



Domov pro seniory
a Pečovatelská služba v Žatci

Směrnice č. 22

PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

Určeno službě: pečovatelská služba

Účinnost: 1. 7. 2020

OBSAH

ÚVODNÍ USTANOVENÍ	2
VEŘEJNÝ ZÁVAZEK	2
Klíčový pracovník	2
POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY	3
Konkrétní rozsah.....	3
Konkrétní čas.....	3
Základní činnosti	3
a) <i>Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu</i>	3
b) <i>Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu</i>	4
c) <i>Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy</i>	4
d) <i>Pomoc při zajištění chodu domácnosti</i>	4
e) <i>Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím</i>	6
Fakultativní činnosti	6
1. <i>Použití bezbariérové sprchy mimo domácnost klienta bez pomoci pečovatelky do 30 minut</i>	6
2. <i>Telefonování ze služebního telefonu</i>	6
3. <i>Kopírování A4</i>	6
Bezpečné prostředí v domácnosti klienta	6
Zástupy za klíčového pracovníka	7
Změny v poskytování služby	7
Oslovování	7
Vstupování do domácnosti klienta a uschování klíčů v trezoru	7
Poskytnutí kontaktů	7
ÚHRADA ZA POSKYTOVANÉ SLUŽBY	7
PODÁNÍ STÍŽNOSTI, PŘIPOMÍNKY	8
UKONČENÍ POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY	9

ÚVODNÍ USTANOVENÍ

Tato pravidla upravují podmínky poskytování pečovatelské služby v souladu se zákonem č. 108/2006, Sb., v platném znění, a jsou určena klientům Domova pro seniory a Pečovatelské služby v Žatci, 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 domácností a péči o vlastní osobu, při zachování maximální soběstačnosti.

Jaké máme cíle

- klient zůstává ve své domácnosti, v místě, které je mu blízké,
- klient si zachovává běžný, původní styl života, včetně zvyků a vlastního rytmu,
- klient si zachovává v maximální možné míře své schopnosti a dovednosti postarat se o sebe a domácnost za přiměřené podpory druhé osoby,
- zvyšovat odbornost zaměstnanců.

Jakými zásadami se řídíme

- individuální přístup ke klientovi, respektování jeho osobnosti, názoru, potřeb a přání,
- důraz na dodržování lidských práv a svobod, zejména práva na vlastní volbu,
- informovanost klienta a veřejnosti srozumitelnou formou,
- podpora při udržování kontaktů s původním prostředím a veřejnými službami,
- poskytování služby kvalifikovanými pracovníky.

Naší cílovou skupinou jsou

osoby starší 27 let, které z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení mají sníženou soběstačnost a trvale bydlí ve městě Žatec a jeho spádových obcích do 12 km.

Můžeme odmítnout poskytovat sociální službu jestliže:

nemáme dostatečnou kapacitu,

zájemce žádá službu, kterou neposkytujeme nebo nejsme schopni zajistit.

- neposkytujeme službu, o kterou zájemce žádá,
- nemáme dostatečnou kapacitu,
- osobě byla v době kratší 6 měsíců od podepsání smlouvy vypovězena smlouva o poskytnutí téže služby z důvodů porušování povinností vyplývajících ze smlouvy.

Klíčový pracovník

je pečovatel/ka, který/á klientovi pomáhá a podporuje ho po celou dobu poskytování služby. Jeho specifickým úkolem je individuálně plánovat průběh služby na základě potřeb a přání klienta. Zohledňuje přitom možnosti poskytovatele a možnosti a schopnosti klienta a nabízí takový rozsah a formu podpory, která je nezbytná k naplnění plánu péče nebo dosažení osobního cíle. Klíčový pracovník je stanoven klientům dle místa bydliště. Jméno KP je uvedeno v individuálním plánu péče. Pokud má klient zájem o změnu klíčového pracovníka a nebrání-li tomu provozní důvody, je mu vyhověno. Tato změna je s klientem a vedoucím PS projednána a zaznamenána v programu Orion, 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 v pracovní dny od 7:00 - 15:30 hodin.

