



**Domov pro seniory Podbořany, p.o.**

# **PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY**

## OBSAH

---

|  |           |
|--|-----------|
| <b>ÚVODNÍ USTANOVENÍ.....</b>  | <b>3</b>  |
| <b>VEŘEJNÝ ZÁVAZEK.....</b>  | <b>3</b>  |
| <b>KLÍČOVÝ PRACOVNÍK.....</b>  | <b>4</b>  |
| <b>POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY.....</b>   | <b>5</b>  |
| a) Konkrétní rozsah.....   | 5         |
| b) Konkrétní čas.....  | 5         |
| <b>ZÁKLADNÍ ČINNOSTI.....</b>  | <b>5</b>  |
| a) pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu.....   | 5         |
| b) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu.....   | 6         |
| c) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy.....  | 7         |
| d) pomoc při zajištění chodu domácnosti.....   | 7         |
| e) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím.....  | 9         |
| <b>FAKULTATIVNÍ ČINNOSTI.....</b>  | <b>9</b>  |
| a) Telefonování ze služebního telefonu.....  | 9         |
| b) Kopírování A4.....  | 9         |
| c) Půjčování kompenzační pomůcky: velké /malé chodítko, invalidní vozík, toaletní křeslo. Pomůcky jsou zapůjčeny vždy na nezbytně nutnou dobu..... | 9         |
| d) Doprava uživatele vozidlem pečovatelské služby.....   | 9         |
| Bezpečné prostředí v domácnosti uživatele.....   | 9         |
| Změny v poskytování služby.....  | 10        |
| Oslovování.....  | 10        |
| Vstupování do domácnosti uživatele a uschování klíčů.....  | 10        |
| <b>ÚHRADA ZA POSKYTOVÁNÉ SLUŽBY.....</b>   | <b>10</b> |
| <b>PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTI, PŘIPOMÍNEK.....</b>   | <b>11</b> |
| <b>UKONČENÍ POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY.....</b>   | <b>12</b> |

## ÚVODNÍ USTANOVENÍ

Tato pravidla upravují podmínky poskytování pečovatelské služby (dále jen PS) v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, v platném znění a jsou určena uživatelům pečovatelské služby a dále zaměstnancům, kteří pečovatelskou službu zajišťují.

## VEŘEJNÝ ZÁVAZEK

### Jaké je naše poslání

Podpora osobám, která jim umožní zůstat ve svém domácím prostředí i v situaci, kdy potřebují pomoc s péčí o vlastní osobu a domácnost, při zachování maximální soběstačnosti.

### Jaké máme cíle

- Uživatel zůstává ve své domácnosti, v místě, které je mu blízké.

Zachovává si v maximální možné míře své schopnosti a dovednosti postarat se o sobe a domácnost za přiměřené podpory druhé osoby.

- Spolupráce se zainteresovanými stranami

Zlepšit spolupráci s rodinami a blízkými osobami. Naším cílem je vytvoření podpůrné sítě, která umožní uživateli žít běžným způsobem života se zajištěním všech oprávněných potřeb. Součástí takové podpůrné sítě může být terénní pečovatelská služba, rodina a blízké osoby, ale také komerční služby dostupné v místě pobytu.

Chceme zvýšit propagaci služby v regionu Podbořanska. Udržet informovanost a dobré vztahy se zřizovatelem.

- Zvyšování kvality poskytovaných služeb

Naším cílem je projít úspěšně inspekci kvality a neustále zvyšovat kvalitu poskytované sociální služby.

- Personální zajištění

Zlepšujeme pracovní podmínky zaměstnanců, zvyšujeme jejich schopnost vyrovnávat se se změnami a zkvalitňujeme systém jejich vzdělávání.

