta a všímá si jeho aktuálního stavu a případných změn
- provede domluvené úkony
- čas strávený u klienta zaznamená v interním programu Cygnus
- po dokončení se rozloučí, zaznamená případné připomínky a zajistí uzamčení bytu

Péče je poskytována ve směnném provozu; pracovnice se u klientů střídají. Z provozních důvodů nelze zaručit konkrétní pracovnici.

4.5 Odhlašování úkonů

Klient je povinen oznámit zrušení sjednaného úkonu nejpozději 1 pracovní den předem. Oběd je nutné odhlásit nejméně 2 pracovní dny předem. Oznámení lze učinit osobně u pečovatelek nebo telefonicky u sociální pracovnice.

Pokud není úkon včas odhlášen, může dojít k omezení možnosti náhradního termínu. Poskytovatel postupuje individuálně s ohledem na konkrétní situaci klienta.

4.6 Záznamy a vyúčtování

Přehled poskytnutých úkonů klient obdrží na začátku každého následujícího měsíce jako součást vyúčtování. Platba za služby probíhá:

- hotově každý první úterý v měsíci – přímo pečovatelce při poskytování úkonu nebo v kanceláři sociální pracovnice
- převodem na účet do 20. dne měsíce následujícího po poskytnutí péče

4.7 Klíče od bytu

Pokud klient není schopen otevřít dveře, může předat klíč od bytu /domu pečovatelské službě. Klíč předá sociální pracovnici nebo pečovatelce oproti podpisu Protokolu o předání klíčů. Klíče jsou uloženy v uzamčeném úložišti v kanceláři a vydávány pracovnici pouze v den realizace péče.

Klíče se používají výhradně k plnění smluvených úkonů; vstup do bytu je vždy ihned ohlášen. Při ukončení smlouvy jsou klíče vráceny klientovi nebo osobě, kterou si určí oproti podpisu Protokolu o vrácení klíčů.

5. Co Poskytovatel nezajišťuje

Pečovatelská služba poskytuje úkony výhradně v rozsahu stanoveném zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, a prováděcí vyhláškou č. 505/2006 Sb. Služba je financována z dotací Jihomoravského kraje a Ministerstva práce a sociálních věcí (MPSV), a proto není možné ji využívat k úkonům, které nespadají do tohoto rámce a jsou běžně dostupné jako komerční služby.

Služba neposkytuje:

- zdravotnické výkony – aplikace injekcí, převazy, ošetřování stomií a katétrů, péče o PEG, odběry, podávání a dávkování léků jako zdravotnický výkon, odsávání, oxygenoterapii, cévkování apod. Pracovnice k těmto úkonům nemají odbornou zdravotnickou kvalifikaci ani zákonné oprávnění
- kadeřnické, kosmetické a pedikérské služby – jde o běžně dostupné komerční služby, které nespadají do rozsahu pečovatelské služby
- generální úklidy, mytí oken, práce ve výškách, strojové čištění, malování, stěhovací práce – tyto činnosti přesahují rámec základních úkonů péče o domácnost
- samostatný rozvoz jídla osobám, které nevyžadují pečovatelskou službu v souvislosti se zajištěním stravy
- přepravu klientů vlastním vozidlem pracovnic – pečovatelská služba není pro přepravu osob pojištěna a tato činnost není v rámci služby povolena

V případě potřeby těchto služeb zprostředkujeme kontakt na příslušného odborníka nebo komerční firmu. Pro zdravotnické úkony kontaktujte agenturu domácí péče nebo praktického lékaře.

6. Odmítnutí poskytnutí péče

Pečovatelka může odmítnout nebo přerušit péči, pokud:

- klient vyžaduje úkony, které nemá nasmlouvány (výjimkou je ohrožení života nebo zdraví)
- je pochybnost o bezpečném používání elektrického spotřebiče (viditelné poškození zástrčky, zásuvky apod.)
- domácí zvíře není zabezpečeno a mohlo by ohrozit zdraví pracovnice
- klient se chová hrubým, ponižujícím nebo agresivním způsobem
- prostředí je hygienicky nevyhovující nebo ohrožuje zdraví pracovnice
- nejsou zajištěny podmínky pro bezpečné provedení úkonu a jeho provedením by mohlo dojít k ohrožení zdraví klienta nebo zaměstnance

O odmítnutí péče pečovatelka informuje sociální pracovnici, která situaci řeší s klientem, popř. s rodinou nebo osobou blízkou klienta.