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

Konkrétní rozsah

poskytovaných služeb je sjednán s klientem v příloze č. 1 popř. dodatcích uzavřené smlouvy. Provedené služby jsou evidovány čtečkami nebo zadáním ručně do PC programu Orion na základě čárových kódů, které má klient ve své domácnosti. Na konci daného měsíce je klientovi předložen k podpisu měsíční přehled o poskytnutých službách včetně jejich rozsahu a data provedení. Svým podpisem klient souhlasí, že služby byly provedeny a v náležitě kvalitě. Měsíční přehled o poskytnutých službách je uložen v sociální dokumentaci klienta. Na vyžádání klienta má poskytovatel povinnost tento přehled předložit i v průběhu daného měsíce.

Konkrétní čas

objednané pečovatelské služby bude stanoven na základě dohody mezi klíčovým pracovníkem a klientem. V případě, že klient 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 - jedná se o bezdůvodný příchod pečovatelky na službu.

Toto neplatí při náhlém zhoršení zdravotního stavu nebo náhlé hospitalizaci. Pokud klient 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 při podávání jídla a pití

Podpora a pomoc při podávání připraveného jídla, např. snídaně, svačina, oběd aj., tato služba je poskytována klientům, kteří si sami nedokáží jídlo připravit a poté se sami najíst.

2. Pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek

Činnost spojená s převlékáním oblečení, svlékání a oblékání při hygieně, pomoc s nasazením či sundáním např. ortézy, korzetu, protézy a dalších ortopedických pomůcek. Pečovatelka podporuje klienta v maximální soběstačnosti.

3. Pomoc při prostorové orientaci, samostatného pohybu ve vnitřním prostoru

Služba je poskytována klientům, kteří potřebují větší pocit bezpečí a jistoty. Tato služba může být poskytována trvale nebo na přechodnou dobu.

Např. po návratu z nemocnice, kdy se klient necítí zcela dobře, pečovatelka jej navštěvuje po předchozí domluvě, např. i několikrát denně, zjišťuje, zda je klient v pořádku, zda něco nepotřebuje, zda je orientovaný.

4. Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík

Úkony spojené s poskytnutím pomoci při zvládání každodenních činností, např. při vysazování k jídlu, k hygieně, při oblékání apod.

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 klienta při ranní hygieně nebo celkové koupeli v domácnosti klienta. Úkony spojené s poskytnutím pomoci při čištění zubů či zubní náhrady a při mytí jednotlivých částí těla včetně ošetření pokožky těla krémem. Klient používá vlastní hygienické a kosmetické přípravky.

2. Pomoc při základní péči o vlasy a nehty

Činnost spojená s mytím, popř. vysušením vlasů, kdy pečovatelka nezajišťuje stříhání vlasů nebo jiné úpravy (barvení, trvalá apod.) Dále pečovatelka zajišťuje stříhání a pilování nehtů na ruku, v případě, že klient požaduje stříhání nehtů na nohu, poskytne kontakt na pedikérku.

3. Pomoc při použití WC

Úkony spojené s pomocí při vykonávání potřeby na WC, toaletním křesle a výměně inkontinentních pomůcek.

4. Použití bezbariérové sprchy mimo domácnost klienta s pomocí pečovatelky

Klient využívá s pomocí pečovatelky při úkonech hygieny bezbariérovou sprchu, která je k dispozici v domech s pečovatelskou službou U Hřiště 2512 a Písečná 2820, Žatec (dále jen domy s PS). Úklid sprchy a dezinfekce po použití není součástí této činnosti, ale účtuje se jako běžný úklid dle skutečně spotřebovaného času. Prostředky na úklid zajišťuje poskytovatel.

c) Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy

1. Zajištění stravy

Stravu poskytují soukromé firmy a dovážejí ji do domácností klientů nebo na určené místo v domech s PS, kde si stravu klienti vyzvednou. Klient používá vlastní jídonosiče.

2. Pomoc s objednáním stravy

Úkony spojené s objednávkou obědů dle jídelního lístku, kdy pečovatelka převezme již vyplněný jídelní lístek nebo pomůže klientovi s jeho vyplněním. Jídelní lístek pak předává dodávající firmě spolu s úhradou.

3. Dovoz nebo donáška jídla

V DPS - v případě, že klient není schopen si na určeném místě sám oběd vyzvednout, pečovatelka mu jej donese do bytu.

Mimo DPS - v případě, že klient není schopen si dojet sám pro oběd do jídelny, hospody či restaurace, pečovatelka mu jej přinese z nejbližší provozovny blízko jeho bydliště.

