

**Vaše značka:**

**Ze dne:** 21. 05. 2024

**Naše značka:** S/01/2024

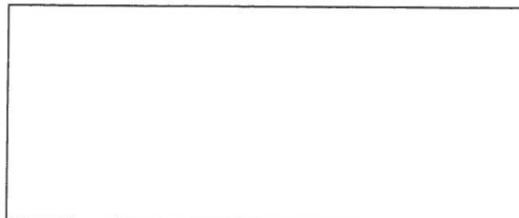
**Vyřizuje:** Mgr. Marcela Rezlerová

**Telefon:** 312 578 111

**Fax:**

**E-mail:** dps@meuslany.cz

**Datum:** 27. 11. 2024



### VYPOŘÁDÁNÍ STÍŽNOSTI

Pečovatelská služba Slaný přijala dne 22. 10. 2024 anonymní stížnost, kterou bylo upozorněno na nedostatečný pracovní výkon a chování pečovatelky při poskytování služby, konkrétně při provádění osobní hygieny, kdy zapomněla umýt obličej, neumyla a nepromazala pokožku na zádech, dále nedoplnila/nevyměnila tekutiny u klientky, která se sama neobslouží. Stížnost dále směřovala k tomu, že je pečovatelka při výkonu pečovatelské služby zbrklá a hlučná, u klientů bouchá věcmi, které jsou ve vlastnictví klientů a na upozornění klientů toto nerespektovala, nevhodným způsobem sděluje klientům, že nesmí zvedat břemena těžší než 15 kg. Špatně provádí úklid v domácnosti, který je vykonán v rychlosti a neúplně, domácnost opouští znečištěnou. Klienty oslovuje důvěrně. Klienti si přejí zůstat v anonymitě.

Vzhledem k provozním důvodům, kdy dotčená pečovatelka čerpala řádnou dovolenou, nebylo možné stížnost vyřídit ve stanoveném termínu 30 dnů a lhůta pro její vyřízení byla prodloužena do 29. 11. 2024. Informace byla zveřejněna na internetových stránkách [www.psslany.cz](http://www.psslany.cz) dne 21. 11. 2024.

Pečovatelská služba Slaný vnímá podané stížnosti jako podněty pro zvyšování kvality poskytovaných služeb a přijaté podněty pečlivě prošetřuje. V rámci podané stížnosti provedla sociální pracovnice Pečovatelské služby Slaný na základě pokynu vedoucí 3 kontrolní sociální šetření u klientů dle předem stanovených kritérií. První sociální šetření proběhlo u klientky, u které je prováděna téměř denně osobní hygiena dotčenou pečovatelkou, další dvě šetření proběhla u klientů, kteří pobírají příspěvek na péči ve III. nebo IV. stupni. Jedná se o příspěvek, který je přiznáván osobám s těžkou nebo úplnou závislostí. Při sociálním šetření se sociální pracovnice zaměřila na spokojenost klientů s poskytováním služby a chování jednotlivých pečovatelek ve vztahu ke klientům a na zjištění oprávněně neuspokojených potřeb. Sociálním šetřením bylo zjištěno, že dotčená pečovatelka prováděla osobní hygienu

u klientky dle správného postupu. S klientkou udržovala kontakt. Klientka však sdělila, že se někdy stává, že pečovatelka zapomene umýt nebo promazat záda. A vzhledem k tomu, že u klientky probíhá hygiena denně, je přesvědčena, že nemusí žádné pečovatelce oznamovat, co je potřeba.

V dalším šetření, kterému nebyla pečovatelka přítomna, bylo zjištěno, že hygiena probíhá v nesprávném postupu, pečovatelka zapomíná umýt obličej a klientka si raději o umytí neřekne. Pečovatelka klientce sama nenabídne výměnu/doplnění tekutin. Protože se jedná o klientku s omezenou možností komunikace, tak svou potřebu nevyjádří nebo potřebuje delší čas na její vyjádření. Sociálními šetřeními bez přítomnosti pečovatelky byly stížnosti klienty potvrzeny.

Dotčená pečovatelka pracuje na pozici pečovatelky v Pečovatelské službě Slaný od roku 1996. Po dobu jejího pracovního poměru s ní nebylo řešeno žádné záporné hodnocení práce. S pečovatelkou byl proveden osobní pohovor vedoucí Pečovatelské služby Slaný za přítomnosti sociální pracovnice. Pečovatelka byla na své nedostatky upozorněna, zároveň byla edukována, jak postupovat, aby postup byl správný. Též byla motivována, aby sdělovanou nespokojenost klientů vnímala pozitivně jako podnět ke zvyšování kvality poskytovaných služeb.

V případě, že stěžovatel není spokojen se závěrem vyřízení stížnosti, může se obrátit na:

- Město Slaný (zřizovatel Pečovatelské služby Slaný), tajemníka Městského úřadu Slaný:  
Mgr. Jaroslav Brabec, [brabec@meuslany.cz](mailto:brabec@meuslany.cz), tel: 312 511 118;
- Krajský úřad Středočeského kraje, Odbor sociální, Zborovská 11, 150 21 Praha 5, tel.: 257 280 111;
- Ministerstvo práce a sociálních věcí, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2, tel.: 221 921 111;
- Veřejný ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno, tel.: 542 542 888.

S pozdravem

MĚSTO SLANÝ  
PEČOVATELSKÁ SLUŽBA  
U ŠKOLY 173, 274 01 Slaný  
IČO: 00234877  
tel. fax: 312 578 111



Mgr. Marcela Rezlerová  
vedoucí Pečovatelské služby Slaný

Vyvěšeno: 28. 11. 2024

Sejmuto: 28. 12. 2024