

Vnitřní pravidla pro poskytování pečovatelské služby

A) Popis rozsahu základních činností

Rozsah základních činností pečovatelské služby je dán platnou legislativou – zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.

Výše úhrady za poskytované základní činnosti je v souladu s prováděcí vyhl. č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některé ustanovení zákona o sociálních službách, a je stanovena v Úhradovníku platném pro dané období.

a) Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu

1. **Pomoc a podpora při podávání jídla a pití** – zahrnuje přípravu jídla na talíř, ohřátí, nakrájení na sousta, dochucení, nalití nápoje, úklid stolu a nádobí po jídle, případně podání stravy uživateli.
2. **Pomoc při oblékání a svlékání, včetně speciálních pomůcek** – zahrnuje např. nachystání a nasazení korzetu, ortézy, protézy, použití zvedáku, přípravu a úklid oblečení, pomoc při běžném oblékání a svlékání oděvu.
3. **Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru** – zahrnuje vedení uživatele při chůzi po bytě, nácvik samostatné chůze (s podporou pracovnice). Součástí je i nácvik chůze za použití kompenzačních pomůcek.
4. **Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík** – jedná se o pomoc u částečně imobilních uživatelů, zahrnuje i přesun pomocí zvedáků. U zcela imobilního uživatele pouze s pomocí druhé osoby (druhá pracovnice, příbuzný).

b) Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu

1. **Pomoc při úkonech osobní hygieny** – zahrnuje provedení hygienické péče např. ranní a večerní toaletu; umytí obličeje, rukou; ústní hygienu; umytí intimních partií; dopomoc při hygienické péči; u imobilních uživatelů mytí na lůžku; koupel v domácnosti uživatele, pokud jsou k tomu vhodné podmínky, holení. U zcela imobilního uživatele pouze s pomocí druhé osoby (druhá pracovnice, příbuzný). Pečovatelka je povinna dohlédnout na bezpečnost osob (nebezpečí uklouznutí). Součástí tohoto výkonu je i čas spotřebovaný na přípravu prostředí na úkon, při svlékání a oblékání uživatele, manipulace s inkontinenčními pomůckami, běžný úklid po úkonu – vytření koupelny, úklid prádla, úprava lůžka.
2. **Pomoc při základní péči o vlasy a nehty** – umytí, vysušení a učešání vlasů za použití hřebenu, event. fénu uživatele. Ostříhání a zapilování nehtů nástroji uživatele. Úkon může být odmítnut, pokud je třeba odborný zásah (pedikérka nebo lékařské ošetření).
3. **Pomoc při použití WC** – doprovod na WC, toaletní křeslo, pomoc při svlékání a oblékání, nasazení inkontinenčních pomůcek. Při použití toaletního křesla vynesení, umytí a dezinfekce nádoby.

Při provádění těchto úkonů respektují pracovnice uživatelovu osobnost a ochranu soukromí a nechávají uživatele úkony, které zvládne sám, vykonat samostatně.

c) Pomoc při zajištění stravy

1. **Dovoz nebo donáška jídla** – obědy jsou dováženy od externího dodavatele. Tato dovážka obědů je prováděna po předchozí domluvě s pracovníky poskytovatele, a to ve všední dny od 10.30 do 13.30 hodin, v sobotu, v neděli a o svátcích od 10.30 do 13.30 hodin.
Poskytovatel má dva dodavatele. Odhlašování probíhá dle pravidel dodavatele. Přihlásit a odhlásit oběd lze jeden den předem, **nejpozději do 11.00 hodin**, a to u pověřené osoby na tel. čísle: 601 537 397. Přihlašování obědů a odhlašování na víkendy a svátky je možné do **pátku do 11 hodin**. V případě, že oběd nebude včas odhlášen, účtuje se uživateli oběd, který neodebral.
Strava je dovážena v jídlonosičích, které jsou uživatelů.
Uživatel dostává jídelní lístek 1x týdně ve středu, nejpozději ve čtvrtek jídelní lístek vrací pečovateli. O víkendech a svátcích je strava čerstvě uvařena a dovážena. Donáška je spojená s donesením oběda do domácnosti uživatelů na území města Koryčany a okolí. Účtováno jako úkon.
2. **Pomoc při přípravě jídla a pití** – uživatel si připravuje jídlo a pití ve vlastní domácnosti z vlastních surovin, pracovníce vypomáhá při činnostech, které uživatel sám nezvládá.
3. **Příprava a podání jídla a pití** – otevření jídlonosiče a podání oběda uživateli na talíř, případně jeho přihřátí. Úkon dále zahrnuje přípravu jídla v domácnosti uživatele, z uživatelových surovin, za použití jeho nádobí a zařízení, jednoduchá jídla. Připravené jídlo servíruje uživateli, případně mu ho podává. Součástí tohoto úkonu je dále příprava a podání tekutin (teplých i studených nápojů).

