

*„Když se vytratila veškerá naděje, když nikdo nepřichází na pomoc
a krásy života vyprchaly, zjišť'uji, že pomoc přece přichází, i když nevím jak a odkud“
Mahátmá Gándhí*

Soubor informací o Pečovatelské službě města Adamova od 1. 7. 2024



Město Adamov
Pod Horkou 101/2
679 04 Adamov
Pečovatelská služba města Adamova
tel. 516 499 624, 602 788 015
e-mail: social@adamov.cz; www.adamov.cz
(dále jen poskytovatel sociální služby)



Město Adamov

Vážený pane, vážená paní, děkujeme Vám za projevenou důvěru při volbě naší pečovatelské služby.

Pečovatelská služba města Adamova je sociální službou, která má ve městě Adamově dlouholetou tradici a od roku 2007 je službou registrovanou podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. Tato služba patří pod Město Adamov a funguje jako součást odboru sociálních a správních věcí Městského úřad Adamov, se sídlem Pod Horkou 101/2, 679 04 Adamov.

Pokud žijete a zdržujete se na území města Adamova, jsme zde právě pro vás, abychom vám na základě vašich individuálních potřeb ve sjednanou dobu ve vaší domácnosti pomohli, ať už bydlíte ve vlastním bytě, v bytě v DPS či jinde.

Pečovatelská služba je financována nejen z prostředků této obce, ale i z dalších veřejných zdrojů, tedy ze státních dotací a dotací Jihomoravského kraje.

jihomoravský kraj

Posláním této služby je vám poskytnout přiměřenou podporu a pomoc ve vaší nepříznivé sociální situaci v těch úkonech, které sami nezvládnete z důvodu snížené soběstačnosti pro váš věk nebo zdravotní stav ve spolupráci s rodinou, přáteli, sousedy a s využitím dalších dostupných služeb tak, abyste nemuseli svoji situaci řešit jinak.

Cíle pečovatelské služby vycházejí z poslání této služby a jedná se zejména o to, abyste mohli setrvat v prostředí svého domova v blízkosti vašich nejbližších na co nejdelší období, aby se vám pomohlo při návratu po dlouhodobé hospitalizaci do vlastního prostředí a aby se vám pomohlo se zachováním nebo obnovením vašeho dosavadního životního stylu.

Služba je poskytnuta podle vašich potřeb a přání, nikoliv podle potřeb a přání vašeho okolí a platí přitom, že služba je poskytnuta vyškolenými pracovníky, kteří pracují v týmu a vzájemně si pomáhají, respektují osobnost každého z vás s vašimi vlastnostmi, respektují vaše soukromí a dodržují mlčenlivost a taktnost o tom, jaký jste si zvolili způsob života i v jakém prostředí žijete. Ke každému zachovávají rovný a citlivý přístup.

Komu je služba určena:

Senioři, osoby se zdravotním postižením, osoby s chronickým onemocněním a rodiny s dětmi, a to bez omezení věku.

Jedná se občany, kteří se nachází v nepříznivé sociální situaci a mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění (včetně psychického) nebo zdravotního (fyzického, mentálního i smyslového) a rodiny s dětmi, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby.

Jedná se tedy občany, nacházející se v nepříznivé sociální situaci, kteří jsou odkázáni na pomoc druhých při péči o sebe a svoji domácnost. Občané s rozhodnutím o starobním důchodě, občané s chronickým onemocněním, které trvá delší dobu (podle vyjádření ošetřujícího lékaře minimálně půl roku), občané s průkazem osob se zdravotním postižením nebo rozhodnutím o invaliditě ve II. či III. stupni a rodiny s dětmi, ve kterých se současně narodily tři a více dětí nebo rodiny s dětmi, které se dostaly do nepříznivé sociální situace pro přechodné důvody, např. pro nemoc či operaci a potřebují tuto podporu, než tyto důvody pominou.

Komu není služba určena:

Tomu, kdo se nenachází v nepříznivé sociální situaci, nemá sníženou soběstačnost a kdo je schopen svoji situaci řešit sám nebo za pomoci své rodiny případně jiných služeb.

Tomu, kdo vyžaduje akutní hospitalizaci nebo vyžaduje nepřetržitou ošetrovatelskou a zdravotní péči.

Tomu, kdo není schopen vytvořit prostředí pro bezpečný výkon poskytované služby nebo kdo má takové požadavky, které nelze při poskytování služby splnit.

