Vnitřní pravidla

Vnitřní pravidla pro poskytování pečovatelské služby

Pečovatelská služba sídlí v Domě s pečovatelskou službou, Dolní Dobrouč 62, 561 02. Poskytuje terénní sociální službu podle zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Telefon na vedoucí sociální služby: 728 438 589

Telefon na pečovatelky: 605 164 065, 725 087 102

Součástí vnitřních pravidel jsou také Nouzové a havarijní situace a jejich řešení a dokument Stížnosti na kvalitu poskytování pečovatelské služby.

I.

Základní údaje o pečovatelské službě v Dolní Dobrouči

Doba poskytování služby:

Služba je poskytována v pracovní dny od pondělí do pátku od 6.30 do 15.00. O víkendech a státních svátcích dle předchozí domluvy.

Čas, četnost a rozsah služeb je sjednán s uživatelem individuálně, na základě jeho aktuálních potřeb a možností pečovatelské služby. Vše je zaznamenáno do individuálního plánu uživatele.

Veškeré změny, které by mohly ovlivnit průběh poskytování služby, hlásí uživatel osobně nebo telefonicky pracovníkům pečovatelské služby. Změny je nutné nahlásit co nejdříve.

Poslání pečovatelské služby:

Posláním naší pečovatelské služby je zajistit našim uživatelům pokojný a důstojný a co možná nejvíce plnohodnotný život v době jejich dočasné nebo trvalé nepříznivé sociální situace a umožnit jim delší samostatnost nebo ulehčit pečujícím rodinám.

Cíl služby:

Základním pilířem činnosti pečovatelské služby je poskytovat takovou podporu, která napomáhá uživateli zachovat si v maximální míře dosavadní způsob života, a umožnit mu tak prožití důstojného a plnohodnotného života v jeho přirozeném prostředí.

Cílová skupina:

Naše služby poskytujeme zejména seniorům se sníženou soběstačností, osobám s chronickým onemocněním nebo zdravotním postižením, jejichž situace takové služby vyžaduje, a to s působností v obci Dolní Dobrouč a jejích částech Horní Dobrouč a Lanšperk.

Protože Pečovatelská služba v Dolní Dobroučí není s nepřetržitým provozem (provozní doba je součástí tohoto dokumentu) a také vzhledem k jejímu charakteru, nejsou její služby vhodné pro osoby trvale odkázané na lůžko nebo vyžadující celodenní asistencí bez přispění další osoby (rodina, další asistenční služba), dále je také služba nevhodná pro osoby agresivní, s problémovým chováním, závislé na alkoholu a jiných drogách a pro ty, kteří mají diagnostikovanou abnormálně závažnou psychiatrickou chorobu, mentální postižení nebo infekční nemoc.

Zásady poskytované sociální - pečovatelské služby

- Při poskytování sociální služby její pracovníci postupují vždy podle svého nejlepšího vědomí a svědomí.
- Přistupují ke klientovi s respektem – ctí jeho zvyklosti, způsob života, jeho soukromí a lidskou důstojnost.
- Snaží se naslouchat jeho přáním a potřebám, ale zároveň klienta podporují v samostatnosti a soběstačnosti s ohledem na jeho schopnosti a zdravotní stav.
- Je kladen důraz na diskrétnost a zachování lidské důstojnosti.

II.

Základní podmínky pro poskytování pečovatelské služby

Uživatel je povinen vytvořit bezpečné podmínky pro poskytnutí pečovatelské služby:

- Zaměstnanec má právo požádat uživatele, aby psa zajistil po dobu vykonávání služby tak, aby nemohl ohrozit zaměstnance.
- Poskytnout potřebné prostředky na úklid a funkční vybavení domácnosti a spotřebiče potřebné k provedení úkonu (funkční vysavač, mikrovlnná trouba apod.)
- U osob s omezenou hybností po doporučení pečovatelské služby pořídit např. zvedací zařízení, elektricky polohovatelné lůžko nebo alespoň dostatečně vysoké lůžko, zajistit dostupnost lůžka ze tří stran.