d) Pomoc při zajištění chodu domácnosti

1. **Běžný úklid a údržba domácnosti** – úkon zahrnuje úklid prostor, v nichž se uživatel nejvíce zdržuje (kuchyň, pokoj, koupelna, WC, předsíň). Běžný úklid zahrnuje vysávání, zametání, vytírání namokro, utírání prachu, umytí, utření a úklid nádobí, otření pracovní desky, úklid koupelny a toalety – umytí vany, umyvadel, klozetu, obložení na stěnách. Věšení a žehlení prádla, vynesení odpadků, zalévání květin, odstranění prachu z potahů vytřepáním, vyklepáváním. Pokud uživatel sdílí domácnost s více osobami (děti, vnoučata atd.), neprovádí se úklid společně užívaných prostor (WC, koupelna). Tento úkon zahrnuje i úklid společných prostor. Úklidové prostředky si zajistí uživatel. Součástí je dále mytí a čištění sporáku, lednice (i odmražení), mikrovlnné trouby, varné konvice, výměnu sáčků ve vysavači. Pracovníce nesmí provádět jakékoli jiné neodborné zásahy do spotřebičů a jejich opravy. Na případné závady, které zjistí, upozorní uživatele.
2. **Pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti, například sezonního úklidu, úklidu po malování** – úkon zahrnuje mytí dveří, osvětlení, dlaždic v koupelně a kuchyni, mytí radiátorů, manipulace se záclonou (sundání, pověšení). Mytí oken provádí pracovníce pomocí teleskopických tyčí s nástavcem na mytí oken. Mytí oken provádí ze země, z bezpečnostních důvodů nepoužívá štafle, židle ani jiný nábytek uživatele. Čisticí prostředky si zajišťuje uživatel, pokud nemá uživatel teleskopickou tyč, přinese si ji pracovníce. Záclonu pracovníce sundává a zavěšuje při zavřeném okně. Pokud nedosáhne na závěsnou tyč, použije schůdky, štafle, u

kterých si předem zkontroluje stabilitu. Tento úkon se provádí po předcházející domluvě.

3. **Donáška vody**

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

5. **Běžné nákupy a pochůzky** - jedná se o nákup základních potravin, drobného spotřebního či drogistického zboží, a to do maximální hmotnosti cca 5 kg na jeden uskutečněný nákup. Soupis nákupu je uživatelem alespoň 1 den předem předán pracovníci v písemné podobě. Na zajištění nákupu musí uživatel předat přiměřenou finanční hotovost. Nákup je prováděn v nejbližší prodejně v pracovních dnech. Nákup se uskutečňuje ve dnech dle smlouvy. Pracovnice po provedení úkonu předloží účetní doklad, vrátí zbytek peněz, na požádání nákup uklidí. Převzetí finanční hotovosti zapíše pracovnice do sešitu nákupů. Uživatel svým podpisem potvrdí správnost a souhlas s předloženým vyúčtováním. Četnost nákupů je stanovena ve Smlouvě. Uživatel hradí skutečný čas pracovníka strávený nákupem.