Kde se služba poskytuje:

Na území města Adamova na základě smlouvy o poskytování služby sociální péče - pečovatelské služby v běžných domácnostech i bytech v domě s pečovatelskou službou.

Kdy se služba poskytuje:

Služba se poskytuje od 7.00 – 20.00 hodin každý pracovní den, o sobotách, nedělích i státem uznaných svátcích. Základní pracovní dobou je doba od

7.00 – 15.30 hodin ve všední dny. Nad základ této doby je služba poskytována od 15.30 do 20.00 hodin ve všední dny a o víkendech i státních svátcích od 7.00 – 20.00 hodin s tím, že služba je určena zejména těm z vás, kdo využíváte běžnou péči v základní době. Minimální doba prováděných úkonů v této době činí 30 minut a služba musí být objednána z vaší strany minimálně 2 pracovní dny předem.

Kdo službu poskytuje:

Pečovatelská služba města Adamova je složena z pracovníků v sociálních službách, sociálních pracovníků a vedoucí služby.

Kancelář vedoucí služby a sociální pracovníci je v budově Městského úřadu Adamov, Pod Horkou 101/2 v části Adamov-Horka nedaleko adamovského kostela. Kancelář se nachází v 1. patře.

Zde se domlouvá první kontakt s Vámi, následné provedení šetření u Vás a sepsání smlouvy a tyto pracovníci poté za Vámi chodí za účelem vzájemného plánování a hodnocení průběhu služby apod.

Kancelář pracovníků v sociálních službách, tedy pečovatelek, je v budově DPS Adamov, Komenského 328/1, která se nachází naproti Základní škole v Adamově na Horce. Tato kancelář se nachází vedle hlavního vchodu do DPS.

S těmito pracovníky se poté průběh služby domlouvá a tyto pracovníci jednotlivé úkony vykonávají.

Kontakty na nás:

Vedoucí služby (a současně sociální pracovníci):

Mgr. Dobra Moserová, telefon 516 499 624, mobil 602 788 015

Sociální pracovníci:

Andrea Pečinková, DiS., telefon 516 499 625, mobil: 732 400 777

Pracovníci v sociálních službách (pečovatelky):

Věra Kovářová, mobil 723 755 352

Miroslava Manoušková, mobil 734 266 577

Veronika Licosová, mobil 773 680 067

Eva Jevická, mobil 603 877 862

Karolína Hrachovinová, mobil 731 161 075

Telefony na pracovnice v sociálních službách jsou dostupné v základní pracovní době.

Ve službě pracují nepravidelně podle potřeby i další pracovníci na dohody o pracovní činnosti a o provedení práce, zejména v odpoledních hodinách, o víkendech a státních svátcích.

Co služba poskytuje:

Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu, při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu, při zajištění stravy, chodu domácnosti a při zprostředkování kontaktu se společenským prostředím. Nabízíme vše to, co je uvedeno níže jako jednotlivé **úkony Pečovatelské služby města Adamova** a současně to, co je podrobně rozepsáno v **popisu našich úkonů**. Popis úkonů je zveřejněn na našich stránkách www.adamov.cz s tím, že Vám může být na vyžádání předán k podrobnému prostudování.

Úhrady úkonů:

Úhrady byly stanoveny v souladu s ust. § 6 vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů a odsouhlaseny Radou města Adamova. **Úkony za hodinu se počítají podle skutečně spotřebovaného času nezbytném k jejich zajištění a pokud netrvají celou hodinu, výše této úhrady se poměrně krátí.**

Základní činnosti při poskytování pečovatelské služby podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů se zajišťují v rozsahu těchto úkonů:

<u>a) pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu:</u>	
1. pomoc a podpora při podávání jídla a pití,	135,--Kč/hodinu
2. pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek,	135,--Kč/hodinu
3. pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru,	135,--Kč/hodinu
4. pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík,	135,--Kč/hodinu
<u>b) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu:</u>	
1. pomoc při úkonech osobní hygieny,	135,--Kč/hodinu
2. pomoc při základní péči o vlasy a nehty,	135,--Kč/hodinu
3. pomoc při použití WC,	135,--Kč/hodinu
<u>c) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy</u>	
1. zajištění stravy odpovídající věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování,	255,--Kč/celodenní 115,--Kč/oběd (neposkytuje se)