Pokud nejsou podmínky zajištěny, může pracovník úkon odmítnout provést.

Další důležité podmínky a informace

Poskytnutí klíče od bytu uživatele pečovatelské službě

Klíče od bytu uživatele přijímá pečovatelská služba na základě zjištění sociální pracovnice v případech, kdy tím snížíme rizika spojená s poskytováním služby. Jedná se o poskytování služby u uživatelů, kde jsou zdravotní rizika (např. hrozí upadnutí, klient je omezen v pohybu, imobilní, neslyšící apod.). Uživatel s předáním klíče musí souhlasit a souhlas stvrzuje v „Protokolu o předání klíčů“.

Finanční hotovost na nákupy

Před nákupem je uživatel povinen předat finanční hotovost pracovníkovi pečovatelské služby. Pracovník po provedeném nákupu provede vyúčtování – předloží uživateli účetní doklad a vrátí zbylé peníze. Nákup platebními kartami uživatele není možný.

Nákup alkoholických nápojů

Pečovatelská služba si vyhrazuje právo odmítnout nákup alkoholických nápojů uživateli, který je často v přítomnosti pracovníka již zjevně v podnapilém stavu. V případě, že v důsledku tohoto stavu je chování vůči pracovníkovy pečovatelské služby v rozporu s dobrými mravy (verbální, fyzické napadení pracovníka), bude s takovým to uživatelem poskytování služby ukončeno dle Smlouvy čl. 7, jakožto hrubým porušením vnitřních pravidel.

Kontaktní osoby uživatele

V Žádosti o pečovatelskou službu uvádí uživatel alespoň jednu osobu, které je poskytovatel oprávněn sdělit informace vztahující se k průběhu poskytování služby.

Přijímání darů

Podpořit pečovatelskou službu lze prostřednictvím věcných i finančních darů. Veškeré finanční dary jsou přijímány pouze na základě Darovací smlouvy. U hodnotnějších věcných darů bude také sepsána příslušná Darovací smlouva.

Pracovníci pečovatelské služby mohou přijmout od uživatelů pouze drobnosti (jako např. čokoláda, uvařená káva, květina apod.). Pracovníci pečovatelské služby nemohou od uživatelů přijmout finanční hotovost jako poděkování.

IV.

Poskytované služby

Základní činnosti zahrnují tyto úkony:

<u>Pomoc při zvládnutí běžných úkonů péče o vlastní osobu</u>

1. **Pomoc a podpora při podávání jídla a pití**
   - Jedná se o naservírování jídla na talíř, jeho naporcování (případně rozmixování) a podávání stravy. Dodržování pitného režimu – nalití nápoje, podání nápoje.
2. **Pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek**
   - Úkon zahrnuje pomoc s oblékáním, svlékáním oděvu/obuvi v míře, jakou vyžaduje zdravotní stav uživatele. Pomoc se zapínáním, rozepínáním knoflíků, zipů apod.
   - Dále je zde zahrnuta pomoc při nasazování protéz a ortopedických pomůcek.
3. **Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru**
   - Je určena zejména uživatelům, u kterých hrozí nebezpečí pádu a potřebují dopomoc s chůzí.
   - Jedná se o nácvik pohybu, chůze (včetně schodů, s chodítkem, s holí).
   - Pomoc s orientací a pohybem v bytě s přímou pomocí, jako je např. přidržení a nepřímou pomocí, jako je např. otevřením dveří, zavřením apod.
4. **Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík**
   - Rozsah služby je závislí na zdravotním stavu a postižení uživatele. U částečně mobilních klientů, pečovatel poskytuje nezbytně nutnou podporu, jako je jištění uživatele, přisunutí vozíku nebo jeho uklizení.
   - U imobilního uživatele je vyžadována pomoc druhé osoby, např. rodinný příslušník nebo druhý pracovník. Přítomnost dvou pracovníku je vždy závislá na aktuální kapacitě služby.
   - Nutné je také vytvořit vhodné podmínky - např. polohovací lůžko dostupné ze tří stran, hrazdičky, madla, zvedací zařízení apod.