Pochůzky – zahrnují návštěvu lékaře za účelem předpisu léků, zdravotních poukazů, včetně jejich obstarání v lékárně, prodejně zdravotnických potřeb. Dále sem patří vyřízení uživatelových záležitostí na úřadech (pošta, banka, atd.) v případech, kdy uživatel sám není schopen si tyto pochůzky zajistit. Každá pochůzka je účtována samostatně jako jeden úkon, včetně času nezbytného k jejímu zajištění. Na realizaci pochůzek si poskytovatel vyhrazuje lhůtu 1 pracovních dnů. Četnost pochůzek se řídí Smlouvou.

6. **Velký nákup například týdenní nákup, nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti** - jedná se např. o týdenní nákup, nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti. Tento úkon zahrnuje např. nákup celého balení vod, lahví, ostatních potravin více jak 5 kg na jeden nákup. Nákup malých domácích elektrospotřebičů.

Soupis nákupu uživatel hlásí předem, v ideálním případě ho předává písemně (alespoň 3 dny předem). Na zajištění nákupu předává uživatel předem dostatečnou finanční hotovost. Nákup je mu vyúčtován stejným způsobem jako u běžných nákupů. Účtováno jako úkon.

7. **Praní a žehlení ložního prádla, popřípadě jeho drobné opravy** - praní a žehlení prádla v domácnosti uživatele je součástí běžného úklidu domácnosti. Popis se týká provedením tohoto úkonu na pracovištích poskytovatele. Uživatel předává prádlo v tašce. Prádlo je dovezeno nebo doneseno od uživatele do prádelny v prostorách poskytovatele. Prádlo zváží a hmotnost zapíše se jménem uživatele do sešitu na praní prádla. Prádlo roztřídí, vypere a pověsí na sušák/usuší v sušičce. Usušené prádlo vyžehlí a složí. V jedné náplni pračky se pere prádlo pouze pro jednoho uživatele. Přípravky na praní zajišťuje pečovatelská služba. Čisté a vyžehlené prádlo je v tašce nebo přepravní bedýnce předáno uživateli. Drobné opravy – přišití knoflíku, poutka, ramínka. Poskytovaný úkon je účtován za kilogram prádla. Na realizaci tohoto úkonu si poskytovatel vyhrazuje lhůtu 10 pracovních dnů. Účtováno jako úkon na kg.

8. **Praní a žehlení osobního prádla, popřípadě jeho drobné opravy** – platí stejný postup jako v bodě 7.

e) Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

1. **Doprovázení dětí do školky, školského zařízení, k lékaři a doprovázení zpět** – úkon zahrnuje doprovázení uživatele na vybraná místa – školka, školské zařízení, k lékaři a doprovod zpět.
2. **Doprovázení dospělých do školy, školského zařízení, zaměstnání, k lékaři, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a doprovázení zpět** – úkon zahrnuje doprovod na uživatelem určená místa a zpět. O úkon je třeba požádat dostatečně dopředu (3 pracovních dnů). Doprovod k lékaři se neprovádí v sobotu a neděli.

f) Pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání přirozeném sociální prostředí

1. **Dohled nad jednáním osoby závislé na pomoci** - zejména se jedná o osobní návštěvu pracovníka v domácnosti, při které dojde ke kontrole uživatele a stavu domácnosti a případně zjištění jeho potřeb, aby se uživatel neocítl v ohrožení. Jde o sjednanou návštěvu pracovníka pečovatelské služby s cílem zajistit bezpečí uživatele a podpořit jeho soběstačnost v každodenních aktivitách a činnostech a poskytnout uživateli pocit jistoty a stability.

f) Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

1. **Pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů** zejména se jedná o pomoc a podporu při komunikaci a vyřizování záležitostí s úřady, institucemi a dalšími subjekty poskytujícími veřejné služby a jiné související úkony. Jedná se zejména o vyplňování tiskopisů, žádostí, formulářů a asistenci při telefonické nebo elektronické komunikaci s úřady a dalšími institucemi.
2. **Pomoc při vyřizování běžných záležitostí** – zejména se jedná o návštěvu lékaře za účelem předpisu léků, zdravotních poukazů, včetně jejich obstarání v lékárně, prodejně zdravotnických potřeb. Dále sem patří vyřízení uživatelových záležitostí na úřadech (pošta, banka, atd.) v případech, kdy uživatel sám není schopen si tyto běžné záležitosti zajistit. Na realizaci běžných záležitostí si poskytovatel vyhraduje lhůtu 3 pracovních dnů.