2. dovoz nebo donáška jídla,	30,--Kč/úkon
3. pomoc při přípravě jídla a pití,	135,--Kč/hodinu
4. příprava a podání jídla a pití (v rozsahu úkonů 3. a 4.),	135,--Kč/hodinu
<u>d) pomoc při zajištění chodu domácnosti:</u>	
1. běžný úklid a údržba domácnosti,	135,--Kč/hodinu
2. pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti, například sezonního úklidu, úklidu po malování,	135,--Kč/hodinu
3. donáška vody,	135,--Kč/hodinu
4. topení v kamnech včetně donášky a přípravy topiva, údržba topných zařízení,	135,--Kč/hodinu
5. běžné nákupy a pochůzky,	135,--Kč/hodinu
6. velký nákup, například týdenní nákup, nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti,	130,--Kč/úkon
7. praní a žehlení ložního prádla, popř. jeho drobné opravy,	90,--Kč/kilogram
8. praní a žehlení osobního prádla, popř. jeho drobné opravy,	90,--Kč/kilogram
<u>e) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:</u>	
1. doprovázení dětí do školy, školského zařízení, k lékaři a doprovázení zpět,	135,--Kč/hodinu
2. doprovázení dospělých do školy, školského zařízení, zaměstnání, k lékaři, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a doprovázení zpět,	135,--Kč/hodinu
<u>f) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:</u>	
1. pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů,	135,--Kč/hodinu
2. pomoc při vyřizování běžných záležitostí,	135,--Kč/hodinu
<u>g) pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí:</u> dohled, aby osoba závislá na pomoci nezpůsobila ohrožení sobě ani svému okolí.	
	135,--Kč/hodinu

Jednotka Kč/hodinu vychází tak, že za 1 minutu výkonu 135,--Kč/hodinu je cena 2,25 Kč.

Jednotka Kč/úkon se hradí celá cena za stanovený úkon bez ohledu na čas.
Jednotka Kč/kilogram se hradí podle skutečně zváženého čistého prádla.

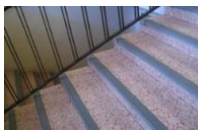
Naše garantovaná nabídka zjednodušeně:



Denní hygiena	Mytí a koupání
OSOBNÍ HYGIENA	
Výkon fyziologické potřeby	



Oblékání	Obouvání
ZVLÁDÁNÍ BĚŽNÝCH ÚKONŮ	
Celková úprava vzhledu	



Změna polohy	Manipulace s předměty
SAMOSTATNÝ POHYB	
Pohyb ve vlastním prostoru	Pohyb mimo domácnost



Příprava stravy	Dovoz stravy
ZAJIŠTĚNÍ STRAVOVÁNÍ	
Přijímání stravy	Nákupy



Úklid a údržba domácnosti	Péče o oblečení a obuv, praní, žehlení
PÉČE O DOMÁCNOST	
Ovládání spotřebičů	Nakládání s odpady



Společenské kontakty	
ZAJIŠTĚNÍ KONTAKTU SE SPOLEČENSKÝM PROSTŘEDÍM	
Využívání běžných veřejných služeb	Doprovod ke službám



Podpora vzdělávání	Možnost pracovního uplatnění
SEBEREALIZACE	
Oblíbené činnosti	Doprovod



Zdravotní prevence	Vycházka
PÉČE O ZDRAVÍ A BEZPEČÍ	
Dohled	Bezpečný pobyt doma



Komunikace	Vyřizování běžných záležitostí
UPLATŇOVÁNÍ PRÁV A OPRÁVNĚNÝCH ZÁJMŮ A OBSTARÁVÁNÍ OSOBNÍCH ZÁLEŽITOSTÍ	
Informace	



Jak se služba poskytuje:

Pokud jste o naši službu projevili zájem, dostavila se za vámi v předem dohodnutém čase sociální pracovnice do vaší domácnosti, aby se s vámi dohodla na vyplnění tiskopisu šetření, který obsahoval všechny potřebné náležitosti pro uzavření smlouvy. Projednala s vámi požadavky na poskytování této služby, vaše očekávání i osobní cíl, kterého byste chtěli za pomoci této služby dosáhnout. Dohodli jste se na čase, četnosti a rozsahu sjednaných služeb podle vaší individuální potřeby a vytvořili jste společně tzv. individuální plán. Dohodli jste se na tom, kdy a jak vám bude k podpisu předložena závazná smlouva o poskytnutí služby, u které jste se dohodli, od jakého data bude platná a na jakou dobu se uzavírá, stejně jako jste se dohodli na způsobu úhrady za tyto služby. Při tomto šetření jste se rovněž dohodli na tom, koho chcete uvést jako osobu pro vás kontaktní a souhlasili jste s tím, jak s touto osobou budeme dále spolupracovat. I tato osoba projevila o spolupráci s námi ve stanoveném rozsahu zájem.