<u>Pomoc při osobní hygieně</u>

5. **Pomoc při úkonech osobní hygieny, koupání**
   - Co úkon zahrnuje: pomoc s přemístěním do vany/sprchového koutu, umytí, osušení. Péči o zubní náhradu a pomoc s výměnou inkontinenčních pomůcek.
   - Hygienické potřeby jako je šampon, sprchový gel, ručník, apod. poskytne uživatel.
   - V případě vany je vhodné pořízení pomůcek jako je např. otočná sedačka do vany, madlo, protiskluzové podložky apod.
   - V případě imobilního uživatele možné omytí na lůžku. Vhodná pomoc druhé osoby – rodinný příslušník nebo druhý pracovník.
6. **Pomoc při základní péči o vlasy a nehty**
   - Mytí vlasů může probíhat v umyvadle nebo při koupání.

- Zahrnuje umytí, vysušení vlasů fénem a jednoduchou úpravu s použitím vlasové kosmetiky, dle zvyklostí uživatele.
- Služba nezahrnuje stříhání vlasů, ani složité úpravy.
- Péče o nehty zahrnuje pouze ostříhání a zapilování nehtů nástroji uživatele. V případě, že by charakter nehtů vyžadoval péči pedikérky, může pracovník pomoci tuto službu zprostředkovat.

7. **Pomoc při použití WC**
   - Pomoc při usedání na toaletu, případně toaletní žili a s následným vstáváním.
   - Pomoc se sundáním oděvu, kalhotek, inkontinenčních pomůcek, případně jejich výměna. A následným obléknutím.
   - Při použití toaletní židle pracovník zajistí vynesení a umytí nádoby.

<u>Pomoc při zajištění stravy</u>

8. **Pomoc při přípravě jídla a pití**
   - Pomoc s naservírováním a ohřátím již připraveného jídla (většinou z jídlonosiče), nebo jeho naporcování. Dále může jít o nakrájení a namazání pečiva, otevření lahví, uvaření čaje apod.
   - Jde o službou poskytovanou uživatelům, kteří z důvodu zdravotního stavu nejsou schopni si jídlo přichystat ke konzumaci sami – důvodem může být používání kompenzačních pomůcek, třes rukou, ztráta citu, apod.
9. **Příprava a podání jídla a pití**
   - Jedná se o přípravu jednodušších jídel s časovou nenáročností, např. umíchání vajíček, ohřátí párku apod., a následné podání – tento úkon bude poskytnut v případě, že uživatel nebude mít akutně možnost si zajistit stravu jinak. (V případě komerčních dodavatelů jídla je možné odebrání více porcí a zajištění tak potřeb uživatele).

<u>Pomoc při zajištění chodu domácnosti</u>

10. **Běžný úklid a údržba domácnosti**
    - Obvyklé úkony: vytírání/vysávání podlah, koberců, utírání prachu, umývání nádobí, úklid různých předmětů do výše umístěných skříní a polic, úklid toalety, koupelny, vynesení odpadků, drobné domácí práce (výměna ložního prádla, stlaní lůžka, zalévání květin, praní drobného prádla a jeho věšení.
    - Úklidové prostředky, včetně funkčního vysavače, mopu, smetáku apod. zajišťuje uživatel.
11. **Pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti, např. sezónního úklidu, úklidu po malování, mytí oken**
    - Tento úkon leze poskytnou pouze v případě, umožňuje-li to aktuální kapacita služby, a nemůže jej zajistit jiná blízká osoba.
    - V opačném případě může pečovatelská služba zprostředkovat kontakt na komerční úklidové služby.
12. **Donáška vody**
    - Donáška nezbytného množství vody pro vaření, provedení základní hygieny – max. 10 litrů.

