

Vnitřní pravidla pro poskytování pečovatelské služby

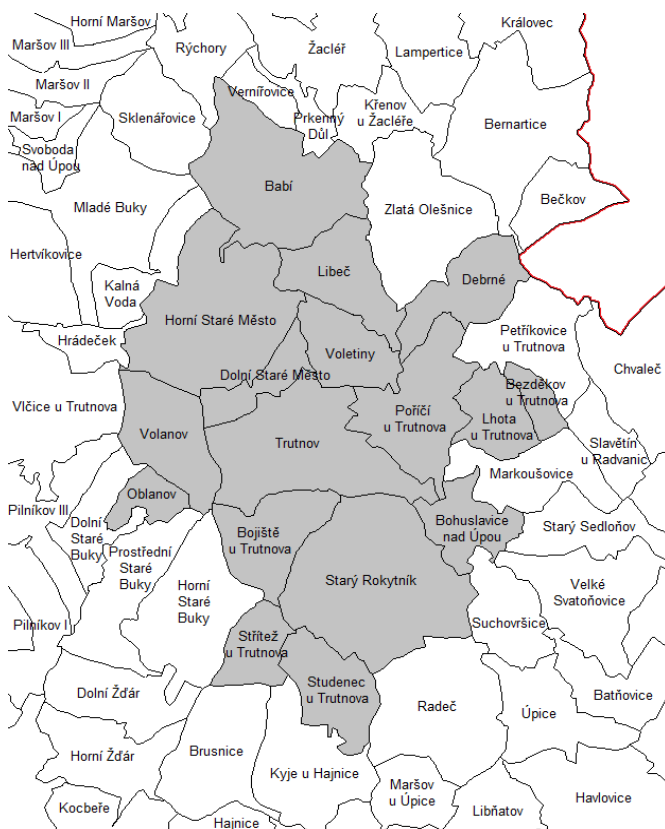
V tomto dokumentu jsou upravena pravidla důležitá pro zajištění řádného a bezpečného průběhu poskytování pečovatelské služby. Klient v nich najde, jak postupovat v různých situacích, se kterými se může při poskytování služby setkat, jaká jsou jeho práva a povinnosti nebo co se stane v případě, že není s určitým postupem ze strany Poskytovatele spokojen.

Tato Vnitřní pravidla pro poskytování pečovatelské služby (dále jen „Pravidla“) upřesňují ustanovení Smlouvy o poskytování pečovatelské služby, kterou klient před zahájením poskytování služby uzavřel a jsou pro klienty i pracovníky pečovatelské služby závazná. Pravidla jsou součástí každé Smlouvy o poskytování pečovatelské služby.

Poskytování služby

Pečovatelská služba je poskytována

- **terénní formou** – služby jsou klientovi poskytovány v jeho přirozeném prostředí (v domácnosti) na území města Trutnova a jeho městských částí v časovém rozvrhu denně od 6.00 – 21.00 hodin



terénní formou v Domech s pečovatelskou službou – v Trutnově se nachází celkem 7 objektů DPS, které jsou ve vlastnictví města Trutnova. Provozně-technickou správu zajišťuje MEBYS Trutnov s. r. o.

- **ambulantní formou** – služby jsou klientovi poskytovány ve Středisku osobní hygieny na adrese Kryblická 450, Trutnov, v časovém rozvrhu ve všední dny od 7.30 do 15.00 hodin
- **výjimky z časového rozvrhu** – při odpolední službě, víkendech a svátcích Poskytovatel garantuje poskytování vybraných úkonů
- **mimo území města Trutnova** – umožní-li to provozní možnosti Poskytovatele, mohou být doprovod a doprava poskytnuty i mimo Trutnov

Bližší časová specifikace je uvedena u jednotlivých úkonů, viz níže.

Pravidla zajišťování péče

1. Pečovatelská služba zajišťuje takovou péči, pomoc a podporu (dále jen „péči“) klientům, kterou nezbytně potřebují k samostatnému životu v domácím prostředí, a kterou jim nemohou poskytnout rodinní příslušníci ani nemohou využívat veřejné služby pro jejich nedostupnost.
2. O změně úkonů ve Smlouvě může klient požádat pečovatele/pečovatelku, který/á předá informaci sociálnímu pracovníkovi, nebo může přímo kontaktovat sociálního pracovníka (viz kontakt na konci dokumentu). Sociální pracovník provede přehodnocení dosavadní péče a na základně výsledků dohodne s klientem případnou změnu Smlouvy (Dodatek).
3. Služba je poskytována dle individuálních požadavků klienta s ohledem na harmonogram práce pečovatelské služby, časovou dostupnost a personální možnosti služby. Klient bere na vědomí, že pokud bude mít požadavek na službu, bude mu nabídnut nejbližší možný volný termín, který bude vyhovovat oběma stranám.
4. Klient je povinen včas hlásit každou změnu, která by měla vliv na poskytování služeb, např. zhoršení zdravotního stavu, pobyt v nemocnici atd. je-li toho schopen. Klient může předem domluvenou službu odmítnout, nejpozději 1 hodinu před začátkem jejího poskytování (výjimkou je úkon Dovož nebo donáška jídla) zatelefonováním sociálnímu pracovníkovi nebo kontaktní osobě v době odpoledních a víkendových služeb (viz kontakty na konci dokumentu).
5. Pravidla pro objednávání a odhlašování obědů jsou popsána níže u „zajištění stravy“.
6. Klient je povinen zajistit podmínky pro bezpečný a kvalitní výkon péče, např. zabezpečit domácího mazlíčka, zajistit dostatečně vysokou nebo polohovací postel vybavenou hrazdičkou s přístupem ze tří stran – dvě boční a jedna čelní, zvedací zařízení, upravit prostor a nábytek tak, aby bylo možné poskytovat péči bezpečně, vhodné kompenzační

pomůcky, zajistit minimální prostor pro odložení věcí pečovatele/pečovatelky v domácnosti. S funkcí kompenzačních pomůcek musí být pečovatel/pečovatelka seznámen/a ze strany klienta nebo jeho blízkých osob. Bez tohoto zabezpečení nebude Poskytovatel péči poskytovat.