Jak se služba vykazuje a platí:

Každý dojednaný úkon je zapsán do záznamu o průběhu služby, který jako osobní list každého z vás vede vám přidělená pracovnice sociálních služeb, se kterou se na průběhu služby domlouváte. Tuto pracovníci může v případě potřeby zastoupit kterákoliv jiná pečovatelka, tedy například nákup i dovoz oběda vám může zajistit jedna z nich a pomoc při úkonech ve vaší domácnosti jiná z nich. Do měsíčního výkazu potom zaznamená, jaký úkon a v jakém časovém rozsahu provedla, pokud se jedná o úkony, které se účtují podle skutečně spotřebovaného času. Zaznamená sem i skutečný počet úkonů, které se účtují podle ceny za úkon, nikoliv za čas. Jedná se o přehled skutečně provedených činností, se kterými svým podpisem za kalendářní měsíc projevíte souhlas a který je podkladem pro úhradu za tyto služby. Tento výkaz vám musíme předat nejpozději do 15. dne v kalendářním měsíci následujícím po měsíci, ve kterém byla služba poskytnuta. Na základě takto podepsaného měsíčního výkazu provedete poté vámi zvolenou úhradu za dané služby, a to

nejpozději do 20. dne v kalendářním měsíci následujícího po měsíci, ve kterém byla služba poskytnuta. Tento výkaz se i pro účel kontroly uchovává u sociální pracovnice a v počítačovém programu, z něhož vám na požádání může být kopie této poskytnuté péče v podrobném přehledu předána. Pokud se jedná o hotovostní platbu, bude vám o ní předána stvrzenka, pokud se jedná o bezhotovostní platbu či platbu poštovní poukázkou, může vám být na vyžádání předán doklad o přijetí této platby. V případě, že byste za služby nezaplatili, jedná se o hrubé porušení povinnosti, která vám vyplývá ze smlouvy.

Jak se platí zálohově:

V případě zajištění úkonu běžné nákupy a pochůzky, při kterých dochází k placení v hotovosti je třeba, abyste pečovatelce před započítáním takto dohodnutého úkonu předali příslušnou finanční hotovost spojenou s touto službou. Pečovatelka vám řádně a včas tuto finanční transakci vyúčtuje s tím, že přeplatek, tedy zbytek nevyužitých peněz vám neprodleně vrátí a pokud jí peníze na požadovaný nákup naopak nestačily, musíte jí vy takto stanovený rozdíl ve vyúčtování rovněž neprodleně uhradit. Nelze požadovat, abychom disponovali s vaší platební kartou. V souvislosti s tímto úkonem je na vás, jak přesně a jednoznačně napíšete seznam toho, co si přejete nakoupit a v jakém množství.

V případě zajištění úkonu dovoz nebo donáška jídla je třeba předat pečovatelce předem dohodnutou zálohovou částku na úhradu obědů na následující kalendářní měsíc v hotovosti tak, aby ji mohla řádně odevzdat dodavateli obědů, a to v termínu stanoveném dodavatelem. S tímto termínem vás pečovatelky vždy včas seznámí. Cena oběda je stanovena dodavatelem a my jsme povinni ji respektovat. Pokud víte, že oběd nebudete v určitý den chtít (budete například u lékaře, u rodiny, na plánované hospitalizaci apod.), musíte jej nejpozději jeden kalendářní den předem nejpozději do 10.00 hodin přes pečovatelku odhlásit, jinak oběd propadá. Peníze, které jsme od vás vybrali na dohodnutý počet odebraných obědů a které jste fakticky neodebrali, vám budou opět v hotovosti poté, co nám tuto částku vrátí dodavatel, bezodkladně vráceny. O těchto transakcích vedou pečovatelky záznamy, které podepisujete.