### Jakými zásadami se řídíme

- Důstojnost - nenarušujeme soukromí uživatelů, respektujeme jejich právo volby, vnímáme uživatele jako sobě rovného (uplatňujeme partnerský přístup)

- Profesionalita - respektujeme hranice v individuální práci, dodržujeme pravidla a metodiky, jsme učící se organizací, spolupracujeme týmově
- Individuální přístup - každý uživatel má sestaven individuální plán a stanovené osobní cíle řešící jeho nepříznivou situaci
- Podpora kompetencí a soběstačnosti - podporujeme uživatele v nezbytné míře, usilujeme o rozvoj soběstačnosti, podporujeme ho v samostatném rozhodování a respektujeme jej
- Snaha o udržení kontaktu a vazeb se společnostmi (veřejné služby, osoby blízké, přirozené kontakty se společnostmi)

### **Naší cílovou skupinou jsou**

- osoby se zdravotním postižením
- senioři
- osoby s chronickým onemocněním
- rodiny s dítětem/děťmi

### **Můžeme odmítnout poskytovat sociální službu, jestliže:**

- nemáme dostatečnou kapacitu
- zájemce žádá o službu, kterou neposkytujeme nebo nejsme schopni zajistit
- zájemce žádá o službu, kterou dokáže zajistit veřejné a komerční služby v dané oblasti
- osobě byla v době kratší 6 měsíců od podepsání smlouvy vypovězena smlouva o poskytnutí téže služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy

## **KLÍČOVÝ PRACOVNÍK (dále jen KP)**

Je zaměstnanec pečovatelské služby, který primárně koordinuje poskytování služby s uživatelem. Aktivně si všímá jeho potřeb, hájí jeho zájmy a plánuje s uživatelem poskytování péče a adekvátní pomoci. Navrhuje změny v individuálním plánu péče, které vyplynou z rozhovorů s uživatelem a průběhu poskytování služby. Zohledňuje přitom možnosti poskytovatele i uživatele a nabízí takový rozsah a formu podpory, která je nezbytná k naplnění potřeb a dosažení osobního cíle. Jméno KP je uvedeno v individuálním plánu péče. Pokud má uživatel zájem o změnu klíčového pracovníka a nebrání-li tomu provozní důvody, je mu vyhověno. Tato změna je projednána s vedoucí PS a zaznamenána v záznamech a hodnocení plánu péče. O změnu může požádat v odůvodněných případech i klíčový pracovník (ztráta důvěry, střet zájmů apod.)

V případě dlouhodobé nepřítomnosti (delší než 3 týdny) vedoucí PS určí zastupujícího klíčového pracovníka, na kterého přecházejí všechny povinnosti vyplývající z individuálního plánování služby.

## POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

Pečovatelská služba poskytuje službu na základě uzavřené smlouvy v rozsahu základních činností, které jsou stanoveny zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění. Nad rámec základních činností poskytuje další tzv. fakultativní činnosti. Pečovatelská služba je poskytována denně od 7.00 hod. do 21.00 hod. včetně víkendů a svátků.

Pečovatelská služba nezajišťuje zdravotní péči jako je podávání léků, převazy, injekční podání inzulínu, odběry, měření quick, měření tlaku atp.

**a) Konkrétní rozsah** poskytovaných služeb je sjednán s uživatelem v individuálním plánu. Provedené služby jsou evidovány. Na konci daného měsíce je uživateli předložen k podpisu měsíční přehled o poskytnutých službách včetně jejich rozsahu a data provedení. Svým podpisem souhlasí, že služby byly provedeny v náležité kvalitě. Měsíční přehled o poskytnutých službách je uložen v sociální dokumentaci uživatele. Na vyžádání uživatele má poskytovatel povinnost tento přehled předložit i v průběhu daného měsíce.

**b) Konkrétní čas** objednané pečovatelské služby je stanoven na základě dohody mezi klíčovým pracovníkem a uživatelem. V případě, že uživatel poskytnutí objednané služby v dohodnutém termínu nebude požadovat, je povinen oznámit tuto skutečnost nejpozději 2 pracovní dny před dnem výkonu objednané služby svému klíčovému pracovníkovi – ústně, telefonicky, zanechat vzkaz. Neučiní-li tak, bude mu daná služba účtována v průměrné délce – jedná se o bezdůvodný příchod pečovatele/ky na službu.

