

Vnitřní pravidla pro poskytování pečovatelské služby poskytované Centrem sociálních služeb Kuřim

Účinnost od 1. 1. 2022

A) Popis rozsahu základních činností

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

Výše úhrady za poskytované základní činnosti je v souladu s prováděcí vyhláškou č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá 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 přendání 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 doprovod uživatele po bytě (z jedné místnosti do druhé, na WC) nebo po domě (ke schránce, do sklepa) formou přímého doprovodu (uživatel se pečovatelky drží, pečovatelka uživatele podpírá), nebo formou nepřímého doprovodu (pečovatelka pokyny směřuje uživatele, otvírá a zavírá dveře, případně upozorňuje na překážky). Doprovod zahrnuje i použití kompenzační pomůcky.
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 (příbuzný, druhý pracovník) nebo pomocí zvedáku. Postel uživatele by měla být dostatečně vysoká nebo polohovací, vybavena hrazdičkou, přístupná ze tří stran.

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; výměnu inkontinenčních pomůcek, u imobilních uživatelů mytí na lůžku; koupel v domácnosti uživatele, holení. U zcela imobilního uživatele pouze s pomocí druhé osoby (příbuzný, druhý pracovník). Součástí tohoto výkonu je i čas spotřebovaný na přípravu prostředí na úkon, při svlékání a oblékání uživatele, ustlání lůžka, manipulace s inkontinenčními pomůckami, běžný úklid po úkonu jako je vytření koupelny, úklid prádla, úprava lůžka. Ustlání postele či převlečení ložního prádla lze považovat za úkon prováděný jako součást osobní hygieny, pokud se jedná o pravidelnou údržbu lůžka u těžce pohyblivého nebo imobilního uživatele, nebo jako součást péče o domácnost, kdy se s pečovatelkou domluví na převlečení ložního prádla, které zakončí ustláním postele.
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).
Součástí tohoto výkonu je i čas spotřebovaný na přípravu prostředí na úkon, při svlékání a oblékání uživatele, běžný úklid po úkonu jako je umytí umyvadla, vytření koupelny.
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 pracovníci uživatelovu osobnost a ochranu soukromí. Dále nechávají uživatele činnosti, které zvládne sám, vykonat samostatně.

c) Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy

1. **Zajištění stravy odpovídající věku, zásadám racionální výživy**
Uživatel si po vzájemné dohodě s poskytovatelem stanoví Rozsah zajištění stravy tj. stanoví si dny, ve kterých bude odebírat stravu. Rozsah je stanoven v Příloze I Smlouvy o poskytování sociální služby tak jako u ostatních činností.
Uživatel má možnost si vybrat ze 2 až 3 druhů stravy v pracovní dny, v sobotu a o svátcích se vaří jeden druh stravy. Přihlásit a odhlásit stravu lze nejpozději jeden pracovní den předem, nejpozději do 8.30 hodin u sociálního pracovníka nebo koordinátora PS na t. 541 518 311. V případě, že strava nebude včas odhlášena, účtuje se uživateli i tato neodebraná strava.
Strava je dovážena ve speciálních nádobách – **termonosičích**, které odpovídají hygienickým předpisům. Termonosiče zapůjčuje poskytovatel pečovatelské

služby zdarma. Uživatel je povinen tyto termonosiče udržovat v čistotě a chránit je před poškozením. Při poškození či ztrátě termonosiče bude vzniklá škoda dána uživateli k úhradě a to ve výši aktuální ceny nového termonosiče. Uživatel obdrží při zahájení poskytování tohoto úkonu 2 kusy termonosičů (termonosič obsahuje 3 nerezové misky a držák). **Termonosič, včetně vnitřních nerezových misek, je zakázáno užívat k ohřevu jídla na plynovém, elektrickém vařiči či v mikrovlnné troubě!** Prázdné termonosiče na výměnu je uživatel povinen vracet vždy v kompletním stavu, čisté, umyté. Při ukončení smlouvy - odběru stravy je uživatel povinen zapůjčené termonosiče vrátit. **Z hygienických důvodů není možné stravu dovážet v jiných nádobách.** Viz Příloha IV.