Jaké jsou vaše další povinnosti:

V případě úkonu dovoz nebo donáška jídla jste povinni zajistit si na své náklady 2 ks nerezových jídlonosičů, které odpovídají provozním, zdravotním a hygienickým podmínkám a tyto jídlonosiče řádně označit, aby nemohlo dojít

k jejich záměně a poté předávat pečovatelce jídlonosič vždy čistý a umytý výměnou za naplněný vybraným druhem jídla.

V případě úkonu běžný úklid a údržba domácnosti jste povinni zajistit úklidové prostředky a nástroje, které odpovídají hygienickým a bezpečnostním předpisům. Úklid je prováděn ve vašem nezbytném životním prostoru, tj. v kuchyni, ložnici, obývacím pokoji a na sociálním zařízení s chodbou s tím, že pokud požadujete úklid jiných prostor, můžeme vás odkázat na komerční úklidové služby. Na úklidové služby Vás můžeme odkázat i tehdy, pokud požadujete velký úklid domácnosti, například sezónní úklid a pokud pravidelně nedochází k současnému využití běžného úklidu a údržby domácnosti. Velký úklid tedy může být prováděn jen při současném provádění běžného úklidu a poprvé je tento úkon poskytován po třech takto využitých měsících běžného úklidu.

V případě, že dojde ke změnám v poskytované službě, je třeba nás o tom pravdivě a včas informovat. Jedná se zejména o změny v souvislosti s předem dohodnutými úkony (např. hospitalizace, onemocnění, odjezd z místa bydliště jinam apod., infekční onemocnění), ale i změnu bydliště, telefonního čísla apod. Za tuto změnu je považována i jakákoliv jiná změna v čase, četnosti a rozsahu doposud sjednaných úkonů služby. Tato změna se projednává se sociálním pracovníkem v individuálním plánu a pokud požadovaná změna neodpovídá vašim objektivním potřebám nebo našim kapacitním možnostem, je třeba tuto skutečnost s vámi projednat a nabídnout vám další dostupné sociální nebo komerční služby.

V případě spolupráce s námi je třeba umožnit nám přístup do bytu a zajistit potřebné podmínky pro výkon služby, tedy odstranit všechny závady v domácnosti, které by mohly ohrožovat naše zdraví nebo bezpečnost. V případě potřeby a zdravotního omezení na vaší straně **je třeba předat nám od vašeho bytu klíče.**

Jaká jsou vaše vybraná práva:

Pro ochranu Vašich práv vydal poskytovatel vnitřní předpis Etický kodex pracovníků Pečovatelské služby města Adamova, který je k dispozici na stránkách www.adamov.cz nebo Vám může být na vyžádání předán k bližšímu prostudování.

Tento kodex řeší zejména Vaši ochranu před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo v souvislosti s poskytováním sociální služby

dojít a popisuje, jak předcházet situacím, v nichž by mohlo dojít k porušení základních práv a svobod i jak je řešit, pokud by k nim došlo, vymezuje situace, kdy by mohlo dojít ke střetu Vašich a našich zájmů a stanovuje rovněž pravidla pro přijímání darů. Přijímat jakékoliv věcné či peněžité dary pracovníky poskytovatele od Vás je nepřijatelné a jedná se o porušení etiky i příslušných předpisů poskytovatele.

Protože poskytování služby je postaveno na rovnoprávném vztahu mezi námi, patří mezi **základní práva vzájemné právo na důstojnost, bezpečí, soukromí, svobodu víry, vyznání i názorů, stejně jako právo na rozhodování a přiměřené riziko se službou související.**

Máte právo na to, abyste byli seznámeni se všemi předpisy, které s touto službou souvisí, máte právo nahlížet do vaší spisové dokumentace, máte právo na využití základního sociálního poradenství, tedy informace o využití dalších služeb, nároků na dávky a další aktivity.

Máte právo vědět, jak můžete na kvalitu nebo způsob poskytování služby podat stížnost a jak se řeší tzv. nouzové a havarijní situace.