Toto neplatí při náhlém zhoršení zdravotního stavu nebo náhlé hospitalizaci. Pokud uživatel odjíždí do lázní či na rekondiční pobyt nebo k rodině apod., je povinen svou nepřítomnost dopředu nahlásit.

## ZÁKLADNÍ ČINNOSTI

### **a) pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu**

#### **1. pomoc a podpora při podávání jídla a pití**

Podpora a pomoc při podávání připraveného jídla, např. snídaně, svačina, oběd aj., tato služba je poskytována uživatelům, kteří si sami nedokáží jídlo připravit, naservírovat, nebo nezvládají samostatně pokrm konzumovat a potřebují pomoc druhé osoby.

#### **2. pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek**

Činnost spojená s převlékáním oděvů a speciálních pomůcek, svlékáním a oblékáním, pomoc s nasazením či sundáním např. ortézy, korzetu, protézy a dalších ortopedických

pomůcek. Pečovatel/ka podporuje a motivuje uživatele k maximální soběstačnosti, pomáhá s celkovou úpravou oděvů, zapínáním knoflíčků atp.

### **3. pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru**

Služba je poskytována uživatelům, kteří mají potíže se zapomínáním a ztrátou orientace, potřebují větší pocit bezpečí a jistoty. Pečovatel/ka uživatele navštěvuje dle individuálního plánu (například po návratu z nemocnice, kdy se uživatel necítí zcela dobře).

### **4. pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík**

Činnost spojená s poskytnutím pomoci při zvládnutí každodenních činností, např. při vysazování k jídlu, k hygieně, při oblékání apod. V případě potřeby je uživateli pomáháno při provedení sedu, stoje a s celkovou mobilitou. Jedná se o pomoc s přesunem na invalidní vozík, doprovod s použitím invalidního vozíku, s použitím chodítka, doprovod při chůzi či procvičováním chůze, a to jak v domácnosti, tak mimo ni.

## **b) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu**

### **1. pomoc při úkonech osobní hygieny**

Činnost zahrnuje pomoc s osobní hygienou dle míry soběstačnosti uživatele při běžné každodenní hygieně nebo celkové koupeli v domácnosti uživatele. V případě potřeby poskytujeme pomoc při hygieně na lůžku. Dále úkony spojené s péčí o zuby či zubní náhrady a při mytí jednotlivých částí těla včetně ošetření pokožky těla krémem. Uživatel používá vlastní hygienické a kosmetické přípravky.

### **2. pomoc při základní péči o vlasy a nehty**

Činnost spojená s mytím a celkovou péčí o vlasy, vysoušením vlasů a úpravou účesu. Pečovatel/ka zajišťuje drobné úpravy účesu, popřípadě pomůže se zprostředkováním služeb kadeřnice. Péči o nehty na ruce zajišťuje pečovatel/ka. V případě, že uživatel požaduje stříhání nehtů na nohou nabídne uživateli zprostředkování služeb pedikérky.

### **3. pomoc při použití WC**

Zajištění pomoci při vykonávání fyziologických potřeb spojených s vyprazdňováním. V případě potřeby je uživateli poskytnuta pomoc s doprovodem na toaletu, použitím toalety i s vykonáním následné hygieny. Poskytnutí pomoci při použití a úklidu mobilní toalety (toaletního křesla), nebo pomoc při výměně inkontinenčních pomůcek a následné hygieny.

## **c) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy**

### **1. zajištění stravy**

Pečovatelská služba poskytuje pomoc při zprostředkování a zajištění služeb veřejných jídelen, které dováží hotové jídlo do domácností, anebo na určené místo, kde si stravu mohou uživatelé vyzvednout.