7. Klient je povinen chovat se způsobem, aby neohrozil zdraví pečovatelů/pečovatelek a oznámit Poskytovateli přítomnost infekčního nebo parazitárního onemocnění (např. Covid-19, žloutenka, tuberkulóza atd.) u sebe i členů domácnosti, ve které je péče poskytována (viz kontakt na sociální pracovníka na konci dokumentu). Poskytovatel si s klientem dohodne podmínky, za kterých bude v této rizikové situaci péči poskytovat, případně rozsah poskytovaných úkonů omezí na přechodnou dobu na nezbytné minimum. Klient je povinen podvolit se nastaveným opatřením ze strany Poskytovatele – omezení péče, používání ochranných pomůcek, dezinfekce apod.
8. Klient se musí chovat způsobem neohrožujícím práva pracovníků pečovatelské služby a zachovávat pravidla slušného chování. Pečovatel/pečovatelka má právo odmítnout nebo okamžitě přerušit péči v případě, že se k němu/ní klient chová hrubým, ponižujícím způsobem, a také v případě, že se pečovatel/pečovatelka při poskytované péči u klienta cítí ohrožen/a.
9. V případě, že je klient inkontinentní nebo znečištěný, může mu být zajišťován doprovod a doprava služebním automobilem pouze v případě, že použije inkontinenční pomůcky a je čistě oblečený. Důvodem tohoto opatření je zachování důstojnosti klienta, ochrana práv klientů a předcházení negativnímu hodnocení klientů a práce pečovatelů/pečovatelek ze strany veřejnosti a dále předcházení příp. znečištění interiéru služebních automobilů.
10. Klient bere na vědomí, že se může stát, že pečovatel/pečovatelka nepřijede přesně v dohodnutý čas (nečekaně se zdrží u jiného klienta nebo na cestě).
11. Pečovatel/pečovatelka neposkytuje úkony, které z důvodu odbornosti nespádají do jeho/její pracovní náplně (zdravotnickou péči – např. podávání léků, převazy, odběry, injekční podávání inzulínu, rehabilitace, aplikace mastí a očních kapek na lékařský předpis apod. a dále sociální poradenství), a které klient nemá nasmlouvány, pokud nejde o výjimku, kdy by jejich neposkytnutí ohrozilo klienta na jeho životě nebo zdraví. Pečovatel/pečovatelka zkontaktuje sociálního pracovníka, který klientovi poskytne bezplatné základní sociální poradenství, jak situaci řešit, příp. provede přehodnocení dosavadní péče.
12. Úhrady za poskytování jednotlivých úkonů jsou uvedeny jako hodinové sazby (částky), sazby za poskytnuté úkony, za kg suchého prádla nebo kilometr.
13. U hodinové sazby je účtován skutečný čas strávený poskytováním péče, včetně času nezbytného k jeho zajištění. Pokud poskytování těchto úkonů, včetně času nezbytného k jejich zajištění, netrvá celou hodinu, výše úhrady se poměrně krátí. Čas úkonů je zaznamenán elektronicky čtecím zařízením a je zaokrouhlován po 5-minutách. Čárové kódy jednotlivých úkonů jsou uloženy v domácnosti klienta na sjednaném místě.
14. Vykazování péče se rovněž písemně zaznamenává do pracovních záznamových bloků a průběh poskytované služby, příp. mimořádné situace, které se při poskytování služby vyskytly se zaznamenává do Záznamů o stavu klienta a průběhu péče, které si vedou

-
- pečovatelé/pečovatelky. Na přání klienta nebo jeho blízkých osob může pečovatel/pečovatelka zapisovat důležité informace o průběhu služby a stavu klienta do záznamového bloku, který je k dispozici v domácnosti klienta.
15. Při provádění úkonů se pečovatelé/pečovatelky střídají na základě provozních možností Poskytovatele, nelze tedy garantovat, že úkon bude vykonávat tentýž/tatáž pečovatel/pečovatelka.
 16. Péči u klienta zajišťuje jedna pečovatelka/pečovatel vyjma situací, kdy je zaškolován/a pečovatel/pečovatelka nový/á.
 17. V případě, že náročný úklid v domácnosti musí zajišťovat dva pracovníci najednou, Poskytovatel si účtuje práci obou pracovníků v závislosti na skutečně stráveném čase s poskytnutím tohoto úkonu. V situaci, kdy je potřeba např. pomoc s osobní hygienou u klienta, jehož stav vyžaduje pro vykonání činností přítomnost dvou pracovníků, úkon se účtuje pouze jednou.
 18. Služby v domácnosti se provádí pouze za přítomnosti klienta. Pouze z vážných důvodů a výjimečně je možné termojídlonosič s obědem dát na dohodnuté místo mimo domácnost klienta, bez osobního převzetí klientem. Pečovatel/pečovatelka nesmí vstupovat do domácnosti v nepřítomnosti klienta nebo jiné osoby v domácnosti.
 19. Klient, který je imobilní nebo se velmi špatně pohybuje či má potíže se sluchem, má možnost zapůjčit klíče od vchodu nebo bytu/domu. V případě, že pečovatelé/pečovatelky musí ke klientovi docházet vícekrát za den, je vhodné zapůjčit 2 – 3 sady klíčů. Klíče jsou převzaty na základě podpisu dokumentu „Potvrzení o předání klíčů“, ve kterém je uveden počet klíčů a číslo, pod kterým se evidují. Všechny klíče jsou uloženy v uzamčeném trezoru na klíče. Dojde-li ke ztrátě klíčů ze strany pracovníka po dohodě s klientem se řeší případná výměna zámku, náklady hradí ten, kdo škodu zavinil. V případě ukončení Smlouvy o poskytování pečovatelské služby je povinností Poskytovatele zajistit vrácení klíčů klientovi nebo jeho kontaktní osobě na základě podpisu dokumentu „Potvrzení o vrácení klíčů“.
 20. Při vstupu do domácnosti klienta pečovatel/pečovatelka zvoní nebo klepe (i pokud má klíče, kterými si na žádost klienta odemyká) a hlasitě upozorní na svou přítomnost. Pečovatel/pečovatelka při vstupu do domácnosti používá vlastní návleky, není povinen/povinna se zouvat.
 21. Pečovatel/pečovatelka nakupuje zboží pouze za finanční hotovost klienta, nesmí disponovat platební kartou klienta.
 22. V případě, že klient nesouhlasí s výší plateb může uplatnit reklamaci u provozní účetní (viz kontakt na konci dokumentu). Na požádání klienta je možné předat i podrobný Výpis provedené péče za konkrétní měsíc.
 23. Všichni pracovníci Poskytovatele se prokazují zaměstnaneckým průkazem.

Úkony poskytované pečovatelskou službou

Pečovatelská služba Trutnov zajišťuje klientům základní úkony vyjmenované v § 40 odst. 2 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů a upřesněné v § 6 vyhlášky MPSV č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. Kromě základních úkonů poskytuje i další fakultativní (doplňkové) úkony.

Přímou péči zajišťují **pracovníci v sociálních službách** (pečovatelky a pečovatelé), kteří splňují zákonné podmínky pro výkon této odborné činnosti, a kteří si pravidelně prohlubují svou kvalifikaci.

Popis základních činností

1. Základní sociální poradenství

garantovaný čas:

pracovní dny: 7.00 – 15.00 hod.

Základní sociální poradenství je poskytováno bezplatně a je zaměřeno především na poskytování informací o řešení nepříznivé sociální situace klienta.

Poradenství poskytuje klientům sociální pracovník na adrese Kryblická 450, 541 01 Trutnov, a to buď rozhovorem po telefonu (tel. 733 156 858) nebo v kanceláři (schůzku je třeba domluvit předem telefonicky na výše uvedeném tel. čísle), v domácnosti nebo na jiném dohodnutém místě.

2. Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu

garantovaný čas:

denně: 6.00 – 21.00 hod.

Tento úkon zahrnuje pomoc a podporu při podávání jídla a pití, pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek (tento úkon lze považovat za úkon prováděný samostatně nebo jako součást osobní hygieny), pomoc při prostorové orientaci a samostatném pohybu ve vnitřním prostoru a pomoc při přesunu na lůžko a vozík.

Pomoc a podpora při podávání jídla a pití

Pečovatel/pečovatelka pomáhá klientovi při konzumaci nebo na klienta dohlíží. Úkon zahrnuje otevření jídlonosiče a naservírování jídla na talíř, ohřátí jídla nebo ochlazení (mikrovlnná trouba, sporák), nakrájení stravy na sousta, mixování stravy, podání jídla na stůl nebo k lůžku, nalití nápoje do sklenice nebo hrnku, podávání nápoje brčkem nebo lžičkou, pomoc s vlastní

konzumací jídla, vkládání soust do úst (imobilní klient, paréza končetin). Jedná se o stravu dovezenou Poskytovatelem, tak o vlastní stravu klienta. Pracovníci nepodávají stravu pomocí výživové sondy, v případě potřeby předá sociální pracovník kontakt na terénní zdravotní službu.