Jak můžete podat stížnost:

Stížnost můžete podat vy nebo i jiná osoba. **Stížnost můžete podat** ústně, telefonicky, písemně nebo elektronickou poštou. Při podání stížnosti se **můžete obrátit** v případě podání:

a) ústní formou:

- na pracovníci v sociálních službách
- na vedoucí odboru SSV
- na sociální pracovníci
- na tajemníka úřadu

b) telefonicky:

- na mobilní telefon pracovnícím v sociálních službách tel. 723 755 352, 734 266 577, 773 680 067, 603 877 862, 731 161 075
- na pevnou linku do kanceláře vedoucí odboru sociálních a správních věcí a sociální pracovníci tel. 516 499 624, 516 499 625 nebo na jejich mobilní telefon 602 788 015, 605 206 656
- na podatelnu Městského úřadu Adamov na pevnou linku 516 499 620

c) poštou písemně:

- na adresu Městského úřadu Adamov, Pod Horkou 101/2, 679 04 Adamov, mesto@adamov.cz.

d) **elektronickou poštou** podepsanou zaručeným elektronickým podpisem, kvalifikovaným elektronickým podpisem, kvalifikovanou elektronickou pečeti a elektronickým časovým razítkem, na kterou se hledí jako na stížnost podanou písemně

- na adresu posta@adamov.cz.

Stížnosti a způsob jejich vyřizování se řídí vnitřním předpisem Pravidla pro přijímání a vyřizování stížností a petic Města Adamova v platném znění a pokud je nelze vyřídit ihned, musí být vyřízeny nejpozději do 60 dnů. Stížnost se podle tohoto předpisu zaeviduje na Evidenční list stížnosti a do systému spisové služby Městského úřadu Adamov, ale současně ji vedoucí odboru SSV zaznamená do Evidenčního listu stížnosti na průběh a kvalitu sociální služby, kterou vede samostatně jen pro účel poskytování Pečovatelské služby města Adamova. Za správné a včasné prošetření a vyřízení stížnosti odpovídá vedoucí odboru SSV a v jinak stanovených situacích podle těchto pravidel tajemník úřadu.

Anonymní stížnosti se vyřizují jen tehdy, pokud obsahují konkrétní údaje. Anonymní stížnost může být vhozena do schránky, která je umístěna u hlavních dveří budovy Pod Horkou 101/2, 679 04 Adamov, tedy sídla poskytovatele.


V případě, že máte pocit, že stížnost nebyla vyřízena k Vaší plné spokojenosti, máte možnost se obrátit na nezávislého odborníka, kterým je například Veřejný ochránce práv na adrese Údolní 39, 602 00 Brno, tel. 542 542 888, podatelna@ochrance.cz, datová schránka: jz5adky, Český helsinský výbor, Štefánikova 216/21, Praha 5, tel. 257 221 141, info@helcom.cz, nebo různé občanské poradny na portále www.obcanskeporadny.cz, které poskytují rady a informace všem, kdo se na ně obrátí, v Brně například na adrese: poradna.brno@volny.cz, tel. 739 655 052.

Stížnost není důvodem pro ukončení služby ani k jakémukoliv diskriminujícímu jednání ze strany poskytovatele, ale naopak je chápána jako výkon Vašeho práva a může být zdrojem informací o tom, jak je služba vnímána a jaká jsou její slabá místa. Je tedy chápána jako příležitost ke zvýšení kvality služby a podnět pro její rozvoj.


Jak můžete řešit nouzové a havarijní situace:


Při poskytování pečovatelské služby se mohou vyskytnout různé nouzové nebo havarijní situace. Pečovatelská služba má pro tyto případy zpracována pravidla,

jak tyto situace řešit. Všichni pracovníci pečovatelské služby tato pravidla znají a jsou povinni podle nich postupovat. Tímto vás chceme seznámit zejména s tím, jak máme řešit situace, které se vás mohou přímo dotýkat. Záleží nám na tom, abyste se při poskytování naší služby cítili bezpečně.


 **Neotevíráte-li na opakované zazvonění** a nereagujete žádnými zvuky, kterými byste na sebe upozornili, není možné se spojit se žádnou kontaktní osobou ani sousedy, kteří by o Vás něco věděli a není ani zjištěno, že byste měli být u lékaře či hospitalizováni, jsou pracovníci pečovatelské služby oprávněni přivolat příslušnou složku záchranného systému. Tento postup může znamenat násilné vniknutí záchranných složek do tohoto bytu s případnou škodou na bytovém zařízení a je tedy ve vašem zájmu ohlašovat veškeré změny a svoji nepřítomnosti v bytě.


Pokud po několikerém opakovaném zazvonění a klepání sice neotevíráte, ale zároveň za dveřmi pracovník pečovatelské služby slyší, že byste mohli být doma, např. zvuky typu škrabání, bouchání, vzdychání, volání, tak rovněž ihned zavolá kontaktní osoby, ale současně i příslušné složky záchranného systému, neboť záchrana života má přednost před případným vznikem škody na bytovém zařízení, pokud se na místo nedostaví kontaktní osoba s náhradními klíči dříve.