Pečovatel/ka uživateli pomáhá s úkony spojenými s objednávkou stravy dle jídelního lístku. Přečte a vyplní objednávací lístek, v případě potřeby objednávací lístek pomůže předat dodávající jídelně. Nabízí také možnost pomoci se zprostředkováním úhrady za služby jídelen, zprostředkováním nákupu stravenek a objednáváním stravy.

### **2. dovoz nebo donáška jídla**

V případě, že uživatel není schopen si dojít sám pro oběd do jídelny, nebo restaurace, či pokud tyto provozovny nezajišťují dovážku jídla do domácností, pečovatel/ka mu jej přinese z nejbližší provozovny blízko jeho bydliště.

### **3. pomoc při přípravě a příprava jídla a pití a jeho podání**

Poskytnutí pomoci s ohrátím a podáním hotového jídla, přípravou studeného pokrmu (namazání chleba, nakrájení ovoce a zeleniny apod.) nebo nácvik přípravy teplých i studených pokrmů v domácnosti ve spolupráci s uživatelem (v rámci jeho aktivizace a nácvikové činnosti). Pomoc s přípravou nápojů. S touto činností souvisí i umytí a úklid použitého nádobí a běžný úklid kuchyně po přípravě stravy. Pečovatel/ka také poskytuje uživateli pomoc při zajištění vhodných pomůcek, nezbytných pro samostatnou přípravu stravy.

## **d) pomoc při zajištění chodu domácnosti**

### **1. běžný úklid a údržba domácnosti**

Úkony spojené s vysáváním kobereců, sedacích souprav, postelí, zametáním, mokřým vytíráním, utíráním prachu, vyklepáváním předložek, vymetení pavučin, umytím a úklidem nádobí, omytím kuchyňské linky, vynesení odpadků, mytím sociálního zařízení a koupelny, zaléváním květin, údržbou domácích spotřebičů. Uživatel používá vlastní mycí a čisticí prostředky na úklid.

### **2. pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti**

Úkony zahrnují sezónní úklid, tj. úkony běžného úklidu rozšířené o mytí a leštění nábytku, dveří, radiátorů, otření prachu na skříních, mytí světel a dekoračních předmětů, mytí obkladů v koupelně, úklid ve spížích, výměnu záclon a závěsů.

### **3. donáška vody**

Úkon zahrnuje donášku maximálně 10L pitné vody v době odstávky z cisterny přistavené nejbližšího místa bydliště uživatele.

#### **4. topení v kamnech včetně donášky a přípravy topiva, údržba topných zařízení**

Úkony zahrnují donášku a přípravu topiva ze sklepa, kůlny, vymetení a vynášku popela. Pečovatel/ka nezajišťuje technickou údržbu topných zařízení.

#### **5. běžné nákupy a pochůzky**

**a) pochůzka** – zahrnuje vyzvednutí receptu na léky nebo kompenzační pomůcky a jejich vyzvednutí v lékárně nebo prodejně zdravotnických potřeb, placení složenek na poště, vyřizování uživatelových záležitostí na úřadech a institucích.

**b) nákup** – běžný nákup se provádí dle individuálního plánu, případně dle potřeby mimořádně po domluvě s uživatelem a je vždy zajištěn v nejbližším možném obchodě od místa bydliště uživatele. Nákupem se rozumí doba od přebírání seznamu, tašky a finanční hotovosti až po jeho předání a vyúčtování, popř. jeho uložení uživateli na určené místo.

Nákupy provádí pečovatel/ka na základě seznamu, který je sepsaný uživatelem, či je uživateli poskytnuta pomoc při sepsání nákupního seznamu. Spolu se seznamem předá finanční hotovost na daný nákup. Při přebírání finanční hotovosti od uživatele o tomto provede pečovatelka písemný záznam, který bude stvrzen podpisy obou stran. Na vyžádání vystaví pečovatelka o převzetí finanční hotovosti uživateli potvrzení. Při předávání nákupu uživateli pečovatel/ka vypořádá finanční hotovost proti skutečné ceně nákupu.