Fakultativní činnosti

Fakultativní činnosti jsou poskytovány pouze uživatelům, kterým jsou prokazatelně poskytovány základní úkony pečovatelské služby. Jsou dále poskytovány v případě **dostatečné personální kapacity poskytovatele**. Pokud by došlo k situaci, která má za důsledek snížení počtu zaměstnanců, budou zajišťovány přednostně základní činnosti pečovatelské služby.

Výše úhrady za fakultativní činnosti může být stanovena až do výše skutečných nákladů.

1. **Dohled nad užíváním léků** - pracovnice uživatele upozorní, aby si vzal již připravené léky, případně asistuje při otevření dávkovače nebo dohlédne, aby si uživatel vzal z dávkovače správné léky. Na přání uživatele podá nápoj na zapití. **Pracovnice léky nepřipravuje, pouze dohlédne. Pokud uživatel léky odmítá, či nemůže léky užít, ohlásí toto sociální pracovníci, která informaci předá dál kontaktní osobě uživatele.**
2. **Koupel v koupacím lůžku** - přenosné lůžko, které slouží pro celkovou koupel uživatele na lůžku. Nejčastěji se používá v případech nemožnosti přesunu osoby do koupelny.
3. **Manipulace s penězi** - týká se výběru plateb za poskytnuté činnosti pečovatelské služby. Uživatel má možnost si ve smlouvě vybrat tuto formu úhrady.
4. **Jídelní lístek**

B) Základní informace k realizaci pečovatelské služby

Poskytování pečovatelské služby je zahájeno po podpisu Smlouvy o poskytování sociální služby, kterému předchází sociální šetření v domácnosti zájemce o pečovatelskou službu.

Smlouva ve své příloze obsahuje četnost a rozsah služeb, který je sjednán s uživatelem individuálně, na základě jeho aktuálních potřeb. Je stanovena rovněž denní doba, ve které je možno pečovatelskou službu zajistit.

Pravidla používání klíčů poskytnutých uživatelem

V případě, že je potřeba pro poskytování pečovatelské služby zajistit vstup do domu, případně do bytu, jsou klíče zhotoveny na náklady uživatele a jsou přebírány oproti podpisu na předepsaném formuláři. Klíče jsou uschovány v uzamčené skřínce v prostorách poskytovatele a jsou vydávány zaměstnanci pouze v den realizace pečovatelské služby. Po ukončení činnosti jsou uloženy zpět do uzamykatelné schránky. V případě vrácení klíčů uživateli v průběhu služby nebo při ukončení Smlouvy o poskytování pečovatelské služby jsou klíče uživateli nebo kontaktní osobě proti podpisu navráceny. Písemný formulář o zapůjčení nebo navrácení klíčů je uložen v dokumentaci uživatele. Pokud je služba pečovatelské služby uživatelem dočasně přerušena (např. z důvodu hospitalizace, návštěvy u rodiny apod.) a uživatel nechce klíče vrátit, protože po návratu domů bude službu opět využívat, jsou klíče uloženy po uvedené dobu v uzamčené skřínce.

V případě úmrtí uživatele jsou uschované klíče předány kontaktní osobě oproti podpisu.

Uživatel je povinen zajistit bezpečné prostředí pro poskytnutí služby, je povinen informovat sociální pracovníci nebo pracovníka PS o skutečnostech, které ovlivňují poskytování PS a které se v domácnosti mohou vyskytnout (domácí zvířata, způsob vedení domácnosti, ostatní členové domácnosti, informace o zdrojích - voda, elektrika, topení, apod.).