2. **Dovoz jídla** – účtováno jako úkon. Tento úkon zahrnuje dovážku jídla (oběda) do bytu uživatele pomocí služebního vozidla. V době rozvozu je uživatel přítomen převzetí jídla v termonosiči. Smyslem osobního předání jídla je i kontrola stavu uživatele, zda je v pořádku. Prázdný termonosič uživatel neumísťuje volně na chodbách obytných domů a jiných místech z důvodu např. odcizení. Jídlo se dováží dle počtu objednaných jídel v pracovní dny v čase 10.30 – 14 hod., v sobotu a ve svátek v čase 13.30 – 13.30 hod. Přesný čas dovozu nejde určit. Viz Příloha IV.

Donáška jídla - účtováno jako úkon. Tento úkon zahrnuje donášku jídla do bytu uživatele. V době donášky je uživatel přítomen převzetí jídla v termonosiči. Smyslem osobního předání jídla je i kontrola stavu uživatele, zda je v pořádku. Prázdný termonosič uživatel neumísťuje volně na chodbách obytných domů a jiných místech z důvodu např. odcizení. Strava se donáší dle počtu objednaných jídel v pracovní dny, v sobotu a o svátcích v čase 10.45-11.30 hod.

3. **Pomoc při přípravě jídla a pití** – uživatel si připravuje jídlo a pití ve vlastní domácnosti z vlastních surovin, pracovník pomáhá při činnostech, které uživatel sám nezvládá. Tento úkon znamená rovněž rozdělání jídlonosiče a případně naservírování připraveného jídla na talíř nebo jeho přihřátí případně umytí nádobí.
4. **Příprava a podání jídla a pití** – otevření termonosiče a podání jídla uživateli na talíř, případně přihřátí jídla. Tato činnost dále zahrnuje přípravu jídla v domácnosti uživatele z uživatelových surovin, za použití jeho nádobí a zařízení, a to pouze jednoduchá jídla. Připravené jídlo servíruje pracovník uživateli, případně mu ho podává. Pracovník při přípravě kontroluje expiraci potravin. V případě, že potravina vykazuje známky nepoživatelnosti nebo je po expiraci, pracovník je oprávněn jídlo odmítnout podat. Součástí této činnosti je příprava a podání tekutin (teplých i studených nápojů). S tímto úkonem souvisí i mytí a úklid použitého nádobí a pomůcek.

d) Pomoc při zajištění chodu domácnosti

1. **Běžný úklid a údržba domácnosti** – nejedná se o úklid na úrovni úklidové pracovnice či hospodyně, cílem není nahrazovat tyto profese. Činnost zahrnuje úklid prostor, v nichž se uživatel nejvíce zdržuje (kuchyň, pokoj, koupelna, WC, předstíň), tzn., že pečovatelka neuklízí celý dům, pokud uživatel evidentně bydlí např. ve dvou místnostech s příslušenstvím. 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. Vložení prádla do pračky, věšení a sundání prádla, vynesení odpadků, zalévání květin, odstranění prachu z potahů vytřepáním, vyklepáváním. Součástí je dále mytí a čištění sporáku, lednice (i odmražení), mikrovlnné trouby, varné konvice, výměnu sáčků ve vysavači. Pracovnice nesmí provádět jakékoli jiné neodborné zásahy do spotřebičů a jejich opravy. Na případné závady, které zjistí, upozorní uživatele. V případě, že uživatel sdílí domácnost s více osobami (děti, vnoučata atd.), neprovádí se úklid společně užívaných prostor (WC, koupelna, kuchyň, chodba atd.). Prostředky pro běžný úklid si zajistí uživatel na vlastní náklady. V případě mycích a úklidových prostředků uživatel respektuje, že pečovatelka bude při mytí používat běžně dostupné mycí prostředky, které jsou hygienicky nezávadné.
2. **Pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti** - s ohledem na rizika spojená s touto činností poskytovatel tento úkon zajišťuje tak, že předá kontakt na jinou komerční službu. Tato činnost zahrnuje např. mytí oken, dveří, osvětlení, dlaždic v koupelně a kuchyni, mytí radiátorů, manipulaci se záclonou či závěsem (sundání, pověšení).
3. **Donáška vody** – tento úkon poskytovatel zajišťuje u uživatelů, kteří nemají v bytě vodovod, voda se musí nosit z jiného vodního rezervoáru. Pečovatelka přinese vodu ve vlastních nádobách uživatele do bytu na místo, které uživatel určí.
4. **Topení v kamnech, včetně donášky a přípravy topiva** – Pečovatelka zajišťuje zatápění, včetně topení v kamnech na tuhá paliva, vynesení popela a úklid kolem kamen.
5. **Běžné nákupy a pochůzky**
Běžným nákupem je myšlen pravidelný nákup. Cílem je zabezpečit uživateli dostatečné množství potravin, či jiných věcí pro vlastní potřebu do doby dalšího dohodnutého nákupu. Jedná se o nákup základních potravin (pečivo, mléko, sýry atd.), drobného spotřebního či drogistického zboží, a to do maximální hmotnosti cca 8 kg na jeden uskutečněný nákup. Soupis nákupu uživatel předá pracovnici v písemné podobě v den nákupu. Na zajištění nákupu musí uživatel předat přiměřenou finanční hotovost. Převzetí finanční hotovosti zapíše pracovnice na seznam nákupu.
Nákup je prováděn v nejbližší prodejně v pracovních dnech. Pracovnice po provedení úkonu předloží účetní doklad, vrátí zbytek peněz, na požádání nákup uklidí. Pracovník provede vyúčtování a uživatel si ihned zkontroluje účtenku z nákupu a vrácenou finanční hotovost s předloženým vyúčtováním.