#### **6. velký nákup**

Nákup nad rozsah běžného nákupu, tj. týdenní nákup, objemný nákup, nákup ošacení a nezbytných potřeb do domácnosti drobného charakteru, kdy nákup nepřesáhne 10Kg a pečovatel/ka jej bez problémů unese

#### **7.,8. praní a žehlení prádla (osobního i ložního), popř. jeho drobné opravy**

Praní a žehlení prádla uživatele zajišťuje pečovatel/ka v domácnosti uživatele, s použitím uživatelových spotřebičů a prostředků pro praní a žehlení prádla. Uživatel se na činnosti podílí dle svých možností v maximální možné míře pro zachování soběstačnosti. Do činnosti je zahrnutý také sběr špinavého prádla a jeho třídění, je-li s touto činností potřebné uživateli pomoci.

V případě, že není v možnostech uživatele zajistit praní a žehlení prádla v jeho domácnosti, připraví uživatel špinavé prádlo (osobní, ložní) do koše, či tašky, popř. prádlo připravuje a odnáší pečovatel/ka sama. Spolu s prádlem předává vlastní prací prostředky. Vyprané a vyžehlené prádlo je zváženo a předáno uživateli nejpozději do 10 dnů od předání pečovatelce. Čisté prádlo si může uživatel vyzvednout po domluvě s pečovatelem/kou sám nebo mu jej pečovatel/ka přinese. V případě silně znečištěného prádla od výkalů zvířat není pečovatel/ka povinna prádlo převzít ani výkaly uklízet.



Ložní i osobní prádlo se pere vždy odděleně, každému uživateli zvlášť ve společné prádelně budovy DPS.

Pečovatel/ka žehlí, čistě a vysušené prádlo (osobní, ložní), které následně zváží.

## **e) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím**

### **Doprovod**

Úkony spojené s doprovodem uživatele k lékaři, na úřady, do provozoven veřejných služeb, na společenské a kulturní akce, do obchodů, na vycházky apod. a zpět. Doprovod se poskytuje pěšky, taxislužbou, veřejnou dopravou, či automobilem poskytovatele, kterou hradí uživatel, a dále sanitou, kterou zajišťuje lékař uživatele. V případě doprovodu k lékaři je tento úkon upřednostněn před ostatními službami, které mohou být domluveny na jiný termín (úklid, velký nákup apod.), kdy si pečovatel/ka domluví náhradní termín s daným uživatelem.

## **FAKULTATIVNÍ ČINNOSTI**

### **a) Telefonování ze služebního telefonu**

Tato služba je poskytována pouze tehdy, není-li možné uskutečnit hovor z mobilního telefonu, či pevné linky uživatele. Služba zahrnuje zprostředkování soukromých telefonických hovorů uživatelů s úřady, veřejné služby, do zdravotnických zařízení, rodině apod. Službu nelze využít pro telefonování na linky poskytující půjčky, úvěry či sexuální služby.

### **b) Kopírování A4**

Úkon spojený s kopírováním např. lékařských zpráv, formulářů, osobních dokladů apod. Nejedná se o mnohostránkové kopírování.

### **c) Půjčování kompenzačních pomůcek: chodítko, invalidní vozík, toaletní křeslo. Pomůcky jsou zapůjčeny vždy na nezbytně nutnou dobu.**

Uživateli lze zapůjčit kompenzační pomůcku, půjčovné se odvíjí dle aktuálního sazebníku.

### **d) Doprava uživatele vozidlem pečovatelské služby**

V případě, že uživatel nebude mít možnost využít přepravu v rámci rodiny, zdravotnické služby, MHD, taxi služby atd., má možnost využít automobil poskytovatele za doprovodu pečovatele/ky, přičemž bude spolu se sociálním úkonem hradit úkon fakultativní, který zahrnuje cenu opotřebení automobilu, cenu paliva, spotřebu automobilu atd.