 **Když má pečovatelka na základě dohody váš klíč od bytu, otevře** dveře vašeho bytu a na místě zjistí, že došlo k ohrožení vašeho zdraví, zavolá ihned kontaktní osoby a příslušné složky záchranného systému. Pokud pracovník pečovatelské služby zjistí, že v bytě ale nejste, byt okamžitě opustí a uzamkne. Je tedy na vás, abyste nám tuto skutečnost včas hlásili. Pokud má pečovatelka klíč od bytu v DPS, jedná se o jeho využití na vaše přímé požádání pouze za vaší přítomnosti při nechtěném zabouchnutí dveří případně možnosti se do bytu dostat jinak.


 **Ztrátu vašich klíčů nebo jejich poškození** je pečovatelka, která za klíč nese odpovědnost, povinna s vámi řešit tak, že klíče nechá opravit nebo nechá vyměnit vložku do zámku vašeho bytu na svoje náklady. Pokud by došlo k úmyslnému poškození vašeho majetku, je třeba škodu vám po dohodě uhradit, jinak by byla věc řešena občansko-právní cestou. Pokud by však došlo k neúmyslnému poškození majetku způsobeného jeho opotřebením (např.

dlouhodobě používané domácí spotřebiče by přestaly fungovat), tak za tyto škody pečovatelka neodpovídá.


 **V případě pádu**, jehož příčinou mohou být např. koberečky, předložky, kabely na zemi, prahy, hluboké křeslo, kluzká podlaha, špatné osvětlení, nevhodné boty apod. stejně jako vaše poruchy chůze, nedostatečná stabilita při chůzi, poruchy zraku, nežádoucí účinky léků, inkontinence, zmatenost, další prodělaná onemocnění apod., vás bude pečovatelka informovat o tom, že když může být ohroženo vaše zdraví nebo život, je nutné přivolat na místo složky záchranného systému, neboť „hodnota lidského života je nad hodnotou případného porušení práv klienta“, tedy že vám tato pomoc bude přivolána, i kdybyste se domnívali, že to není nutné a že situaci zvládnete sami. O situaci bude informována Vaše kontaktní osoba.


 **Náhlé zhoršení zdravotního stavu**, ke kterému by došlo jak během výkonu služby či poté, co by vás takto pečovatelka našla doma, bude vám poskytnuta první pomoc a co nejrychleji přivolána pomoc záchranného systému. Pečovatelka do doby příjezdu této služby počká u vás a poté bude informovat osoby kontaktní. V případě, že by k náhlému zhoršení zdravotního stavu došlo na straně pečovatelky, je postup z vaší strany, pokud toho budete s ohledem na svůj zdravotní stav schopni, stejný.


 **K problematickému chování na vaší straně** by vůbec nemělo dojít, ale pokud taková situace přece jen nastane, nejrychlejším řešením je pro nás z bytu odejít a dohodnutý úkon vám neprovést. V případě, že byste zjistili svoje infekční onemocnění, je třeba nám tuto skutečnost ihned nahlásit a poté se řídit pokyny ošetřujícího lékaře. V případě, že si nezajistíte své domácí zvíře a dojde k napadení pracovníka (nejčastěji psem), tak v případě poškození na zdraví hned na místo přivolat složky záchranného systému, zajistit potvrzení o očkování psa proti vzteklině a zamezit dalšímu kontaktu tohoto zvířete s pracovníkem.


 **Pokud se stane nehoda na vozidle nebo dojde z jiných důvodů ke zpoždění vozidla**, kterým se k vám dopravujeme za účelem provedení dohodnutého úkonu, bude hledáno co nejrychlejší náhradní řešení této situace, ale pokud by došlo k zásadnímu zpoždění, budete o tom telefonicky


informování. Stejně tak vás budeme informovat o tom, když dojde k náhlému a zásadnímu snížení počtu našich pracovníků.

 **Pokud uvíznete ve výtahu**, je potřeba nezmatkovat, zachovat klid a přivolat si pomoc prostřednictvím tlačítka ve výtahu, voláním na zde uvedené číslo v případě, že u sebe máte mobilní telefon případně voláním o pomoc do doby, než vám bude tato pomoc přivolána zvenčí. Pokud budeme blízko vás, budeme se snažit vás uklidňovat a počkáme do doby, než vás z výtahu havarijní služba provozovatele vyprostí.