Uživatel hradí skutečný čas pracovníka strávený nákupem, včetně objednávky a donášky nákupu či jeho úklidu.

Nákup se uskutečňuje ve dnech sjednaných ve Smlouvě.

Pochůzky – zahrnují návštěvu lékaře za účelem vyzvednutí receptu, zdravotních poukazů, včetně jejich obstarání v lékárně. Dále sem patří zajišťování kompenzačních pomůcek, vyřízení uživatelových záležitostí na úřadech (pošta, banka, atd.), zajištění nejrůznějších oprav, zajištění řemeslníků a to 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 3 pracovních dnů. Četnost pochůzek se řídí Smlouvou.

6. **Velký nákup** - jedná se např. o týdenní nákup, nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti. 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** – účtováno jako úkon za 1 kg prádla. Popis se týká provedení tohoto úkonu na pracovištích poskytovatele.

Uživatel předává prádlo v tašce s jeho soupisem. Se soupisem v případě potřeby dopomůže pracovník. Prádlo pracovníce odnese od uživatele do prádelny poskytovatele, pokud není sám schopen. Prádlo pracovník zváží a hmotnost zapíše se jménem uživatele do sešitu na praní prádla. Prádlo roztřídí, vypere a pověsí na sušák. 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. Při převzetí prádla má uživatel povinnost si prádlo zkontrolovat, zda je vše v pořádku tj. vyprané a vyžehlené a zda souhlasí s jeho soupisem. Praní a žehlení prádla v domácnosti uživatele je součástí běžného úklidu domácnosti.

Drobné opravy – přišítky knoflíku, poutka, ramínka, zapošítky malé dírky.

Na realizaci tohoto úkonu si poskytovatel vyhrazuje lhůtu 10 pracovních dnů.

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). Je možné jej zajistit mimo dobu rozvozu stravy, tj. mimo dobu 10.00 – 14.00 hod. Doprovod k lékaři se provádí v pracovní dny od pondělí do pátku.

B) Základní informace k realizaci pečovatelské služby

Pečovatelská služba zajišťuje takovou péči, pomoc a podporu uživatelům, kterou nezbytně potřebují k samostatnému životu v domácím prostředí a tuto péči jim nemohou poskytnout rodinní příslušníci a nemohou využít veřejné služby pro jejich nedostupnost (zejména veřejná vývařovna, úklidová firma).

Poskytování pečovatelské služby je zahájeno po podpisu Smlouvy o poskytování sociální služby nebo dnem, které je uvedeno ve smlouvě. **Smlouva ve své příloze obsahuje četnost a rozsah služeb**, který je sjednán s uživatelem individuálně, na základě jeho aktuálních potřeb. Uzavření smlouvy předchází sociální šetření v domácnosti zájemce o pečovatelskou službu.

V případě, že je potřeba pro poskytování pečovatelské služby zajistit vstup do domu, případně do bytu, uživatel předá klíče poskytovateli. Klíče uživatel zhotovuje na svoje náklady. Klíče jsou poskytovateli předány oproti podpisu na předepsaném formuláři. Klíče jsou uschovány v uzamčené schránce v prostorách poskytovatele a jsou vydávány zaměstnanci pouze v den realizace pečovatelské služby. Po ukončení činnosti jsou uloženy zpět do uzamykatelné schránky.