13. **Topení v kamnech, včetně donášky a přípravy topiva, údržba topných zařízení**
    - Služba zahrnuje donášku topiva a rozdělání ohně, vynesení popela a základní vyčistění kamen.
14. **Běžné nákupy a pochůzky**
    - Nákupy pro uživatele jsou obstarávány v případě potřeby v průběhu celé pracovní doby pečovatelské služby.
    - Uživatel předá pečovateli nákupní seznam, nebo mu jej nadiktuje a předá přiměřenou hotovost. Po předání nákupu společně s účtenkou se provede s uživatelem vyúčtování a je mu předán zbytek hotovosti.
    - V případě vyzvednutí léků, jsou předány pečovateli recepty, ten je zanese do lékárny, kde léky připraví a popíší, pečovatelé je pak dodají uživatelům a provedou vyúčtování.
    - Nákup alkoholu je upraven v článku II., „Další důležité podmínky a informace“
15. **Velký nákup, např. týdenní nákup, nákup ošacení a nezbytného vybavení mimo obec**
    - Uživatel předá pečovateli nákupní seznam, nebo mu jej nadiktuje, popřípadě dohodne další detaily k požadovanému zboží. Dále mu předá hotovost. Po předání nákupu společně s účtenkou se provede s uživatelem vyúčtování a je mu předán zbytek hotovosti.
    - Maximální hmotnost velkého nákupu je 15kg.
16. **Praní a žehlení ložního a osobního prádla, popř. jeho drobné opravy**
    - Praní a žehlení prádla probíhá v prostorech prádelny a sušárny v domě s pečovatelskou službou.
    - Pečovatel převezme od uživatele zabalené špinavé prádlo.
    - Po vyprání a vyžehlení jej pak opět zabalí (případně narovná do prádelního koše) a předá uživateli.
    - Cena za vyprání a vyžehlení se odvíjí od hmotnosti suchého prádla.
    - Prací prostředky zajišťuje pečovatelská služba.

<u>Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím</u>

17. **Doprovázení do školy, školského zařízení, k lékaři, zaměstnání, instituce a úřady**
    - Tento úkon je často spojen s úkonem doprava.
    - Pečovatel může klienta doprovodit k lékaři, na úřad, na poštu, na nákup apod. - pomoc s obsluhou výtahu, orientací v budově, pomoc při vystupování a nastupování do vozidla, poskytnutí opory při chůzi apod.

<u>Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí</u>

18. **Pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů.**
    - Poskytnutí podpory a pomoci při komunikaci s institucemi po telefonu i s osobním doprovodem.
19. **Pomoc při vyřizování běžných záležitostí.**
    - Poskytnutí informací a pomoc s vyřízením např. dokladů, dávek apod.

Pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvat v přirozeném prostředí

20. Dohled nad jednáním osoby závislé na pomoci

- Kontrola uživatele v domácnosti (může zahrnovat dohled na užitím léků – jedná se pouze o připomenutí, nezahrnuje dávkování, ujištění se zda je klient v pořádku).
- Dohled nad uživatelem v jeho domácnosti - možné strávit i delší časový úsek s uživatelem (popovídání, procházka, případně dohlédnou na uživatele, zatím co pečující osoba potřebuje čas na vyřízení osobních záležitostí) – poskytnutí této služby je závislé na aktuální kapacitě služby.
- O úkon žádat s dostatečným časovým předstihem.

Další poskytované služby –tzv. fakultativní činnosti

Fakultativní činnosti je možné poskytnout pouze tehdy, je-li využíván jakýkoliv úkon ze základních činností.

21. Jednoduché ošetřovatelské úkony

- Jedná se především o aplikace různých mastí, očních a jiných kapek, ošetření drobných odřenin apod.
- Jednotlivé úkony provádí pečovatel šetrně.

22. Mandlování prádla (ložní, utěrky, ručníky)

- Mandlování provádí pečovatel v sušárně v domě s pečovatelskou službou.

23. Doprava k lékaři v rámci obce

- Pečovatel doveze uživatele k lékaři.
- Po vyšetření opět odveze uživatele domů.
- Dopravu lze realizovat pouze se základním úkonem „Doprovázení“.

24. Doprava do školského zařízení, na úřady, apod. v rámci obce

- Pečovatel v dohodnutou hodinu doveze uživatele na určené místo.
- Po vyřízení záležitostí je opět uživatel odvezen domů.
- Dopravu lze realizovat pouze se základním úkonem „Doprovázení“.

