



Vnitřní pravidla Pečovatelské služby

Verze: 01032025

platnost od 1. 3. 2025

Pečovatelská služba zajišťuje takovou péči, pomoc a podporu klientům, kterou nezbytně potřebují k samostatnému životu v domácím prostředí a tuto péči jim nemohou poskytnout rodinní příslušníci a nemohou využít veřejné služby pro jejich nedostupnost (zejména veřejná vývařovna, úklidová firma, prádelna).

Základní povinnosti klienta:

Klient je povinen vytvořit nezbytné podmínky pro kvalitní a bezpečné poskytnutí pečovatelské služby:

- domácí zvíře zabezpečit tak, aby nedošlo k obtěžování či napadení pracovníka zvířetem,
- zajistit funkční spotřebiče a jiné pomůcky, pokud klient trvá na použití vlastních pomůcek, anebo jsou nezbytné pro provedení úkonu (např. mikrovlnná trouba, rychlovarná konvice, vysavač, lůžko umožňující bezpečné poskytnutí úkonu, čisticí prostředky apod.),
- nekouřit v přítomnosti pracovníka,
- pravdivě a včas informovat o změnách, které by mohly ovlivnit průběh poskytování služby,
- zajistit prostředí, které nebude ohrožovat zdraví pracovníka (výskyt domácích škůdců apod.),
- informovat pracovníky poskytovatele o nainstalovaném kamerovém systému,
- v případě delšího pobytu pracovníka v domácnosti, umožnit důstojné využití hygienického zázemí bez aktivního kamerového systému,

Pokud nejsou tyto podmínky zajištěny, je pracovník oprávněn vykonání úkonu odmítnout, nebo ho poskytnout v omezeném rozsahu tak, aby byla zajištěna jeho bezpečnost.

Další povinnosti klienta:

- v případě, že se v domácnosti klienta vyskytne infekční onemocnění, je klient povinen neprodleně o této skutečnosti informovat poskytovatele. Po dobu infekčního onemocnění je poskytovatel oprávněn omezit poskytování pečovatelské služby na úkony nezbytně nutné pro zajištění života

a zdraví a ostatní úkony neposkytovat. Po ukončení onemocnění na základě informace klienta je služba obnovena v plně sjednaném rozsahu,

- klient je povinen zajistit přístup do domácnosti pro provedení úkonu. Pro případ, kdy to není ze strany klienta či rodiny možné, je domluven individuální postup (např. předání klíčů od bytu dle Ujednání o přístupu do domácnosti). Pracovník nikdy nevstupuje do domácnosti bez přítomnosti klienta,
- klient je povinen hradit úkony, které mu byly poskytnuty, a to ve stanovené lhůtě
- klient se zavazuje sdělit poskytovateli skutečnost, že mu byla poskytována v daném kalendářním měsíci pečovatelská služba podle § 40 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v platném znění jiným poskytovatelem, a to nejpozději do 1. dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž mu byla služba poskytnuta. Rozsah hodin poskytnutých jiným poskytovatelem musí klient potvrdit písemně a předat nejpozději do 5. dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla služba jiným poskytovatel poskytnuta,
- klient je povinen spolupodílet se na vytváření individuálního plánu a vyvinout součinnost při jeho naplňování,
- klient je povinen odhlašovat objednané úkony včas – nejpozději den předem do 15:00, a to buď u klíčového pracovníka či u vedoucího služby (kontaktní telefony uvedeny na www.mssspisek.cz),
- klient je povinen vždy nejpozději den předem do 11:00 odhlásit objednanou stravu, obědy na sobotu a neděli do čtvrtka do 11:00 (osobně či telefonicky, kontaktní telefony uvedeny na www.mssspisek.cz). V opačném případě je klientovi účtován úkon zajištění stravy vč. úkonu dovoz a donáška stravy dle aktuálního Ceníku.

• **Základní práva klienta:**

- klient má právo nahlížet do dokumentace, kterou vede poskytovatel služby, v případě tohoto požadavku se obrátí na svého Klíčového pracovníka či vedoucí dané služby,
- klient má právo na poskytnutí sjednaného úkonu dle platné smlouvy a v rozsahu garantované nabídky,
- klient má právo v případě potřeby kdykoli požádat o rozšíření úkonu dle kapacity poskytovatele a po posouzení situace u klienta je uzavřen písemný dodatek ke smlouvě,
- klient má právo na poskytnutí základního sociálního poradenství, které je poskytováno bezplatně a v rozsahu garantované nabídky,
- každý klient má právo podat podnět, připomínku či stížnost. Stížnost lze podat v případě, že klient není spokojen se způsobem, jakým je pečovatelská služba poskytována nebo s postupem či chováním pracovníků. Klient může k podání stížnosti zmocnit jinou osobu.

Stížnost může být podána:

- **ústně** – osobně kterémukoli z pracovníků služby, nebo telefonicky na tel. č. 382 213 974, 384 972 271

- **písemně** – klient ji může předat osobně pracovníkovi služby, či ji může vhodit do schránky umístěné v prostorech MSSS a označené nápisem „STÍŽNOSTI“ (schránka je vybírána každé pondělí),
- **e-mailem** – na adresu info@mssspisek.cz

Stížnosti vyřizuje vedoucí sociálních služeb, pokud se jedná o stížnost, kterou vedoucí služby nemůže ze své pozice vyřídit, předá ji vedení organizace. Lhůta pro vyřízení a vyrozumění je 30 dní. V případě anonymní stížnosti je vyrozumění vyvěšeno na nástěnce ve vestibulu hlavní budovy.

Má-li stěžovatel za to, že stížnost, kterou podal, nebyla řádně vyřízena, může podat žádost o přešetření vyřízení stížnosti nebo podat stížnost na postup při vyřizování stížnosti zřizovateli, tj. městu Písek nebo jiné, nezávislé instituci.

Pokud stěžovatel nesouhlasí s vyřízením stížnosti či nebyla dodržena lhůta pro její vyřízení, může se obrátit také na Ministerstvo práce a sociálních věcí s žádostí o prověření vyřízení stížnosti.

Zřizovatel

- Odbor sociálních věcí, Budovcova 207, 397 01 Písek, tel: 382 300 810
- Sekretariát starosty, Velké náměstí 114/3, 397 01 Písek, tel: 382 330 223
- Rada města, Kancelář úřadu, Velké náměstí 114/3, 397 01 Písek, tel: 382 330 245

Nezávislé orgány

- Veřejný ochránce práv Pro případ sporu, žaloby. Údolní 39, 602 00 Brno, tel: 542 542 111
- Okresní soud – Velké nám. 121/17, 397 01 Písek, tel: 382 731 111
- Český helsinský výbor – Štefánikova 21, 150 00 Praha 5, tel: 257 221 141

Řešení krizových a nouzových situací:

V případě, že **klient při předem sjednané návštěvě neotevívá** a pracovníci pečovatelské služby mají podezření, že by mohl být ohrožen na zdraví nebo na životě, a současně není možno se spojit s žádnou kontaktní osobou ani se sousedy, jsou pracovníci oprávněni zavolat složky záchranného systému. Klient si je vědom, že tento postup může znamenat násilné vniknutí záchranných složek do bytu s případnou škodou na bytovém zařízení, proto je v jeho zájmu ohlašovat pečovatele nebo telefonicky v kanceláři pečovatelské služby možnou nepřítomnost.

Zpracovala: Bc. Jana Humpálová