Pomoc při oblékání a svlékání, včetně speciálních pomůcek

Úkon zahrnuje slovní instrukci nebo fyzickou pomoc nebo dopomoc klientovi s výběrem vhodného oblečení a jeho vrstvením, nachystání oblečení a obuvi, oblékání a svlékání oděvu a obuvi, přidržení oděvu při oblékání, zapínání, rozepínání knoflíků, háčků a zipů, obouvání, zapínání a zavazování obuvi, zouvání, nasazování a upínání protéz, kýlního pásu, ortopedických pomůcek, úklid oblečení a obuvi do skříně, příp. prádelního koše.

Pomoc při prostorové orientaci a při samostatném pohybu ve vnitřním prostoru

Úkon zahrnuje pomoc při pohybu klienta po bytě nebo domě formou přímého doprovodu (klient se pracovníka přidržuje v rámě, přitom příp. používá kompenzační pomůcky např. berle, chodítka, hůl apod. – při jejich používání klientem je nutné proškolení pečovatele/pečovatelky) nebo nepřímého doprovodu (pracovník pokyny směřuje klienta – slovní popis trasy chůze, upozornění na překážky, otevírá a zavírá dveře).

Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík

U částečně mobilního klienta – pomoc při zvedání, přistavení vozíku, přidržení při přisedání na vozík. U plně imobilního klienta – úkon je poskytován pouze pokud má klient domácnost vybavenou zvedacím zařízením (nutné proškolení pečovatele/pečovatelky), případně za pomoci druhé osoby (rodinného příslušníka/druhého pracovníka).

Postel klienta by měla být dostatečně vysoká nebo polohovací vybavená hrazdičkou s přístupem ze tří stran – dvě boční a jedna čelní. Nejsou-li pro poskytnutí tohoto úkonu vytvořeny vhodné podmínky, úkon nelze poskytnout.

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

garantovaný čas:

celková koupel ve Středisku osobní hygieny: pracovní dny 7.30 – 15.00 hod.

celková koupel v domácnosti: pracovní dny 6.00 – 14.30 hod.

ostatní úkony: denně 6.00 – 21.00 hod.

Úkon zahrnuje pomoc při úkonech osobní hygieny (osobní hygiena na lůžku či u umývadla, celková koupel v domácnosti – vana/sprchový kout, celková koupel ve Středisku osobní hygieny, výměna plenkových kalhotek, prevence opruzenin a proleženin, ustlání postele, převlečení ložního prádla), pomoc při základní péči o vlasy a nehty, pomoc při použití WC.

Ustlání postele nebo převlečení ložního prádla lze považovat za úkon prováděný jako součást osobní hygieny, pokud se jedná o pravidelnou údržbu lůžka u těžce pohyblivého nebo imobilního klienta, nebo jako součást péče o domácnost, kdy se s pečovatelem/pečovatelkou domluví na převlečení ložního prádla, které zakončí ustláním postele.

Obecná pravidla k provádění osobní hygieny:

- hygienické prostředky a pomůcky sloužící k osobní hygieně klienta je povinen si zajistit klient na své náklady, příp. se klient domluví s pečovatelem/pečovatelkou, že potřebné prostředky a pomůcky zakoupí a klient částku uhradí v rámci úkonu „nákupy“
- pečovatel/pečovatelka při úkonech hygieny dbá na bezpečnost klienta i sebe (např. nebezpečí uklouznutí na mokré podlaze)
- pečovatel/pečovatelka využívá madla, protiskluzové podložky, vozíky či sedačky do sprchy a vany, nutné proškolení v používání kompenzačních pomůcek
- v případě, že je klient imobilní, probíhá osobní hygiena na lůžku, mohou ji vykonávat dva pracovníci (úkon se účtuje pouze jednou)
- pečovatel/pečovatelka používá ochranné pomůcky – jednorázové rukavice, gumová/igelitová zástěra, příp. rouška (zajišťuje Poskytovatel)
- pečovatel/pečovatelka zachovává intimitu a soukromí klienta a bere ohled na stud klienta
- pečovatel šetrně a důkladně osuší kůži (při neopatrném sušení kůže hrozí strhnutí kůže a následné nebezpečí vzniku opruzenin a dekubitů), po dohodě s klientem promaže celé tělo, při používání inkontinenčních pomůcek namaže intimní partie ochranným krémem
- klient poskytne obal (sáček) na odkládání inkontinenčních pomůcek
- před provedením hygienického úkonu v domácnosti se pečovatel/pečovatelka s klientem, rodinnými příslušníky domluví, zda a v jakém rozsahu má uklidit koupelnu

Celková koupel ve Středisku osobní hygieny (na adrese Kryblická 450, Trutnov)

Středisko osobní hygieny (dále jen „SOH“) je ambulantní forma pečovatelské služby, tzn., že klient za službou dochází, neprovádí se tedy v jeho domácnosti.

Pečovatelská služba ve SOH poskytuje koupele a základní péči o vlasy osobám, které potřebují pomoc druhé osoby, a které ve svém domácím prostředí mají nevyhovující podmínky pro koupel.

Klient si do SOH vezme s sebou své mýdlo, žínku, ručník, krém, hřeben, šampón, čisté prádlo, inkontinenční pomůcky (pokud je používá), případně další prostředky, které při mytí chce použít (kartáč, pěna do koupele, kondicionér atd.). Pro mobilnější klienty je zde možnost využít vanu se sníženým přístupem a sedačkou, pro méně mobilní klienty, nebo klienta na invalidním vozíku, je k dispozici sprcha s madlem a sprchové křeslo. Pokud si klient přeje, je možno

provádět osobní hygienu bez přítomnosti pečovatele/pečovatelky, např. rodinným příslušníkem, v případě potřeby je pečovatel/pečovatelka dostupný/á na zavolání.

Do SOH se klient dopraví buď sám, s pomocí svých blízkých, nebo prostřednictvím Poskytovatele.

Minimálně 20 minut po absolvování koupele je vhodné, aby klient zůstal ve společenské místnosti v přízemí Domu s pečovatelskou službou (zejména v zimních měsících).

Pomoc při základní péči o vlasy a nehty

Základní péče o vlasy (pokud péče není součástí celkové koupele klienta) zahrnuje umytí, opláchnutí, vysušení a učešání vlasů za použití hřebenu nebo fénu. Pomůcky k zajištění úkonu musí mít klient vlastní. Pečovatel/pečovatelka může odmítnout použít fén klienta, pokud je poškozený a byl by tak ohrožen jeho život nebo zdraví.

Poskytovatel zajišťuje pomoc pouze se zastřížením nehtů na rukou. Úkon lze provádět pouze v případech, kdy s ohledem na stav nehtů a možné závažné zdravotní komplikace, plynoucí ze zdravotního stavu nebo užívání specifických léků (např. diabetes, užívání léků na ředění krve) nehrozí žádná rizika.

Úkon také zahrnuje holení vousů (nutná příprava pomůcek – holicí pěna/gel, nádoba s teplou vodou, holicí strojek/holicí planžeta, ručník). Z důvodu nebezpečí poranění je nutné provádět úkon velmi šetrně. U klienta s třesem je nutné držení hlavy klienta druhým pečovatelem/pečovatelkou. Při zhoršení zdravotního stavu klienta (např. při velkém třesu nebo neklidu), pečovatel/pečovatelka doporučí klientovi návštěvu holiče, příp. předá kontakt.

Úkon nezahrnuje kadeřnické služby, manikúru ani pedikúru. V případě potřeby těchto služeb nabídne Poskytovatel kontakty na veřejné služby.