 **Pokud z bytu bude cítit plyn**, co nejrychleji zkontrolujte jeho příčinu, otevřete okna a z bytu odejděte. Netelefonujte v bytě ani jeho blízkosti a nepoužívejte zvonek, klepejte na sousedy a obraťte se na někoho, kdo vám tuto pomoc zavolá, pokud si ji venku nezavoláte sami.

 **V případě havárie vody** je třeba co nejrychleji zajistit uzavření přívodu vody v bytě nebo hlavního uzávěru vody v domě a volat co nejrychleji havarijní službu.

 **V případě poruchy dodávky elektrické energie** je možnost obnovit dodávku energie pouze tzv. nahozením jističů v bytě, ale jinak je třeba spotřebiče odpojit od sítě a zavolat havarijní či poruchovou službu dodavatele elektřiny.

 **V případě požáru** je třeba se řídit poplachovou směrnicí a evakuačním plánem, který máte každý ve svém domě. Je třeba zachovat klid a co nejdříve zavolat složky záchranného systému.

Čísla, která potřebujete:

Pro tísňová volání jsou vyhrazena tato telefonní čísla:

- **150 Hasičský záchranný sbor ČR**
- **155 Zdravotnická záchranná služba**

- **158 Policie ČR**
- **112 Jednotné evropské číslo tísňového volání**

Přístup k těmto telefonním číslům je zcela bezplatný z pevných telefonních linek i mobilních telefonů.

Další telefonní čísla:

- 602 515 387 Městská policie Adamov
- 516 446 405 ADAVAK, s.r.o.
- 724 370 188 Havarijní služba ADAVAK, s.r.o.= JEN HAVÁRIE
- 724 370 156 Poruchy vytápění ADAVAK, s.r.o.
- 800 107 525 Firma OTIS, opravy výtahu v DPS Komenského 1
- 1239 Pohotovostní linka dodavatele plynu
- 800 225 577 Pohotovostní služba dodavatele elektřiny

Další telefonní čísla pro praktické využití, např.:

- 800 157 157 Linka důvěry pro seniory
- 800 200 007 Linka seniorů
- 516 446 668 Linka důvěry Blansko nonstop
- 516 488 111 Nemocnice Blansko
- 516 838 490 Pohotovost
- 516 491 111 Nemocnice Boskovice
- 516 474 151 Nemocnice Milosrdných bratří Letovice
- 543 214 761 Hospic svaté Alžběty v Brně
- 516 410 825 Charitní ošetrovatelská služba, půjčovna pomůcek Blansko
- 517 330 382 Odlehčovací služba pobytová, Vyškov-Dědice
- 516 775 210 Městský úřad Blansko, parkovací průkazy
- 950 103 511 Úřad práce Blansko, příspěvky na péči, na mobilitu, průkazy ZTP

Praktičtí lékaři v Adamově:

3. 516 446 292 MUDr. Zuzana Kuchařová
- 725 347 852 MUDr. Ivo Procházka (MUDR. Dostál)
- 516 446 208 MUDr. Lenka Košťálová (dětská lékařka)

Městský úřad Adamov:

- 516 499 620 sekretariát, podatelna
- 546 499 624 odbor sociálních věcí
- 516 499 629 poplatky
- 516 499 630 pokladna
- 516 499 628 správa majetku města
- 516 499 633 matrika

Telefonní čísla na komerční služby v Adamově a okolí, např.:

Restaurační služby:

RESTAURACE VĚTRNÍK, Opletalova 345/22, Adamov

tel. 515 531 175

RESTAURACE HRADNÍ, Hradní 39/1, Adamov

tel. 703 529 097

RESTAURACE CAFÉ&WINE, Nádražní 115, Adamov

tel. 776 317 175

ASIA BISTRO Skalní sklep, Nádražní 57, Adamov

tel. 775 089 888

Úklidové služby:

DAGMAR ZOUHAROVÁ, Blansko

tel. 724 134 616

CLEAN LINE s.r.o., Boskovice,

tel. 725 415 008

BRAVIS CLEANING, Brno

tel. 777 358 948

Služby nákupů až do domu:

ROHLÍK tel. 800 730 740

KOŠÍK tel. 226 220 500

TESCO tel. 800 222 555