Uživatel je povinen zajistit podmínky pro bezpečný a kvalitní výkon péče např. zabezpečit psa, zajistit polohovací lůžko, zajistit minimální prostor pro odložení věcí pečovatelky v domácnosti. Uživatel je povinen informovat sociální pracovníci nebo pečovatelku PS o skutečnostech, které ovlivňují poskytování PS a které se v domácnosti mohou vyskytnout (způsob vedení domácnosti, ostatní členové domácnosti, informace o zdrojích - voda, elektrika, topení, nízké či nepřístupné lůžko uživatele, apod.).

Uživatel je povinen chovat se způsobem, aby neohrozil zdraví pečovatelek / pečovatelů a oznámit poskytovateli přítomnost infekčního či parazitárního onemocnění u sebe či členů

domácnosti, ve které je péče poskytována. Poskytovatel s uživatelem dohodne podmínky, za kterých bude v této rizikové situaci péči poskytovat, případně rozsah poskytovaných úkonů omezí na přechodnou dobu na nezbytné minimum

Uživatel oznámí osobně, nebo prostřednictvím jiné osoby, poskytovateli neprodleně svou hospitalizaci, je-li toho schopen.

V domácnosti uživatele je každá činnost elektronicky evidována pomocí čteček čárových kódů. Pro elektronický zápis vykonávaných úkonů v domácnosti bude mít každý uživatel vytištěné čárkové kódy na viditelném místě a pečovatka / pečovatel začátek a konec jednotlivých úkonů přes tyto čárkové kódy zaeviduje čtečkou. Ostatní úkony jsou evidovány čtečkou mobilně.

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 vyrovnaní 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 pečovatky/pečovatelé 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.

Služby v domácnosti se provádí pouze za přítomnosti uživatele.

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 dobu kratší než 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, kdy danou činnost nemůže zabezpečit vlastními silami či komerčními službami. Může se jednat také o snížení základních činností.

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 za každou nasmlouvanou činnost ve výši základní jednotky (uživateli je naúčtován úkon „pochůzka“ v délce trvání základní jednotky 15 minut, u prádla cena 1 kg) podle aktuálního úhradovníku poskytovatele. Toto pravidlo bude uplatněno i v případě, že uživatel neodhlásil dovoz stravy. Výjimkou pro neúčtování nákladů jsou pouze prokazatelné důvody např. hospitalizace. Toto se však nevztahuje na cenu stravy.

Platba za provedené úkony a za stravu se provádí zálohově a je splatná po skončení kalendářního měsíce, ve kterém je služba poskytnuta, na základě vyúčtování předloženého poskytovatelem za kalendářní měsíc, a to nejpozději do patnáctého dne následujícího měsíce. Vyúčtování provádí sociální pracovník podle elektronických záznamů, kde jsou zaznamenány všechny úkony pečovatelek a čas strávený u uživatele. Uživatel stvrdí svým podpisem převzetí vyúčtování. Úhrada se hradí způsobem, jak je uvedena ve Smlouvě.

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

Uživateli je vystaven doklad o provedených úkonech a výši úhrady. Uživatel provádí zálohovou platbu v hotovosti a to prostřednictvím pověřeného pracovníka poskytovatele sociální služby oproti potvrzení o platbě.

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.

Individuální plánování je proces, který zpracovává klíčový pracovník s uživatelem, kde si uživatel stanoví osobní cíle a postup - způsob, jak by k naplnění osobního cíle za pomoci poskytované služby mělo dojít. Plán je uživatelem a klíčovým pracovníkem pravidelně hodnocen, aktualizován a doplňován. 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 a nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/79 ze dne 27. 4. 2016, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES - obecným nařízením o ochraně osobních údajů.

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.

Ochrana práv uživatelů

Pečovatelská služba při své činnosti a jednání s uživatelem vždy chrání práva uživatele. Poskytuje sociální služby takovým způsobem, který předchází a zamezuje porušování lidských a občanských práv uživatelů. Při své činnosti pracovníci pečovatelské služby respektují Listinu základních práv a svobod.