Poskytování služeb

V domácnosti uživatele je každá činnost zaznamenána a evidována pomocí čteček čárových kódů. Pro elektronický zápis vykonávaných úkonů v domácnosti bude mít každý uživatel vytištěné kódy, které má k dispozici pečovatelská služba. Každý začátek a konec jednotlivých

úkonů přes tyto kódy zaregistruje kódovou čtečkou. Ostatní úkony jsou evidovány kódovou čtečkou mobilně. Vše je zaznamenáno v IS Cygnus 2.

Uživatel uvádí v žádosti tzv. kontaktní osobu, kterou je možno kontaktovat v případě nenadálé události apod. Kontaktní osoby jsou informovány, pokud uživatel při sjednané návštěvě neotevírá a je s nimi dohodnut další postup nebo mohou být vyzvány k vyrovnání vzájemné pohledávky, např. v situaci, kdy je uživatel náhle hospitalizován nebo dojde k ukončení poskytování služby a uživatel nemůže tyto náležitosti vyřídit osobně.

Uživatel má možnost, dle svého zvážení, uvést do osobní dokumentace informaci o svém zdravotním stavu. V případě zásahu RZP mohou pracovníci podat alespoň základní informace.

Pečovatelská služba je poskytována ve směnném provozu a pracovníci pečovatelské služby se u uživatelů střídají. Všichni pracovníci poskytovatele jsou povinni prokázat se služebním průkazem.

Úkony, které si sám uživatel zvolí, včetně jejich četnosti a času, jsou součástí smluvního ujednání a je nutné je oběma smluvními stranami dodržovat tak, jak byly ujednány.

Přechodné změny rozsahu je možno provádět pouze u úkonů, které jsou smluvně sjednány a uvedeny v příloze č. I. Smlouvy. Jedná se především o mimořádnou změnu provedení jednotlivých úkonů v jiný den, než je smluvně ujednáno. Dále rozšíření poskytovaných úkonů na ne dobu delší, než je 14 kalendářních dnů. Důvody pro přechodnou změnu časového rozsahu jsou např. momentální zhoršení zdravotního stavu.

Trvalé změny rozsahu i obsahu služby se týkají rozšíření o další základní činnosti pečovatelské služby, které uživatel nemá uvedeny ve Smlouvě a potřebuje je trvale využívat s ohledem na snížení svých schopností danou činností zabezpečit vlastními silami. Další změny týkající se smluvního ujednání, změna adresy, změna kontaktních osob a kontaktních spojení se uživatel zavazuje sdělovat neprodleně poskytovateli pečovatelské služby.

V případě, že uživatel neodebral smluvně sjednanou činnost (úkon) v dohodnutém rozsahu, není přítomen nebo službu odmítne, bude uživateli účtována částka jako za provedenou návštěvu ve výši základní jednotky (uživateli je naúčtován „neodhlášený úkon“ v délce trvání základní jednotky 15 minut) podle aktuálního úhradovníku poskytovatele. Výjimkou pro neúčtování nákladů jsou pouze prokazatelné důvody např. hospitalizace.

V souladu se Smlouvou o poskytování pečovatelské služby je služba ukončena výpovědí ze strany uživatele nebo poskytovatele. Pokud po dobu 1 měsíce nejsou využívány žádné služby, smlouvu je poskytovatel oprávněn vypovědět. Výjimkou je pobyt ve zdravotnickém zařízení, další nepřítomnost se řeší individuálně. Informace o způsobu a podmínkách pro ukončení pečovatelské služby jsou vymezeny ve Smlouvě o poskytování.

Vykazování a platba za provedené služby, bezplatné služby

Úhrada za poskytnuté činnosti pečovatelské služby, včetně obědů, je prováděna vždy 1x měsíčně zpětně za předcházející měsíc na základě předloženého vyúčtování. Úhrady zpracovává sociální pracovnice, (popř. ředitelka) podle záznamů na čtečkách čárových kódů, kde jsou zaznamenány všechny úkony pečovatelek a čas strávený u uživatele. Uživatel stvrdí souhlas s vyúčtováním svým podpisem na předložením dokladu. Úhrada se hradí způsobem, který si uživatel zvolil a je uveden ve Smlouvě.