Pomoc při použití WC

Pomoc při vykonávání potřeby na WC či toaletním křesle, tzn. pomoc při svlékání oděvu, odstranění inkontinenčních pomůcek, přidržení klienta při usedání na mísu nebo toaletní křeslo, otření (toaletní papír/vlhčené ubrousky)/omytí po toaletě, pomoc při vstávání z WC, vložení inkontinenční pomůcky, oblékání oděvu, vyhození použitých inkontinenčních pomůcek do obalu na inkontinenční pomůcku, pomoc při mytí rukou klienta. Součástí úkonu může být i péče o pokožku intimních partií (použití ošetřujících přípravků jako prevence opruzenin). Při použití toaletního křesla úkon zahrnuje vynesení, umytí a dezinfekce nádoby. Úkon pečovatel/pečovatelka provádí v ochranných rukavicích. Klient je povinen zajistit dezinfekční prostředky na WC a případně další pomůcky. V případě domluvy s klientem tyto prostředky a pomůcky zakoupí pečovatel/pečovatelka a klient částku za ně uhradí v rámci úkonu „nákupy“.

4. Zajištění stravy nebo pomoc při zajištění stravy

garantovaný čas:

pracovní dny: 9.30 – 13.30 hod.

víkendy, svátky: 10.00 – 13.30 hod.

Dovoz nebo donáška jídla

Klient, který odebírá zprostředkované obědy ze školní jídelny má k dispozici jídelní lístek na celý měsíc (výběr ze tří jídel, v době prázdnin je výběr omezen na dvě jídla), na kterém je uvedeno jeho jméno, příp. poznámka o četnosti dovozu obědů, a datum odevzdání. Klient je povinen odevzdat vyplněný jídelní lístek do data uvedeného na jídelním lístku, jinak není garantována včasná evidence a s tím související včasný dovoz nebo donáška jídla.

Poskytovatel rovněž zprostředkovává dietní stravu z Oblastní nemocnice Trutnov. Nemocnice vaří pouze jedno jídlo od každého druhu diety. Nemocnice nedává k dispozici jídelní lístek, jídla se opakují každých 5 týdnů. Nutriční terapeuti nemocnice nabízí veřejnosti bezplatné poradenství ohledně dodržování zásad léčebné výživy nebo např. úpravy jídelníčku z důvodu redukce/zvýšení hmotnosti a dále konzultace při poruchách příjmu potravy (tel. 499 866 229, e-mail: nutricni@nemtru.cz). V případě potřeby zajistí Poskytovatel klientovi podporu při jednání s nutričními terapeuty.

Jídlo se dodává v třídílných nerezových jídlonosičích, uložených v plastových termoobalech, které zajišťují hygienu a teplotu stravy. Prázdné jídlonosiče v termoobalech se odevzdávají výměnou za plné. Termoobaly jsou ve vlastnictví Poskytovatele.

Termojídlonosič předává pečovatel/pečovatelka osobně klientovi v jeho domácnosti, pokud se výjimečně nedomluví jinak (např. pokud je klient u lékaře apod.). Smyslem osobního kontaktu je zároveň i základní kontrola jeho stavu (zda je klient v pořádku, něco nepotřebuje). Použité jídlonosiče se myjí v automatické myčce ve školní jídelně (po ukončení rozvozu obědů pečovatelé/pečovatelky odvezou jídlonosiče zpět do školní jídelny). Jídlonosiče pro dietní obědy myjí pracovníci v kuchyňkách Domů s pečovatelskou službou. Klienti pouze vyprázdní jídlonosič a opláchnou ho vodou, nesmějí v nich nechávat zbytky jídel. Je zakázáno ohřívat jídlo v nerezových nádobách na sporáku nebo vařiči a namáčet plastové termoobaly. Klient se zavazuje, že v případě poškození termojídlonosiče, které by mělo za následek nemožnost jeho dalšího používání, nebo v případě odcizení, uhradí Poskytovateli pořizovací cenu termojídlonosiče, pokud nebude dohodnuto jinak.

Klient má nárok na dovoz nebo donášku pouze jednoho oběda denně.

Klient odebírající zprostředkovanou stravu ze školní jídelny může odhlásit a přihlásit obědy nejpozději jeden pracovní den předem do 12.00 hod., klient odebírající zprostředkovanou stravu z Oblastní nemocnice Trutnov může odhlásit a přihlásit obědy nejpozději dva pracovní dny předem do 14.00 hod., a to osobně v kanceláři provozní účetní na adrese – Dělnická 161,

541 01 Trutnov nebo telefonicky (tel. 605 041 913). Jiný způsob ohlášení změny je bez záruky. Neodhlášená porce propadá bez náhrady.

V období mezi 27. až 31. prosincem školní jídelna nevaří. V tyto dny nabízíme potřebným klientům, zajištění zprostředkované stravy z nemocnice. Obědy se nedovážejí 1. ledna, a to ani ze školní jídelny, ani z nemocnice.

Cena zprostředkovaného oběda je určována ve výši ceny od dodavatele. Pokud dodavatel změní cenu za oběd, klient je včas s novou cenou seznámen.

Čas dovozu zprostředkovaných obědů je stanoven pouze orientačně a může být zpožděn vzhledem k dopravní situaci, výběru plateb, zdržení u jiného klienta z důvodu náhlých a nepředvídatelných okolností.

Trvanlivost stravy – zprostředkovaná strava dovážená v termojídlonosičích byla vyrobena týž den a je určena k přímé spotřebě.

Pokud klient odebírá obědy od komerčních služeb, musí si sám (příp. rodinní příslušníci) zajistit objednávky, platby atd. Poskytovatel tuto službu nezajišťuje.

Veškeré náměty a připomínky ke kvalitě obědů má klient možnost konzultovat s provozní účetní. V případě chybného předání termojídlonosiče (tzn. pracovník předá termojídlonosič klientovi s jiným číslem – obědem, než si objednal nebo klientovi nebyl dodán objednaný oběd doporučujeme ihned tel. kontaktovat provozní účetní, nejpozději však do 13.30 hod. (tel. 605 041 913). Na pozdější reklamace již nebude brán zřetel.

garantovaný čas pro oba níže uvedené úkony:
denně: 6.00 – 21.00 hod.

Pomoc při přípravě jídla a pití

Úkon zahrnuje asistenci klientovi, který si sám dle svých schopností a možností připravuje jídlo a pití, přípravu nebo podání pomůcky k přípravě jídla a pití, nachystání či podání suroviny na přípravu stravy a nápoje, pomoc při činnostech, které klient sám nezvládá (např. oloupání brambor, zeleniny, nakrájení potravin), kontrolu spotřebičů po ukončení úkonu.

Příprava a podání jídla a pití

Pečovatelka připravuje klientovi jednoduché jídlo (snídaně, večeře, svačiny) z klientových surovin, v jeho domácnosti za použití jeho nádobí a zařízení. Teplá jídla pečovatelky nevaří, pouze ohřívají již uvařené jídlo. Pečovatelka servíruje klientovi jídlo na talíř a na stůl či na stolek u lůžka. V případě potřeby pomůže klientovi při podání pokrmu do úst. Součástí tohoto úkonu je příprava a podání tekutin (teplých i studených nápojů).

5. Pomoc při zajištění chodu domácnosti

Běžný úklid domácnosti a údržba domácnosti

garantovaný čas:

pracovní dny: 6.00 – 14.30 hod.

Úklid se týká pouze prostor, které klient skutečně obývá, tzn., že pečovatel/pečovatelka neuklízí celý dům, pokud klient bydlí např. ve dvou místnostech s příslušenstvím.