## **Bezpečné prostředí v domácnosti uživatele**

Provádění úkonů PS musí být bezpečné jak pro uživatele, tak pro pečovatele/ku. Uživatel je povinen nahlásit výskyt infekčního onemocnění v domácnosti. Pečovatel/ka v domácnosti uživatele nepracuje s vadnými domácími elektrospotřebiči, které vlastní

uživatel. Pro provádění úkonů pečovatel/ka používá osobní ochranné pracovní pomůcky (oděv, obuv, jednorázové rukavice, desinfekční prostředky, apod.).

### **Pečovatel/ka může odmítnout provedení úkonu v domácnosti uživatele v případě:**

- je-li ohrožena domácím zvířetem
- je-li sexuálně obtěžována
- je-li fyzicky nebo slovně vulgárně napadena
- šíření infekčního onemocnění (uživatel neoznámil výskyt infekčního onemocnění a ohrozil zdraví pečovatele/ky i ostatních uživatelů)

Bude-li se takové jednání ze strany uživatele opakovat i přes důraznou výhradu poskytovatele, může poskytovatel uživateli vypovědět smlouvu o poskytování pečovatelské služby.

### **Změny v poskytování služby**

Jde o snížení nebo zvýšení rozsahu poskytovaných služeb. Na tyto změny reaguje klíčový pracovník v průběhu poskytování PS v souvislosti s mírou soběstačnosti uživatele. Pokud dojde ke změně povahy, či četnosti služeb PS, které uživatel nemá sjednané ve smlouvě, mění se po domluvě s uživatelem individuální plán péče. KP provede zápis o změně služeb a informuje vedoucí PS.

**Služby se u uživatele automaticky nerozšiřují, vždy záleží na aktuální kapacitě PS. Z důvodu časového rozmezí poskytování služeb PS nelze zajistit, aby k uživateli docházela pouze jeden konkrétní zaměstnanec PS.**

### **Oslovování**

**Zaměstnanec** uživateli zásadně **vyká** nebo ho oslovuje podle jeho přání při zachování vykáání.

**Uživatel** zaměstnanci zásadně **vyká** nebo jej oslovuje po vzájemné domluvě křestním jménem při zachování vykáání.

### **Vstupování do domácnosti uživatele a uschování klíčů v trezoru**

Zaměstnanci v nepřítomnosti uživatele do domácnosti nevstupují, pečovatelská služba je poskytována výhradně za přítomnosti uživatele. Klíče od bytů uživatelů, kteří o to sami požádali, a je to nezbytně nutné pro poskytování PS jsou uloženy v pracovně pracovníků sociální péče na adrese Podbořany, Sídliště Míru 921. Uživatelé uzavírají Dohodu o úschově klíče od bytu.

Klíč od bytu uživatele, není předáván třetím osobám (ani v případě, že se jedná o rodinného příslušníka či kontaktní osobu).

## **ÚHRADA ZA POSKYTOVANÉ SLUŽBY**

Výše úhrady se odvíjí od sazebníku platného v době odebrání poskytované služby. Vyúčtování je prováděno 1x za měsíc, vždy do 15.dne měsíce následujícího po měsíci,

v němž byly služby odebrány, pokud není s uživatelem domluven individuální termín. Uživatel je povinen tuto částku uhradit:

- a) v hotovosti k rukám vedoucí PS v její kanceláři,
- b) bezhotovostně na účet poskytovatele

Rozpis provedených úkonů s výší úhrady je proti podpisu předán uživateli.

Termín k úhradě v hotovosti je vyvěšen minimálně 10 dní předem na informační nástěnce u kanceláře PS, popř. sdělen uživateli ústně pečovatelem/kou.

O zaplacení úhrady za poskytované služby je uživateli vystaveno potvrzení (příjmový doklad). Uživatel potvrdí svým podpisem souhlas s rozpisem provedených úkonů. Rozpis je založen do dokumentace uživatele.