Uživatelé s omezenou svéprávností mají stejná základní lidská práva a svobody jako lidé plně svéprávní – tyto uživatele zastupuje opatrovník pouze v činnostech vyjmenovaných v rozsudku soudu. Rozhodnutí o omezení svéprávnosti nezabavuje člověka práva samostatně jednat v běžných záležitostech každodenního života.

Aby pracovníci mohli zajišťovat práva uživatele, musí znát potřeby, přání a vůli uživatele. Pokud nelze s uživatelem komunikovat verbálně, je použito alternativních způsobů komunikace.

Při poskytování pečovatelské služby se může stát, že se zaměstnanec dostane do střetu s právy uživatele. Poskytovatel má vypracovaná pravidla pro předcházení a řešení těchto střetů zájmů.

Základní sociální poradenství je poskytováno bezplatně a je zaměřeno především na poskytování informací o řešení nepříznivé sociální situace uživatele (např. informace o možných dávkách, o možnosti umístění do Domova pro seniory, informace o dalších poskytovatelích sociálních služeb). Poradenství poskytuje sociální pracovník na adrese Zahradní 1275/10, Kuřim v čase 7.30 – 15.00 hod. a to rozhovorem po telefonu (541518311) nebo osobně v kanceláři sociální pracovnice. Schůzku je potřeba domluvit telefonicky na čísle uvedeném výše, v domácnosti nebo případně nutnosti na jiném dohodnutém místě.

Nespokojenost s kvalitou nebo způsobem poskytování pečovatelské služby má uživatel právo vyjádřit stížností 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. Stížnost může podat uživatel, jakákoliv jiná osoba (např. osoba blízká, zájemce o službu), zástupce pro podání a vyřizování stížnosti (osoba, která byla pověřena k podání a vyřizování stížnosti uživatelem).

V budově DPS, Zahradní 1275, Kuřim (dveřích do jídelny) a na pobočce CSS Kuřim, Jungmannova 950, Kuřim (u vchodových dveří) jsou umístěny schránky na stížnosti, do kterých je možné stížnost vhodit. Písemné vyrozumění o vyřízení stížnosti obdrží podavatel nejpozději do 30 kalendářních dnů od data jejího podání. V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se mohou stěžovatelé obrátit přímo k poskytovateli nebo nezávislé instituci.

Člověk, který podává stížnost (dále jen „stěžovatel“) se nemusí obávat žádných negativních kroků ze strany poskytovatele vůči své osobě z důvodu, že stížnost podal; každý má právo prosazovat svá práva a podávat stížnosti, poskytovatel tato práva respektuje.

Povinnost přijmout písemnou i ústní stížnost má každý zaměstnanec poskytovatele s tím, že tento zaměstnanec předá stížnost koordinátorovi pečovatelské služby (dále jen „vedoucí PS“), příp. přímo ředitelce organizace, přeje-li si to stěžovatel.

Poskytovatel vnímá stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování pečovatelské služby jako podněty pro rozvoj a zvyšování kvality pečovatelské služby.

Kontakty

Centrum sociálních služeb Kuřim

Zahradní 1275, 664 34 Kuřim

Ředitelka: PhDr. Miloslava Bártová

Tel.: 541 518 301, mobil: 602 965 041, e-mail: ppdk@volny.cz, reditel@csskurim.cz

Městský úřad Kuřim

Starosta

Jungmannova 968, 664 34 Kuřim

Tel.: 541 422 301

e-mail: posta@radnice.kurim.cz

Kancelář Veřejného ochránce práv

Údolní 39, 602 00 Brno

tel.: 542 542 888

e-mail: podatelna@ochrance.cz

Český helsinský výbor

Štefánikova 21, 150 00 Praha 5

fax: 257 323 508

e-mail: sekr@helcom.cz

Senior telefon

tel.: **800 157 157** - bezplatná linka pro seniory - sociální služba pro pomoc v jakékoli nesnázi funguje 24 hodin denně, 7 dní v týdnu.

Tato Příloha II Vnitřní pravidla pro poskytování úkonů pečovatelské služby poskytované CSS Kuřim účinná od 1. 1. 2022 ruší účinnost předcházejících pravidel Přílohu II Vnitřní pravidla pro poskytování úkonů pečovatelské služby poskytované CSS Kuřim.

V Kuřimi 8. 12. 2021

.....
PhDr. Miloslava Bártová, ředitelka
Centra sociálních služeb Kuřim