Služba zahrnuje tyto dílčí úkony – zametání, vytírání či vysávání podlahových krytin, utírání prachu, vyklepávání předložek, výměna sáčků ve vysavači, úklid prádla do skříně, mytí, utření a úklid nádobí, mytí dřezu, setření povrchu kuchyňské pracovní desky, omytí dvířek kuchyňské linky, úklid nakoupených potravin, vynesení odpadků, umytí WC, umývadla, vany, sprchového koutu, otření obkladů v okolí umývadla a za sporákem, převlékání ložního prádla, praní osobního nebo ložního prádla. Pozn. k praní prádla – prádlo je práno v domácnosti klienta za použití jeho zařízení a prostředků, které odpovídají bezpečnostním a hygienickým předpisům. Pro praní prádla lze akceptovat jen automatickou pračku. Úkon zahrnuje roztřídění prádla, vložení do pračky, pověšení prádla (příp. vložení prádla do sušičky), sběr suchého prádla, žehlení a následné uložení prádla do skříně.

Mycí a úklidové prostředky klient zajistí na vlastní náklady. V případě domluvy s klientem tyto úklidové prostředky zakoupí pečovatel/pečovatelka a klient částku za prostředky uhradí v rámci úkonu „nákupy“. V případě mycích a úklidových prostředků klient respektuje, že pečovatel/pečovatelka bude při mytí používat běžně dostupné mycí prostředky, které jsou hygienicky nezávadné.

Pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti, např. sezonního úklidu

Úkon obsahuje pomoc při zajištění rozsáhlejších úklidových prací v domácnosti klienta – mytí a leštění nábytku a dveří, mytí radiátorů, vymetení pavučin ze stěn a stropů, otření prachu na skříních, umytí osvětlovacích těles, úklid ve skříních, omytí dekoračních předmětů, odmrazení a umytí chladničky a mrazničky, osprchování květin, úklid ve skříních kuchyňské linky a spížních skříní, omytí obkladů v kuchyni a na sociálních zařízeních, sundávání a věšení záclon a závěsů, mytí oken, která se otevírají dovnitř (okna nerozšroubováváme) a světel. Nezahrnuje úklid společných prostor a úklid po malování.

V případě úklidu po stavebních/malířských pracích jsou klientovi předány kontakty na úklidové služby. Úkon nenahrazuje úklid na úrovni profesionálního úklidového pracovníka. V rámci velkého úklidu pečovatel/pečovatelka neprovádí chemické ani mechanické čištění koberců a parket.

Mycí a úklidové prostředky klient zajistí na vlastní náklady. V případě domluvy s klientem tyto úklidové prostředky zakoupí pečovatel/pečovatelka a klient částku za prostředky uhradí v rámci úkonu „nákupy“. V případě mycích a úklidových prostředků klient respektuje, že pečovatel/pečovatelka bude při mytí používat běžně dostupné mycí prostředky, které jsou hygienicky nezávadné.

Klient žádá o úkon vždy s předstihem a provádí se max. 2x ročně nebo dle provozních možností jednotlivých středisek.

Donáška vody

garantovaný čas:

denně: 6.00 – 14.30 hod.

Úkon zahrnuje donášku vody z náhradního zdroje, např. při havárii dodávky vody. Jedná se o donášku takového množství vody nezbytného pro pokrytí potřeb vaření, umytí nádobí, základní hygieny a splachování toalety. Váha donášky nesmí překročit váhu 15 kg při dostupnosti zdroje do 200 metrů a 10 kg, pokud je zdroj ve větší vzdálenosti, maximálně však 500 metrů. Pro donášku vody se používají pouze čisté nádoby klienta.

Topení v kamnech včetně donášky a přípravy topiva, údržba topných zařízení

garantovaný čas:

denně: 6.00 – 21.00 hod.

Úkon zahrnuje donášku topiva (dřevo, uhlí), vymetení a vynesení popela v kovové nádobě, úklid okolí kamen a povrchu kamen, zatopení v kamnech či kotli, manipulaci pouze s topným zařízením, u kterého pracovník zná způsob obsluhy. Topivo se musí nalézat v místě domácnosti klienta a úkon nezahrnuje skládání uhlí a sekání dříví. Úklid kamen a okolí bez zatápění a donášky topiva, je účtován jako „Běžný úklid a údržba domácnosti“.

Běžné nákupy a pochůzky

garantovaný čas:

pracovní dny: 6.00 – 14.30 hod.

Běžným nákupem je myšlen pravidelný nákup, jehož položky se vejdou do jedné tašky standardních rozměrů (cca 40 x 45 cm), přičemž součet všech položek nesmí překročit 10 kg. Cílem je zabezpečit klientovi dostatečné množství potravin, či jiných věcí pro vlastní potřebu do doby dalšího dohodnutého nákupu (např. potraviny, nápoje, mycí a úklidové prostředky).

Nákupy se provádějí pravidelně v průběhu pracovního týdne (pondělí až pátek), dle provozních možností daného střediska organizace v nejbližších prodejnách v Trutnově. V případě nutnosti (např. vrátí-li se klient z hospitalizace zpět do svého domácího prostředí), provede pečovatel/pečovatelka nákup i mimo vymezenou dobu.

O nákupech (pochůzkách) a jejich vyúčtování vede pečovatel/pečovatelka záznamy v notýsku. Notýsek je pořizován na vlastní náklady klienta, do kterého zapisuje (sám nebo s dopomocí pečovatele/pečovatelky) seznam věcí, které potřebuje nakoupit. Notýsek zůstává v domácnosti klienta.

Do notýsku napíše pečovatel/pečovatelka přijatou částku, ponechá pokladní stvrzenky v notýsku (příp. nákup či pochůzku rozepíše do notýsku po položkách) a vyúčtuje písemně přijatou částku. Správnost vyúčtování a to, že nákup byl dodán (či pochůzka byla zajištěna) v požadovaném sortimentu a kvalitě odsouhlasí klient i pečovatel/pečovatelka svým podpisem v notýsku. Na pozdější reklamace již nebude brán zřetel.

Způsob předání požadavku na nákup nebo pochůzku záleží na domluvě klienta s pečovatelkou/pečovatelem.

Pochůzkami se rozumí zajištění léků u lékaře vyzvednutím receptu a léků z lékárny, donáška léků do domácnosti klienta, zajišťování kompenzačních pomůcek, vyřizování záležitostí na úřadech, placení složenek na poště apod.

Pečovatel/pečovatelka nakupuje zboží pouze za finanční hotovost klienta, nesmí disponovat platební kartou klienta.

Velký nákup, například týdenní nákup, nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti

garantovaný čas:

pracovní dny: 6.00 – 14.30 hod.

Velký nákup znamená například týdenní nákup, nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti a tašky nesmí být těžší než 15 kg. Pro tento úkon platí stejná pravidla pro jejich zajištění jako pro úkon „Běžné nákupy a pochůzky“.

Praní a žehlení ložního prádla, popřípadě drobné opravy

Praní a žehlení osobního prádla, popřípadě drobné opravy

garantovaný čas:

pracovní dny: 6.00 – 14.30 hod.

Popis se týká provedení obou úkonů na pracovištích Poskytovatele.

Prádlo od klientů přebírá pečovatel/pečovatelka v jeho domácnosti, z terénu je sváženo služebním automobilem. Prádlo je přepravováno v tašce klienta, igelitovém obalu nebo v koši na prádlo, který je označen jménem, nevozí se současně s potravinami. Prací prostředky, případně aviváž nebo škrob si každý klient dodává vlastní, z důvodu osobních zvyklostí nebo možných alergických reakcí na určité druhy pracích prostředků.