Uživatel je povinen nejpozději do pěti dnů od předání vyúčtování úhrady toto vyúčtování písemně poskytovateli rozporovat. Jestliže do pěti dnů nebudou vůči vyúčtování úhrady vzneseny ze strany uživatele žádné námitky, má se za to, že s vyúčtováním úhrady uživatel zcela souhlasí.

Uživateli je vystaven doklad/stvrzenka o provedených úkonech a výši úhrady. Platby za úkony se hradí zpětně, jednou za kalendářní měsíc nejpozději do 10. dne po předložení vyúčtování. Úhrada za služby poskytované v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách jsou stanoveny v souladu s vyhláškou č. 505/2006 Sb. Úhrady za fakultativní služby mohou být stanoveny až do výše skutečných nákladů.

Bezplatné poskytování pečovatelské služby

1. Rodinám, ve kterých se narodily současně 3 nebo více dětí, a to do 4 let věku těchto dětí
2. účastníkům odboje (osvědčení dle zákona č. 255/1946 Sb. nebo zákona 462/1919 Sb.),
3. osobám, které jsou účastny rehabilitace podle zákona č.119/1990 Sb. ve znění pozdějších předpisů,
4. osobám, které byly zařazeny v táboře nucených prací nebo v pracovním útvaru dle platných předpisů,
5. pozůstalým manželům/manželkám po osobách uvedených v bodě 2., 3., 4., starším 70 let.

Dokumentace

Individuální plán je dokument, který zpracovává sociální pracovník na základě zjištěných potřeb uživatele na sociálním jednání. Uživatel si stanoví osobní cíle a postup/způsob, jak by k naplnění osobního cíle za pomoci poskytované služby mělo dojít. Individuální plán je s uživatelem a se sociálním pracovníkem hodnocen, aktualizován a doplňován podle rozsahu poskytovaných činností. Klíčový pracovník každý měsíc hodnotí s uživatelem poskytované služby. Proces se řídí metodickým postupem pro tuto oblast.

Zaměstnanci poskytovatele služby jsou povinni zachovávat mlčenlivost o osobních údajích uživatelů a skutečnostech, které se dozvěděli v souvislosti s výkonem práce, to vše v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů.

Podávání stížností

V případě nespokojenosti s poskytováním pečovatelské služby má uživatel právo vyjádřit svou stížnost písemně na adrese poskytovatele, ústně pracovníkům poskytovatele případně elektronicky na níže uvedené adrese nebo telefonicky na uvedených číslech. Rovněž tak je možné podat stížnost anonymně.

Lhůty a postup pro podávání a vyřizování stížností:

- a) Stížnost lze podat poskytovateli sociálních služeb Domov pro seniory Koryčany, ve lhůtě do 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.
- b) Podání stížnosti nesmí být stěžovateli, nebo osobě, které je nebo byla poskytována sociální služba, jíž se stížnost týká, a která není zároveň stěžovatelem, na újmu.
- c) Poskytovatel je povinen vyřídit stížnost:
 - Do 30 dnů ode dne, kdy mu byla doručena; tuto lhůtu může poskytovatel sociálních služeb v odůvodněných případech prodloužit o dalších 30 dnů; o prodloužení lhůty a důvodech jejího prodloužení je povinen informovat stěžovatele,
 - Písemně informovat stěžovatele o způsobu vyřízení stížností,
 - Vést písemnou evidenci o podaných stížnostech a způsobu jejich vyřízení,
 - Umožnit stěžovateli nahlížet do dokumentace, kterou vede o stížnost a pořizovat z ní kopie nebo výpisy.
- d) Ředitelka nebo jí pověřený pracovník zjistí všechny důležité okolnosti podání.
- e) V případě anonymní stížnosti či připomínky bude s těmito materiály postupováno stejně jako u každé jiné písemné stížnosti.
- f) Při řešení stížnosti je vždy jednáno se všemi osobami, kterých se stížnost bezprostředně týká (uživatel, pracovník...) a je dána možnost vyjádření všem stranám.
- g) Je třeba mít vždy na mysli, že je třeba chránit oprávněná práva jak uživatelů, tak zaměstnanců, proto je třeba přistupovat k šetření a následnému řešení celé situace velmi citlivě a objektivně.
- h) Stížnost je považována za vyřízenou, jakmile budou po jejím prošetření učiněna příslušná opatření k nápravě nebo bude stěžovateli zasláno písemné sdělení, jímž bude s patřičným odůvodněním vyrozuměn o tom, proč jeho stížnosti nebylo vyhověno. O způsobu vyřízení podané stížnosti musí být stěžovatel vždy v nezbytně nutném rozsahu písemně vyrozuměn.