25. Doprava (mimo obec)

- Pečovatelská služba zajišťuje dopravu mimo obec. Většinou se jedná o návštěvu lékařských zařízení, případně vyřízení úředních záležitostí, nákupu apod. **Tuto službu je potřeba zajistit s dostatečným předstihem.**
- Službu poskytujeme, pokud to okamžitá kapacita dovoluje.
- Cena, která je pro tento úkon určena je sazbou za ujeté kilometry.
- Dopravu lze realizovat pouze se základním úkonem „Doprovázení“.

Dopravu lze poskytnout pouze uživateli na základě uzavřené Smlouvy o poskytování sociálních-pečovatelských služeb. Není možné poskytnou dopravu osobě, která nemá uzavřenou smlouvu a není uživatelem služby, ani v případě, jednalo-li by se o doprovod uživatele. Doprovod uživateli poskytuje pracovník pečovatelské služby.

V případě, že by uživatel chtěl využít dopravu z důvodu zhoršení zdravotního stavu, který by mohl klienta ohrozit na zdraví nebo životě, odmítáme službu poskytnout a informujeme o nutnosti volat záchrannou službu!

V.

Nouzové a havarijní situace a jejich řešení

- **Změna zdravotního stavu, náhlá psychická krize, agresivita uživatele**

a) zaměstnanec zajistí všechny důležité životní funkce
b) uvědomit obvodního lékaře nebo volat záchrannou službu (155)
c) uvědomit osobu blízkou nebo oznámenou kontaktní osobu
d) vyčkat u uživatele do příjezdu lékaře nebo blízké nebo kontaktní osoby a dle svých možností poskytnout pomoc

- **Uživatel volá o pomoc ze zamčeného bytu**

Máme-li k dispozici klíč- odemkneme, pomůžeme uživateli a v případě potřeby zavoláme lékaře. Nemáme-li k dispozici klíč od bytu uživatele, zaměstnanec zavolá na tísňovou linku. V případě potřeby voláme lékaře. Voláme KOPIS HZS ČR 150 nebo 112

- **Uživatel má sklony k sebevražednému jednání**

V případě, že uživatel začne o sebevraždě mluvit, je potřeba zvýšit péči a kontrolu klienta. Pokud se budou náznaky stupňovat, zavolá zaměstnanec lékaře případně záchrannou službu a informuje rodinu.

- **Uživatel služby neotvírá dveře, přestože má sjednaný pečovatelský úkon**

Pracovník opakovaně zvoní u dveří, zkouší zaklepat na okno, podívá se případně na zahradu domu. Poté zkouší pracovník zavolat klientovi na jeho telefon, pokud jej nezvedne, volá rodinným příslušníkům, zda o něm nevědí. Zaměstnanec se zeptá sousedů. V případě, že má zaměstnanec klíč od bytu vstoupí v přítomnosti svědka do bytu, nemá-li klíč, informuje Policii ČR.

- **Úmrtí uživatele**

a) volat osobu blízkou nebo oznámenou kontaktní osobu
b) nepodaří-li se tento kontakt, volat lékaře k ohledání mrtvého těla
c) vyčkat příjezdu kontaktní osoby nebo lékaře
d) nasvědčují-li okolnosti úmrtí zavinění cizí osobou, volat Policii ČR (158) a do jejich příjezdu s ničím nemanipulovat

- **Nutnost otevření bytu**

a) nereaguje-li uživatel na opakované zvonění, bouchání, volání, ani na případné telefonické vyzvánění, volat oznámenou kontaktní osobu
b) pokud se nepodaří kontakt navázat, asistovat při otvírání bytu. volat KOPIS HZS ČR 150 nebo 112
c) v případě potřeby volat záchrannou službu (155)
d) k otevření bytu pozvat pověřeného pracovníka obecního úřadu

- **Poškození nebo odcizení majetku uživatele**

a) Pokud zaměstnanec poškodí majetek uživatele, omluví se, nabídne úhradu věci, o situaci informuje vedení
b) dojde-li k poškození nebo odcizení majetku uživatele cizí osobou, je se souhlasem uživatele volána Policie ČR,
c) uvědomit osobu blízkou nebo oznámenou kontaktní osobu.