Klient je povinen vytvořit soupis prádla předávaného k praní či žehlení, příp. mu se soupisem pomůže pečovatelka/pečovatel. Klient má povinnost si při převzetí čistého prádla zkontrolovat, zda je vše v pořádku (tzn., zda je prádlo vyprané a vyžehlené v požadované kvalitě, zda prádlo souhlasí s dodaným soupisem). Na pozdější reklamace není brán zřetel.

Prádlo je váženo v suchém stavu před vypráním, pečovatel/pečovatelka zaznamená váhu prádla do záznamového bloku ke konkrétnímu klientovi.

Prádlo jednotlivých klientů se vždy pere samostatně.

Poskytovatel neprovádí praní a žehlení prádla blízkým osobám klienta.

Vyprané a vyžehlené prádlo je pečovatelem/pečovatelkou předáno zpět klientovi zpravidla ve lhůtě do 1 týdne od jeho převzetí, pokud nedojde k havarijní situaci. Drobnými opravami se rozumí přišití knoflíku šicími potřebami klienta. V případě vyspravení prádla je klientovi doporučeno či zprostředkováno vyspravení v krejčovství.

V ceně za 1 kg je započten dovoz prádla, jeho roztřídění, vyprání, usušení, vyžehlení/vymandlování a dovoz zpět ke klientovi. V případě, že si klient přeje prádlo pouze vyprat a nežehlit, nebo jen vyžehlit již vyprané prádlo, účtuje se poloviční cena za 1 kg.

6. Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

Doprovázení dětí do školy, školského zařízení, k lékaři a zpět

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

garantovaný čas:

pracovní dny: 6.00 – 14.30 hod., v případě celkové osobní hygieny ve SOH 7.30 – 15.00 hod.

Kontakt se společenským prostředím je poskytován pomocí doprovázení klienta pečovatelkou/pečovatelem a znamená doprovod pěšky, sanitním vozem, autobusem atd.

Institucemi poskytující veřejné služby se rozumí např. obchod, kadeřnictví, zájmové kluby, spolky, restaurace, hřbitov, kostel atd.

Pečovatelka/pečovatel doprovází klienta v místě poskytování pečovatelské služby.

Poskytovatel může výjimečně (v odůvodněných případech) povolit doprovod mimo působnost poskytování pečovatelské služby, s ohledem na jeho provozní možnosti. Klient je povinen včas oznamovat požadavek na zajištění úkonu minimálně 14 dnů před potřebným termínem.

Úkon nelze poskytnout v osobním automobilu klienta nebo jeho blízkých osob.

Poskytovatel může požadavek klienta zrušit z důvodu nepředvídatelné situace (např. náhlý nedostatek pečovatelských/pečovatelek na pracovišti).

Procházka v rámci udržení mobility, či v rámci zachování společenského kontaktu

garantovaný čas:

pracovní dny: 6.00 – 14.30 hod.

Procházka klienta v blízkosti bydliště za účelem zprostředkování kontaktu se společenským prostředím. Pečovatel/pečovatelka doprovází klienta na místa jeho zájmu, dle potřeby mu může poskytovat oporu.

Popis fakultativních (doplňkových) činností

Fakultativní (doplňkové) služby (úkony) lze poskytnout pouze za předpokladu, že jsou doplňkem základních poskytovaných úkonů (nikoliv jako jediný požadovaný úkon) a v případě, kdy to umožňuje provoz organizace.

Dohled nad uživatelem, dohled nad dodržováním léčebného režimu

garantovaný čas:

denně: 6.00 – 21.00 hod.

Dohled nad uživatelem

Jedná se o návštěvu pečovatele/pečovatelky v domácnosti klienta v dohodnutý čas. V rámci této návštěvy je zkontrolováno, zda se klient nenachází ve špatném zdravotním stavu, zda neupadl apod., event. přivolá zdravotnickou pomoc, informuje kontaktní osoby.

Dohled nad dodržováním léčebného režimu znamená, že se pečovatel/pečovatelka osobně ujistí, zda si klient vzal svou dávku léků (případně mu připomene brání léků), kterou blízká osoba nebo zdravotní personál předem připraví do dávkovače. Pečovatel/pečovatelka nemá oprávnění léky dávkovat ani podávat. Pokud klient léky odmítá a neužívá je, pečovatel/pečovatelka provede zápis do jeho dokumentace a upozorní klienta na možná rizika jeho rozhodnutí. Pokud takové rozhodnutí ohrožuje klienta na životě nebo zdraví, je pracovník povinen situaci ohlásit. V případě, že je klient svéprávný, ale zdravotní stav mu již neumožňuje

reálný náhled na svou situaci a chování, je nutná spolupráce s rodinou, lékařem, případně pracovníky obce.

**Doprava uživatele automobilem (pouze se službou řidiče, zajišťujícího dopravu)
Služba řidiče, zajišťujícího dopravu uživatele automobilem**

garantovaný čas:

pracovní dny: 6.00 – 14.30 hod., v případě celkové osobní hygieny ve SOH 7.30 – 15.00 hod.

Úkon zahrnuje dopravu klienta k lékaři, do SOH, na úřady a veřejné instituce, na nákupy a dopravu v rámci navázání či udržení kontaktu se společenským prostředím v místě poskytování pečovatelské služby, příp. mimo s ohledem na provozní možnosti Poskytovatele. Klientovi je vždy účtován celkový počet skutečně ujetých kilometrů a čas řidiče (pečovatele/pečovatelky) strávený jízdou společně s klientem ve služebním automobilu Poskytovatele (úkon „Služba řidiče, zajišťujícího dopravu uživatele automobilem“).

Úkon nemůže být poskytován osobě, která není ve smluvním vztahu s Poskytovatelem (např. rodinným příslušníkům).

Zajištění dopravy služebním automobilem Poskytovatele nenahrazuje běžně dostupnou veřejnou dopravu.

Nárok na bezplatné poskytování pečovatelské služby

Podle ustanovení § 75 odst. 2 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů, se pečovatelská služba, s výjimkou nákladů za stravu poskytnutou v rámci základní činnosti, poskytuje bez úhrady následujícím subjektům¹:

- a) rodinám, ve kterých se narodily současně 3 nebo více dětí, a to do 4 let věku těchto dětí,
- b) účastníkům odboje,
- c) osobám, které jsou účastny rehabilitace podle zákona č. 119/1990 Sb., o soudní rehabilitaci, ve znění zákona č. 47/1991 Sb., nebo u nichž bylo odsuzující soudní rozhodnutí pro trestné činy uvedené v § 2 zákona č. 119/1990 Sb., ve znění zákona č. 47/1991 Sb., zrušeno přede dnem jeho účinnosti, anebo byly účastny rehabilitace podle § 22 písm. c) zákona č. 82/1968 Sb., o soudní rehabilitaci, jestliže neoprávněný výkon vazby nebo trestu odnětí svobody činil celkem alespoň 12 měsíců, popřípadě méně, pokud tento výkon měl činit 12 měsíců, avšak skončil ze zdravotních důvodů před uplynutím 12 měsíců,
- d) osobám, které byly zařazeny v tábore nucených prací nebo v pracovním útvaru, jestliže rozhodnutí o tomto zařazení bylo zrušeno podle § 17 odst. 1 zákona č. 87/1991 Sb., o

¹ Pro uplatnění nároku je nutné předložit doklady o oprávněnosti nároku, vyjma písm. a).

mimosoudních rehabilitacích, anebo ve vojenském táboře nucených prací, jestliže rozkaz o jeho zařazení do tohoto tábora byl zrušen podle § 1 odst. 1 zákona č. 87/1991 Sb., ve znění zákona č. 267/1992 Sb. a zákona č. 78/1998 Sb., anebo v centralizačním klášteře s režimem obdobným táborům nucených prací, pokud celková doba pobytu v těchto zařízeních činila 12 měsíců, popřípadě méně, pokud tato doba měla činit 12 měsíců, avšak skončila ze zdravotních důvodů před uplynutím 12 měsíců,

- e) pozůstalým manželům (manželkám) po osobách uvedených v písmenech b) až d) starším 70 let.