Postup při nesouhlasu stěžovatele s vyřízením stížnosti

- a) Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu jejího vyřízení nebo od uplynutí stanovené lhůty požádat MPSV o prověření této stížnosti; v žádosti uvede stěžovatel důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti.
- b) MPSV na žádost stěžovatele vyřízení stížnosti prověří. Poskytovatel sociálních služeb je povinen poskytnout MPSV součinnost při vyřízení stížností.
- c) Při prověření vyřízení stížnosti je MPSV oprávněno vyžádat si vyjádření orgánů veřejné správy, popřípadě fyzických a právnických osob, jejichž činnost souvisí s poskytováním sociální služby. Tyto orgány a osoby jsou povinny na základě žádosti MPSV a jím stanovené lhůtě vyjádření poskytnout.

- d) MPSV žádost o prověření stížnosti odloží, jestliže je zjevně neopodstatněná, jde o stížnost ve věci, která již byla MPSV prověřena nebo o opakovanou žádost, která neobsahuje nové skutečnosti. Tuto informaci MPSV sdělí stěžovateli písemně.
- e) MPSV:
1. Prověří vyřízení stížnosti do 60 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena nebo do 90 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena, jestliže je třeba vyžádat si vyjádření orgánů veřejné správy nebo osob.
 2. Zpracuje pravidla pro prověření vyřízení stížnosti.
 3. Vede evidenci o podaných žádostech o prověření vyřízení stížnosti a o výsledku jejich prověření.
 4. Umožní stěžovateli nahlížet do spisu vedeného k jím podané žádosti a pořizovat z něj kopie či výpis.
 5. Písemně vyrozumí stěžovatele a dotčeného poskytovatele sociálních služeb o výsledku prověření vyřízení stížnosti.

Je-li žádost o prověření vyřízení stížnosti oprávněná, uloží MPSV poskytovateli sociálních služeb povinnost odstranit nevyhovující stav, nebo podá podnět k dalšímu postupu příslušnému orgánu veřejné správy. Poskytovatel sociálních služeb je povinen nevyhovující stav odstranit ve lhůtě stanovené MPSV a podat MPSV písemnou zprávu.

Kontakty na další instituce:

Stěžovatel má právo se obrátit i na další instituce.

- Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR (MPSV), Na Poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2
Telefon: +420 950 191 111, e-mail: posta@mpsv.cz
- Krajský úřad Zlínského kraje, třída Tomáše Bati 21, 761 90 Zlín,
Telefon: +420 577 043 111, e-mail: posta@zlinskykraj.cz
- Město Koryčany, Náměstí 401, 768 05 Koryčany,
(zřizovatel); k rukám starosty
Telefon: +420 601 575 328, e-mail: starosta@korycany.cz
- Kancelář veřejného ochránce práv, Brno, Údolní 39,
Telefon: 542 542 111, e-mail: podatelna@ochrance.cz

Tato Vnitřní pravidla pro poskytování pečovatelské služby zajišťované Domovem pro seniory Koryčany ruší platnost předcházejících pravidel z 01. 09. 2024.

V Koryčanech dne 01. 03. 2025

Mgr. Hapalová Radka, ředitelka