7. Povinnosti klienta

Klient je povinen:

- poskytnout informace nezbytné pro nastavení a průběh péče (kontaktní osoba, informace o zdravotním stavu mající vliv na péči)
- bezodkladně nahlásit infekční nebo parazitární onemocnění u sebe nebo v domácnosti
- zajistit bezpečné, hygienické a důstojné prostředí pro výkon práce pečovatelky
- vytvořit podmínky pro bezpečné poskytování péče, zejména zajistit dostatečný manipulační prostor při přesunech a péči na lůžku; vyžaduje-li zdravotní stav klienta použití kompenzačních pomůcek nebo výškově nastavitelného (polohovacího) lůžka, spolupracovat s poskytovatelem na jejich zajištění
- zabezpečit domácí zvířata během návštěvy pečovatelky
- zajistit vlastní úklidové prostředky pro běžný úklid
- informovat o plánované nepřítomnosti (hospitalizace, dovolená) a udržovat aktuální kontaktní telefonní čísla
- jednat s pracovnicemi s úctou a respektem
- dodržovat termíny úhrad za poskytovanou službu

Klient nesmí pečovatelku žádat o:

- výběr hotovosti z bankovního účtu (u přepážky ani z bankomatu)
- přebírání zásilek do vlastních rukou
- podepisování dokumentů za klienta
- úkony, při nichž je nutné uplatnit vlastní vůli klienta

8. Práva klienta

Klient má právo na:

- rovný přístup ke službě bez diskriminace
- respektování své osobnosti, důstojnosti a soukromí
- svobodné rozhodování o své péči a vlastní vůli

- nahlížení do své dokumentace
- informace o změnách v poskytování služby
- základní sociální poradenství (bezplatně)
- podání stížnosti bez obav z postihu
- změnu nebo ukončení služby kdykoli

Pracovníci pečovatelské služby jsou povinni zachovávat mlčenlivost o osobních údajích klientů a skutečnostech, které se dozvěděli v souvislosti s výkonem práce, a to i po ukončení pracovního poměru. Informace o klientovi poskytujeme pouze osobám, které klient sám určil.

Klienti s omezenou svéprávností mají stejná základní lidská práva jako lidé plně svéprávní. Opatrovník je zastupuje pouze v rozsahu stanoveném soudem.

9. Stížnosti

Každá osoba, které je nebo byla poskytována pečovatelská služba, má právo podat stížnost na poskytování této služby. Podání stížnosti nesmí být stěžovateli ani osobě, které se stížnost týká, na újmu. Nemá vliv na kvalitu ani rozsah poskytované péče a nemůže být důvodem k ukončení služby ani k jakémukoli znevýhodnění nebo diskriminačnímu jednání ze strany poskytovatele.

Stížnosti jsou vnímány jako důležitý nástroj zpětné vazby a jako příležitost ke zvyšování kvality poskytované služby, k identifikaci případných nedostatků a k dalšímu rozvoji služby.

Kdo může stížnost podat

Stížnost podle § 99a zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, jsou oprávněni podat:

- osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba
- její zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce
- osoba blízká, nemůže-li klient podat stížnost s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřel
- osoba zmocněná klientem (plná moc nemusí být úředně ověřena; může být udělena i ústně a zaznamenána do dokumentace)
- člen domácnosti oprávněný klienta zastupovat podle občanského zákoníku
- zaměstnanec poskytovatele

Stížnost lze podat i anonymně.

Stížnost je možné podat do jednoho roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je jejím předmětem.

Jak lze stížnost podat

Stížnost lze podat ústně, telefonicky, písemně (e-mailem nebo poštou), prostřednictvím schránky na stížnosti, datovou schránkou nebo prostřednictvím zvoleného zástupce.

Ústní stížnost bude na žádost stěžovatele sepsána písemně.

Forma ani obsah stížnosti nejsou omezeny a nemohou být důvodem k jejímu odmítnutí.

Anonymní stížnosti jsou vyřizovány tehdy, pokud obsahují konkrétní skutečnosti, které lze objektivně prověřit.

Vyřizování stížností

Poskytovatel vede písemnou evidenci podaných stížností a způsobu jejich vyřízení.

Stížnosti vyřizuje sociální pracovnice pečovatelské služby. Pokud se stížnost týká sociální pracovnice nebo pokud stěžovatel požádá o nestranné vyřízení, vyřizuje ji tajemnice úřadu městyse. Stížnost na tajemnici vyřizuje starosta městyse a stížnost na starostu vyřizuje rada městyse.

Stížnost je vyřízena do 30 kalendářních dnů ode dne doručení. Ve zvlášť složitých případech lze tuto lhůtu prodloužit o dalších 30 dnů; o prodloužení lhůty a jeho důvodech je stěžovatel písemně informován před uplynutím původní lhůty.

O způsobu vyřízení stížnosti je stěžovatel vždy písemně vyrozuměn.

Stěžovateli je umožněno nahlížet do dokumentace týkající se jeho stížnosti a pořizovat z ní kopie nebo výpisy.

V případě anonymní stížnosti je výsledek vyvěšen na nástěnce v DPS Zahradní 699, Jedovnice.

Prověření ministerstvem

Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může do 60 dnů ode dne doručení vyrozumění o vyřízení stížnosti, nebo ode dne marného uplynutí lhůty pro její vyřízení, požádat o prověření vyřízení stížnosti Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR.