Účastníkem odboje se rozumí osoba podle zákona č. 255/1946 Sb., o příslušnících československé armády v zahraničí a o některých jiných účastnících národního boje za osvobození, ve znění pozdějších předpisů.

Ochrana práv klientů

Poskytovatel při své činnosti a jednání s klientem vždy chrání práva klienta. Poskytuje sociální službu takovým způsobem, který předchází a zamezuje porušování lidských a občanských práv klientů. Při své činnosti pracovníci respektují Listinu základních práv a svobod.

Klienti s omezenou svéprávností mají stejná základní lidská práva a svobody jako lidé plně svéprávní – tyto klienty zastupuje opatrovník pouze v činnostech vyjmenovaných v rozsudku soudu. Rozhodnutí o omezení svéprávnosti nezabavuje člověka práva samostatně jednat v běžných záležitostech každodenního života.

Aby pracovníci mohli zajišťovat práva klienta, musí znát potřeby, přání a vůli klienta. Pokud nelze s klientem komunikovat verbálně, je použito alternativních způsobů komunikace.

Při poskytování pečovatelské služby se může stát, že se pečovatel/pečovatelka dostane do střetu s právy klienta. Poskytovatel má vypracovaná pravidla pro předcházení a řešení těchto střetů zájmů.

Individuální plánování průběhu pečovatelské služby

Individuální plánování – je proces, který zahrnuje jednání se zájemcem o službu, sepsání Smlouvy o poskytování pečovatelské služby, vytvoření Individuálního plánu péče a jeho přehodnocení. Individuální plánování klientovi zajišťuje bezpečí, umožňuje mu zachovat standardní kvalitu služeb, zvyšuje efektivitu poskytovaných služeb. Výsledkem individuálního plánování služeb je s klientem písemně zpracovaný **Individuální plán péče** (sestavuje sociální pracovník společně s klientem), který je vyjádřením vzájemného závazku a vymezení odpovědnosti zúčastněných stran. Tento plán spolu s klientem sociální pracovník průběžně vyhodnocuje a nastavuje tak, aby klientovi umožňoval i nadále důstojný a bezpečný život v domácím prostředí.

Na základě stanovených potřeb, vyjádřených přání klienta a možností Poskytovatele jsou stanoveny **Osobní cíle** klienta. Poskytovatel se s klientem dohodne na takovém cíli, který lze naplnit základními a fakultativními úkony a je v možnostech Poskytovatele tento cíl pomoci klientovi naplnit.

Klíčový pracovník – role, kterou plní zpravidla pracovník v sociálních službách (pečovatel/pečovatelka), který je s klientem v nejužším kontaktu, společně plánují průběh poskytování sociální služby. Zároveň je průvodcem sociální službou i důvěrníkem. Klient může požádat o změnu klíčového pracovníka, pokud má k tomu vážné důvody (po zhodnocení důvodů, a pokud změnu umožní provoz organizace, je klientovi vyhověno).

Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování pečovatelské služby

Podnět – námět či návrh na vylepšení kvality poskytované služby.

Připomínka – vyslovení kritiky drobných nedostatků, které však nemají zásadní charakter.

Poskytovatel vnímá **stížnosti** na kvalitu nebo způsob poskytování pečovatelské služby (dále jen stížnost) jako podněty pro rozvoj a zvyšování kvality pečovatelské služby.

Člověk, která podává stížnost (stěžovatel) se nemusí obávat žádných negativních kroků ze strany Poskytovatele vůči své osobě z důvodu, že stížnost podal – každý má právo prosazovat svá práva a podávat stížnosti, Poskytovatel tato práva respektuje.

Podání stížnosti

Stížnost může podat klient, jakákoliv jiná osoba (např. blízká, zájemce o službu), zástupce pro podání a vyřizování stížnosti (osoba, která byla pověřena k podání a vyřizování stížnosti klientem). Má-li stěžovatel problém s komunikací, má právo na nezávislého tlumočnicka.

- **Osobně**
 - kterémukoliv zaměstnanci Poskytovatele
 - v kanceláři ředitele organizace na adrese Dělnická 161, 541 01 Trutnov
 - v kanceláři sociálního pracovníka na adrese Kryblická 450, 541 01 Trutnov
- **Telefonicky** na telefonním čísle:
 - 739 010 673 – ředitel organizace
 - 733 156 858 – sociální pracovník
- **Písemně** lze stížnost podat, či doručit:
 - kterémukoliv zaměstnanci Poskytovatele
 - osobně nebo písemně na výše uvedené adresy
 - elektronicky: reditel@pecsluzba-tu.cz, bereczova.petra@pecsluzba-tu.cz

- vhozením do schránek označených „**Schránka důvěry**“, které jsou umístěny v Domech s pečovatelskou službou na adresách: Dělnická 161, Kryblická 450, R. Frimla 934 a 935, Tichá 529, Trutnov. Schránky důvěry jsou pravidelně kontrolovány.

Pracovník je povinen bez prodlení předat stížnost sociálnímu pracovníkovi nebo řediteli organizace, přeje-li si to stěžovatel.

- **Anonymní stížnost**

Poskytovatel respektuje právo klienta, ale i jakékoliv jiné osoby, podat stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování pečovatelské služby anonymně. Postup celého projednávání stížností je shodný jako u stížností, které nejsou anonymního charakteru, je-li to možné. Výsledek šetření je vyvěšen na nástěnkách ve vstupních prostorách Domů s pečovatelskou službou po dobu 14 dnů od vyřízení stížnosti.

Postup vyřízení stížnosti

Pracovník služby:

- přijme Vaši stížnost, vyslechne Vás a zaznamená, co sdělujete
- prověří všechny skutečnosti, které s Vaší stížností souvisí
- rozhodne, zda je Vaše stížnost oprávněná, částečně oprávněná nebo neoprávněná
- u oprávněné či částečně oprávněné stížnosti pracovník zajistí přijetí nápravných opatření k vyřešení situace
- který vyřizuje stížnost, se s Vámi domluví na osobním jednání, na kterém Vám srozumitelně seznámí s průběhem a výsledky prověřování stížnosti
- provede o stížnosti a jejím prošetřování písemný záznam a odpověď, která bude obsahovat informace o průběhu a výsledcích prověřování, příp. přijatá nápravná opatření Vám bude předána

Každá stížnost musí být vyřízena v termínu do 30 dnů od jejího doručení Poskytovateli. Pokud tuto lhůtu nelze dodržet, je nutno stěžovateli do této doby písemně oznámit, že stížnost nelze ve stanovené lhůtě vyřídit, včetně zdůvodnění. Současně je oznámen nový termín pro vyřízení stížnosti.

Pro přehlednější sdělení stížnosti je vyhotoven formulář pro podávání a řešení stížností – „Stížnost na způsob a kvalitu poskytování pečovatelské služby“, který je k dispozici na všech střediscích organizace nebo na webových stránkách organizace www.pecsluzba-tu.cz v sekci „Dokumenty“.

Stížnost se považuje za vyřízenou vyrozuměním stěžovatele o výsledku šetření.