**Bezplatně** jsou poskytovány pečovatelské služby v rozsahu základních činností uživatelům, kteří předloží osvědčení dle §75 odst. 2) zák. č.108/2006Sb. o sociálních službách, v platném znění.

## **PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ A PŘIPOMÍNEK**

Organizace má zpracovanou metodiku pro podávání a vyřizování stížností a připomínek na kvalitu nebo způsob poskytování služby.

1. Stížnosti a připomínky může podávat uživatel, jeho zákonný zástupce, rodinný příslušník, příp. fyzická či právnická osoba zastupující zájem uživatele.

2. Formy podávání stížností a připomínek:

- a) ústní
- b) písemná
- c) alternativní komunikace (znakový jazyk, piktogramy) s přizváním odborníka
- d) petice

3. Stížnosti a připomínky lze podat:

- a) svému klíčovému pracovníkovi, sociálnímu pracovníkovi
- b) vedoucí pečovatelské služby
- c) vedoucí sociálního úseku (manažerce kvality)
- d) ekonomce
- e) řediteli
- f) anonymně do schránky důvěry, která je umístěna na budově DPS
- g) Městskému úřadu Podbořany, Mírová 615
- h) dalším institucím (policie, ombudsman, kancelář prezidenta atd.)

4. Přijímání stížností a připomínek:

Pracovníkovi nepřísluší posuzovat míru oprávněnosti stížnosti nebo připomínky. Každá stížnost i připomínka je písemně zaznamenána.

## 5. Vyřizování stížností a připomínek:

Každá stížnost, včetně ústní stížnosti, je evidována a řešena písemně. Standardní délka pro řešení stížnosti je 28 dní. V odůvodněných případech je možné lhůtu pro vyřízení stížnosti prodloužit. Na anonymní stížnost je reagováno písemně, a to formou zveřejnění na vývěsce u kanceláře vedoucí pečovatelské služby.

Připomínky jsou předávány vedení Domova pro seniory Podbořany, p.o. a vedoucím příslušných úseků. Při řešení připomínek jsou stanovena opatření, která mohou vést ke zvýšení kvality poskytovaných služeb.

Vedení Domova pro seniory Podbořany, p.o. využívá stížností a připomínek ke kvalitě nebo způsobu poskytování sociální služby jako podnět pro rozvoj a zvyšování kvality sociální služby.

## 6. Evidence stížností:

Stížnosti evidují sociální pracovníci DpS Podbořany.

## 7. Odvolání se proti výsledku vyřešení stížnosti:

Osoba, která podala stížnost a je nespokojena se způsobem vyřešení stížnosti, má právo se do 15 dnů od doručení stanoviska k vyřízení stížnosti odvolat u těchto institucí:

- a) Městský úřad Podbořany, Mírová 615, 441 01 Podbořany
- b) Ombudsman, veřejný ochránce lidských práv, Údolní 39, 602 00 Brno
- c) Český helsinský výbor, z.s., Štefánikova 216/21, 150 00 Praha
- d) Asociace občanských poraden, Sabinova 287/3, 130 00 Praha

## 8. Vyhodnocení stížností a kontrola:

Vedoucí pracovníci DpS Podbořany (ředitel, ekonomka, vedoucí sociálního úseku) minimálně 1x za půl roku prověří evidované stížnosti za příslušné období a zkontrolují, zda se skutečnosti uvedené ve stížnostech nemohou opakovat a provedou do sešitu evidence stížností krátký zápis.

## **UKONČENÍ POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ LUŽBY**

Uživatel může smlouvu vypovědět i bez udání důvodu, a to vždy písemně.

Poskytovatel může smlouvu vypovědět pouze z důvodů uvedených ve smlouvě, a to vždy písemně.

Smlouva o poskytování pečovatelské služby může být ukončena dohodou obou smluvních stran.

Tato pravidla nabývají účinnosti dne 1.7.2022