- **Zjištění domácího násilí**

a) má-li pracovník pečovatelské služby podezření na domácí násilí u uživatele, je povinen informovat vedoucího pečovatelské služby (sociální pracovnice)
b) sociální pracovník promluví s uživatelem, zda je ochoten situaci řešit. Pokud nechce zaměstnanec vždy podá kontakt na bezplatnou linku pomoci obětem kriminality a domácího násilí – telefon 116 006. V případě, že hrozí vážná újma na zdraví či ohrožení života, je nutné oznámit tuto skutečnost policii ČR.

- **Autonehoda vozidla pečovatelské služby**

a) řidič je povinen v každém případě volat k nehodě Policii ČR,
b) telefonicky oznámit tuto nehodu vedoucímu pečovatelské služby (sociální pracovnice) a pověřenému pracovníkovi obce
c) vyčkat vyšetření okolností dopravní nehody Policií ČR.

- **Ohrožení majetku** (požár, zkrat el. proudu, únik plynu nebo vody)

a) postupovat dle pokynů Požární poplachové směrnice
b) při havarijních situacích volat příslušnou službu

Hasiči 150
Zdravotnická záchranná služba 155
Policie 158
Sdružená tísňová linka 112

- **Úraz zaměstnance při výkonu služby**

a) v případě potřeby volat záchrannou službu (155) nebo zaměstnanec sám nebo s doprovodem navštíví lékaře
b) zaměstnanec je povinen pracovní úraz nahlásit vedoucímu pečovatelské služby (sociální pracovnice)
c) vedoucí pečovatelské služby (sociální pracovnice) pracovní úraz zaznamená do knihy úrazů.

VI.

Pravidla pro podávání a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

Co považuje Pečovatelská služba za stížnost

Uživatel musí své **ústní nebo písemné vyjádření označit jako stížnost.** Z tohoto vyjádření je nepochybné, že přednáší stížnost, že to není jen připomínka, poznámka, návrh atd. Pouze na základě tohoto označení bude se sdělenou informací nakládáno jako se stížností.

Uživatel může během poskytování služby vyjádřit připomínku k poskytování služby. Každou připomínku k poskytování služby pracovník předá vedoucímu sociálnímu pracovníku, o čemž uživatele informuje. Pracovník informuje uživatele o možnosti podat oficiální stížnost, s jejímž řešením by byl obeznámen.

Kdo je oprávněn podávat stížnost

Právo podávat stížnost má každý uživatel, kterému je poskytována sociální – pečovatelská služba. Ve prospěch zřizovatele si také může stěžovat **rodinný příslušník nebo jiná osoba**.

Podání stížnosti nesmí být na újmu tomu, kdo ji podal, ani tomu, v jehož zájmu byla podána.

Stěžovatel má také možnost si zvolit zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat (např. příbuzný, přítel, právnická nebo občanská poradna).

Jak podat stížnost

Stížnost může uživatel podat jakýmkoli způsobem a musí to být respektováno, například:

- ústně **osobně**
- ústně **telefonicky**, na číslo **728 438 589** (v pracovní době)
- písemně – **elektronicky** na adresu: **pecovatelskasluzba@dolnidobrouc.cz**
- písemně – **poštou** na adresu: Dům s pečovatelskou službou, Dolní Dobrouč 62, 561 02 Dolní Dobrouč (možno i anonymně)
- písemně – **vhozením do označené schránky** STÍŽNOSTI A PŘIPOMÍNKY v domě s pečovatelskou službou, která je zavěšena na zdi u nákladního výtahu v přízemí. U této schránky najdete také tiskopis stížnosti (možno i anonymně).

Komu můžete podávat stížnosti

Oprávněnými osobami přijmout stížnost jsou pracovníci pečovatelské služby - vedoucí pečovatelské služby (resp. sociální pracovník), pracovník v sociálních službách (pečovatel).