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti má stěžovatel možnost obrátit se na nadřízený orgán Poskytovatele nebo též na orgány monitorující ochranu lidských práv, viz níže uvedené kontakty.

Další pravidla:

- Při řešení stížnosti je zachována důvěrnost informací.
- Podání stížnosti nemá vliv na další jednání s uživatelem při poskytování služeb.
- Při vyřizování stížnosti je nutno důsledně chránit práva a oprávněné zájmy stěžovatele. Každá stížnost se prošetřuje v celém rozsahu a na nikoho v průběhu šetření nesmí být vyvíjen nátlak.
- Za stížnosti nejsou považovány různé připomínky, podněty či návrhy, které klient (případně jiná osoba) takto pojmenuje. Tyto připomínky jsou sděleny sociálně pracovníkům a řediteli organizace. Pokud je to potřebné, jsou připomínky řešeny na poradách vedení, případně na poradách s pracovníky. V případě relevantních připomínek jsou podněty využity v praxi ke zlepšení kvality nebo způsobu poskytování služeb.
- Při opakované stížnosti je prozkoumáno, zda byla původní stížnost vyřešena a zda byl stěžovatel o výsledku šetření písemně informován. Neobsahuje-li opakovaná stížnost nové skutečnosti, stížnost se již neprošetřuje a stěžovateli se o tom podá písemná zpráva.

Adresy pro odvolání proti rozhodnutí Poskytovatele:

Pokud stěžovatel nesouhlasí se způsobem vyřízení stížnosti, může se odvolat k řediteli organizace na adresu sídla organizace:

Pečovatelská služba Trutnov

Bc. Roman Béla
Dělnická 161, 541 01 Trutnov
tel. 739 010 673
e-mail: reditel@pecsluzba-tu.cz

V případě nespokojenosti s postupem při vyřizování stížnosti se lze dále obrátit na nezávislé instituce:

Městský úřad Trutnov

Odbor sociálních věcí, školství a zdravotnictví
Slovanské náměstí 165
541 16 Trutnov
tel. 499 803 111
e-mail: podatelna@trutnov.cz
www.trutnov.cz

Krajský úřad Královéhradeckého kraje

Pivovarské náměstí 1245
500 03 Hradec Králové
tel. 495 817 111
e-mail: posta@kr-kralovehradecky.cz
www.kr-kralovehradecky.cz

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR

Na Poříčnickém právu 1/376
128 01 Praha 2
tel. 221 921 111
e-mail: posta@mpsv.cz
www.mpsv.cz

Kancelář veřejného ochránce práv

Údolní 39
602 00 Brno
tel. 542 542 888
e-mail: podatelna@ochrance.cz
www.ochrance.cz

Český helsinský výbor

Štefánikova 21
150 00 Praha 5-Smíchov
tel. 257 221 141, 257 221 142, 773 115 951
e-mail: info@helcom.cz
www.helcom.cz

Linka seniorů – tel.: 800 200 007, denně od 8.00 do 20.00 hodin, bezplatná a anonymní telefonická pomoc

Nouzové a havarijní situace při poskytování služby

Nouzová situace je nebezpečná, nepředvídatelná situace, vyžadující co nejrychlejší ukončení, jedná se např. o napadení pracovníka klientem, klient neotvírá, napadení pracovníka psem klienta, úraz klienta, úraz pracovníka, klient nejeví známky života apod.

Havarijní situace je situace způsobená náhlou událostí, která vznikla v souvislosti s technickým provozem, či živelnou pohromou a hrozí způsobení škod na zdraví, životě, majetku a životním prostředí. Jedná se např. o požár, závadu na elektroinstalaci, havárii na vodovodním potrubí, povodeň, uvíznutí výtahu, havárii automobilu apod.

Příčiny vzniku nouzových a havarijních situací mohou být na straně/v důsledku:

- klienta
- pracovníků
- třetích osob
- selhání technických zařízení
- vlivu přírodních živlů
- kombinací několika příčin

Pro zabezpečení nejúčinnějšího a nejrychlejšího řešení nouzových a havarijních situací jsou stanovena pravidla pro řešení těchto situací, podle kterých postupují všichni pracovníci Pečovatelské služby Trutnov.

V případě, že je klient svědkem události, při které může dojít nebo už došlo k ohrožení života nebo zdraví osob, vzniku velkých materiálních škod nebo ohrožení životního prostředí a je zřejmé, že u této události nezasahují záchranné složky, je nutné volat ihned číslo tísňového volání:

150: Hasičský záchranný sbor – požáry, havárie, úniky škodlivin, záchrana ve výškách a hloubkách

155: Zdravotnická záchranná služba – všechny stavy ohrožující lidský život

158: Policie ČR – dopravní nehody, trestné činy, narušení veřejného pořádku, nálezy podezřelých předmětů, (**Městská policie Trutnov – 499 813 064**)

112: Evropské číslo tísňového volání – bezplatné volání z pevné linky nebo mobilního telefonu na celém území Evropské unie

Dokumentace o poskytování pečovatelské služby

Pověření pracovníci Poskytovatele shromažďují a zpracovávají osobní údaje o klientech, které jsou nezbytně nutné ke kvalitnímu provádění sociální práce a poskytování pečovatelské služby.

Osobní údaje jsou zpracovávány v listinné a elektronické podobě a jsou obsaženy v dokumentech, které jsou uloženy v osobní složce klienta. Tyto dokumenty jsou uloženy v uzamykatelných skříních v kancelářích, které jsou také zamykatelné.

Osobní údaje v elektronické podobě jsou rovněž zabezpečeny proti zneužití.

Pracovníci pečovatelské služby zachovávají mlčenlivost o všech údajích týkajících se klienta, které se dozví v souvislosti s výkonem své práce.

Do dokumentace má právo nahlížet klient, ředitel organizace, sociální pracovník a pracovníci podílející se na zajišťování přímé péče, případně osoba, kterou klient určí. V případě potřeby je oprávněna do dokumentace klienta nahlédnout Policie ČR, soud, státní zástupce, veřejný ochránce práv apod.

Kontakty

Statutární orgán – ředitel organizace

Bc. Roman Béla
Dělnická 161, 541 01 Trutnov
tel. 739 010 673
e-mail: reditel@pecsluzba-tu.cz

Sociální pracovník

Bc. Petra Bereczová, DiS.
Kryblická 450, 541 01 Trutnov
tel. 733 156 858
e-mail: bereczova.petra@pecsluzba-tu.cz

Provozní účetní

Helena Čermáková
Dělnická 161, 541 01 Trutnov
tel. 605 041 913
e-mail: cermakova.helena@pecsluzba-tu.cz

Provozní záležitosti

Bc. Lenka Volmanová
Dělnická 161, 541 01 Trutnov
tel. 705 821 782
e-mail: volmanova.lenka@pecsluzba-tu.cz

Kontaktní osoba v době odpoledních a víkendových služeb

Edita Gojdašová
Dělnická 161, 541 01 Trutnov
tel. 739 547 916
e-mail: gojdasova.edita@pecsluzba-tu.cz

Pověřenec pro ochranu osobních údajů

Ing. Viktor Selinger, MBA
e-mail: selinger.viktor@gmail.com

Adresy pracovišť Pečovatelské služby Trutnov	Tel. kontakty (v době 6.00 – 14.30 hod.)
Kryblická 450, 541 01 Trutnov	739 547 916
Dělnická 153, 154, 161, 541 01 Trutnov	739 547 916
R. Frimla 934 a 935, 541 01 Trutnov	739 262 968
Tichá 529, 541 01 Trutnov	731 790 587

V Trutnově dne 21.09.2023