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR\ Na Poříčním právu 1\ 128 00 Praha 2\ tel.: 950 191 111\ e-mail: posta@mpsv.cz

Kam se dále obrátit

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti nebo při pochybnostech o postupu poskytovatele se lze obrátit také na další orgány veřejné správy:

Městský úřad Blansko – Odbor sociálních služeb\ nám. Republiky 1316/1, 678 01 Blansko\ tel.: 516 775 513

Krajský úřad Jihomoravského kraje – Odbor sociálních věcí\ Žerotínovo náměstí 3, 602 00 Brno\ tel.: 541 651 131

Kancelář veřejného ochránce práv\ Údolní 39\ 602 00 Brno\ tel.: 542 542 888\ e-mail: podatelna@ochrance.cz

10. Nouzové a havarijní situace

Klient neotvírá dveře

- Pečovatelka několikrát zazvoní/zaklepá a zavolá klientovi na telefon.
- Nedovolá-li se, kontaktuje kontaktní osobu klienta.
- Není-li kontaktní osoba dosažitelná nebo nemá informace, a vznikne-li důvodné podezření na ohrožení zdraví nebo života klienta, volá Policii ČR (158) nebo Hasiče (150) k otevření bytu, vyčká na místě a poskytne součinnost. Informuje sociální pracovnici.

Proto je důležité: oznamovat plánovanou nepřítomnost a udržovat aktuální telefonní čísla kontaktních osob.

Zhoršený zdravotní stav klienta (pád, bezvědomí, bolest)

- Pečovatelka zajistí bezpečí klienta a posoudí závažnost stavu.
- Vážný stav (bezvědomí, nedýchá, silná bolest, podezření na zlomeninu) → ihned volá RZS (155), klienta nezvedá.
- Méně vážný stav → kontaktuje kontaktní osobu, informuje sociální pracovnici.
- Zůstane u klienta do příjezdu pomoci.

Klient má právo odmítnout odvoz do nemocnice, ne však přivolání RZS – to je povinností pečovatelky. O odmítnutí sepíše záznam.

Infekční onemocnění klienta

Klient je povinen infekční onemocnění bezodkladně nahlásit. Pečovatelka použije ochranné prostředky (respirátor, rukavice, zástěra). Pokud klient nezajistí odpovídající podmínky, má pečovatelka právo úkon odmítnout. Infekční onemocnění není důvodem pro neposkytnutí péče. Nenahlášení může mít za následek výpověď smlouvy.

Agresivní chování klienta

- Pečovatelka se snaží situaci klidně zklidnit.
- Přetrvává-li agrese, volá RZS (155), neotáčí se ke klientovi zády; v případě vážného ohrožení opouští místnost.
- Informuje sociální pracovnici; revize individuálního plánu, případně výpověď smlouvy.

Omezení výkonu úkonů (výpadek personálu, epidemie)

Poskytovatel prioritně zajišťuje úkony péče o vlastní osobu, osobní hygienu a stravu. Ostatní úkony mohou být dočasně pozastaveny; klient bude předem informován a dohodne se náhradní termín.

11. Základní sociální poradenství

Základní sociální poradenství je poskytováno bezplatně a je zaměřeno na informace o řešení nepříznivé sociální situace, dávkovém systému, dalších sociálních službách a jiných možnostech pomoci. Poradenství poskytuje sociální pracovnice osobně v kanceláři v DPS Zahradní 699, Jedovnice (pondělí–pátek 07:00–15:30), telefonicky na čísle 777 362 200 nebo e-mailem ps@jedovnice.cz.

12. Ochrana osobních údajů

Osobní údaje klientů jsou zpracovávány v souladu s nařízením GDPR a zákonem č. 110/2019 Sb. Údaje jsou zpracovávány pouze v rozsahu nezbytném pro poskytování služby. Klient má právo nahlédnout do své dokumentace, požadovat opravu nepřesných údajů. Dokumentace je archivována po dobu 5 let od ukončení poskytování služby.

13. Závěrečná ustanovení

Tato Vnitřní pravidla jsou přílohou Smlouvy o poskytování pečovatelské služby. Klient potvrzuje podpisem smlouvy, že byl s těmito pravidly před podpisem smlouvy seznámen, porozuměl jim a zavazuje se je dodržovat.

Vnitřní pravidla jsou k dispozici v kanceláři Poskytovatele a na webových stránkách www.jedovnice.cz. Poskytovatel je oprávněn tato pravidla aktualizovat; o změnách bude klient informován.

Kontakty Poskytovatele

Pečovatelská služba Městyse Jedovnice

Dům s pečovatelskou službou, Zahradní 699, 679 06 Jedovnice

Sociální pracovnice: Bc. Nikola Fialová

Tel.: 777 362 200

E-mail: ps@jedovnice.cz

Úřední hodiny: pondělí–pátek 07:00 – 15:30

Úřad městyse Jedovnice

Havlíčkovo nám. 71, 679 06 Jedovnice

Tel.: 516 528 211

E-mail: tajemnice@jedovnice.cz, starosta@jedovnice.cz

www.jedovnice.cz

Platné od: 01. 08. 2026

Schválila: Rada městyse Jedovnice dne 21. 08. 2026, na své 66. schůzi.