Odpovědný za vyřízení stížnosti je vedoucí pečovatelské služby (sociální pracovnice). Je nepřípustné, aby prověřením stížnosti byl pověřen člověk, proti kterému stížnost směřuje nebo pracovník jemu podřízený. Pokud bude tedy stížnost směřovat proti vedoucímu pečovatelské služby (sociální pracovnice), bude stížnost vyřizovat a prošetřovat poskytovatel, kterým je obec Dolní Dobrouč.

Písemnou stížnost lze podat kterémukoliv pracovníkovi pečovatelské služby, který je dále povinen ji bez zbytečných průtahů předat vedoucímu pečovatelské služby (sociální pracovnice).

Anonymní stížnost lze poslat poštou na adresu Dům s pečovatelskou službou, Dolní Dobrouč 62, 561 02 Dolní Dobrouč nebo ji vhodit do označené schránky STÍŽNOSTI A PŘIPOMÍNKY v Domě s pečovatelskou službou, která je zavěšena na zdi u nákladního výtahu v přízemí.

Postup při vyřizování stížností

- Přijetí stížnosti
- Evidence stížnosti
- Prošetření stížnosti
- Vyjádření
- Vyhodnocení
- Rozhodnutí
- Přijetí nápravných opatření
- Písemné vyrozumění o vyřízení stížnosti stěžovateli (pokud nebyla stížnost podána anonymně), popř. zástupci stěžovatele a osobě, proti které stížnost směřovala

Vyřizováním stížnosti a vyjadřováním stanoviska je pověřen vedoucí pečovatelské služby (sociální pracovnice). V jeho nepřítomnosti pak jeho zástupce.

Vyřízení stížnosti

O výsledku vyřízení stížnosti musí být stěžovatel písemně vyrozuměn ve stanovené lhůtě. Lhůta pro vyřízení stížnosti je maximálně 30 kalendářních dní ode dne podání stížnosti. Pokud bude tato lhůta překročena, je povinností organizace písemně informovat stěžovatele/zástupce o tom, že lhůta byla překročena, o důvodech překročení lhůty a dále jej písemně informovat, jaké nápravné kroky budou pro urychlené vyřízení stížnosti učiněny.

Stížnost je vyřízena přiměřenou odpovědí na všechny její části, včetně informace o přijatých opatřeních k odstranění zjištěných závad. Stěžovateli nevzniká právní nárok, aby na základě jeho stížnosti byly provedeny určité úkony, i když se jich domáhá, nebo aby stížnost byla prověřena jiným než stanoveným způsobem. V písemném oznámení musí být stěžovatel informován o svém právu odvolat se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti na nadřízený nebo nezávislý orgán s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti.

Řešení anonymních stížností bude vyvěšeno na nástěnce v domě s pečovatelskou službou v chodbě v přízemí.

Kontakty na orgány, na které se uživatelé můžou obrátit v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti:

Poskytovatel pečovatelských služeb v Dolní Dobrouči	Obecní úřad Dolní Dobrouč Dolní Dobrouč 380 561 02 Tel.: +420 465 543 111 Email: obecniurad@dolnidobrouc.cz
Krajský úřad Pardubického kraje	KÚ Pardubického kraje Komenského náměstí 125 532 11 Pardubice Tel.: +420 466 026 111 Email: posta@pardubickykraj.cz
Ministerstvo práce a sociálních věcí	MPSV ČR Na Poříčním právu 1/376 128 01 Praha 2 Tel.: +420 221 921 111 Email: posta@mpsv.cz
Veřejný ochránce práv	Kancelář veřejného ochránce práv Údolní 39 602 00 Brno Tel.: +420 542 542 888 Email: podatelna@ochrance.cz
Občanská poradna Ústí nad Orlicí	Občanská poradna Ústí nad Orlicí 17. listopadu 69 562 01 Ústí nad Orlicí Tel.: +420 465 520 520 nebo +420 734 281 415 Email: poradna@uo.hk.caritas.cz

Uživatel podpisem Smlouvy o poskytování sociálních - pečovatelských služeb stvrzuje, že byl s výše uvedeným seznámen a s pravidly souhlasí.