4. Pomoc při přípravě a příprava jídla a pití a jeho podání

Úkony spojené s ohřátím a podáním hotového jídla, příprava studeného jídla (namazání chleba, nakrájení ovoce a zeleniny apod.) nebo příprava jednoduchých časově nenáročných jídel (ohřátí párků, usmažení vajíček apod.) a nápojů. S touto činností souvisí i umytí a úklid použitého nádobí.

d) Pomoc při zajištění chodu domácnosti

1. Běžný úklid a údržba domácnosti

Úkony spojené s vysáváním koberců, sedacích souprav, postelí, zametáním, mokřím vytíráním, utíráním prachu, vyklepáváním předložek, vymetením pavučin, umytím a úklidem nádobí, omytím kuchyňské linky, vynesení odpadků, mytím sociálního zařízení a koupelny, zaléváním květin, údržbou domácích spotřebičů. Klient 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. Dále zahrnují výměnu záclon a závěsů.

3. Donáška vody

Úkon zahrnuje donášku maximálně 10l pitné vody v době odstávky z cisterny přistavené nejbližší místa bydliště klienta.

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. Pečovatelka 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 klientových záležitostí na úřadech a institucích.

Nákupem se rozumí doba od přebírání seznamu, tašky a finanční hotovosti až po jeho předání a vyúčtování, popř. jeho uložení klientovi na určené místo.

Nákupy provádí pečovatelka na základě seznamu, který má klient připravený nebo se sepsáním mu pečovatelka pomůže. Spolu se seznamem předá finanční hotovost na daný nákup. Při předávání nákupu klientovi pečovatelka vypořádá finanční hotovost proti skutečné ceně nákupu. Pokud převezme pečovatelka na nákup finanční hotovost vyšší jak 2.000,- Kč, předá klientovi potvrzení s uvedením data, výše hotovosti a svým podpisem. Po vyúčtování potvrzení od klienta převezme a přiloží k měsíčnímu přehledu o poskytnutých službách.

Pokud nákup přesáhne 10kg, bude dále účtován nákup druhý dle jeho hmotnosti.

b) malý nákup - součet hmotnosti všech nakupovaných položek nepřesáhne 1kg.

c) běžný nákup - součet hmotnosti všech nakupovaných položek nepřesáhne 10kg a vejdou se do jedné nákupní tašky.

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 pečovatelka jej bez problémů unese.

Pokud pečovatelka převezme od klienta finanční hotovost vyšší jak 2.000,- Kč, předá klientovi potvrzení s uvedením data převzetí, výší hotovosti a svým podpisem. Po vyúčtování potvrzení od klienta zpět převezme a přiloží jej k měsíčnímu přehledu o vyúčtování poskytovaných služeb.

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

a) praní a žehlení prádla

Klient má připravené špinavé prádlo (osobní, ložní) v koši či tašce, které přinese pečovatelce, popř. prádlo připravuje a odnáší pečovatelka sama. Spolu s prádlem předává vlastní prací prostředky. Vyprané a vyžehlené popř. vymandlované prádlo je zváženo a předáno klientovi nejpozději do 10 dnů od předání pečovatelce. Čisté prádlo si může klient vyzvednout po domluvě s pečovatelkou sám nebo mu jej pečovatelka přinese. V případě silně znečištěného prádla od výkalů zvířat není pečovatelka povinna prádlo převzít ani výkaly uklízet.

Ložní i osobní prádlo se pere vždy odděleně, každému klientovi zvlášť.

b) žehlení a mandlování prádla

Pečovatelka žehlí, popř. mandluje čisté a vysušené prádlo (osobní, ložní), které následně zváží. Při žehlení prádla v domácnosti klient poskytne pečovatelce váhu (kuchyňská nebo osobní) na zvážení prádla pro správné vyúčtování této služby.

e) Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

1. Doprovod

Úkony spojené s doprovodem klienta 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 a veřejnou dopravou, kterou hradí klient, a dále sanitou, kterou zajišťuje lékař klienta. 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 pečovatelka domluví náhradní termín s daným klientem.

Pomoc klientovi s vyřizováním soukromých nebo úředních záležitostí, telefonicky či písemně.

Fakultativní činnosti

1. Použití bezbariérové sprchy mimo domácnost klienta bez pomoci pečovatelky do 30 minut

Vždy na domluvě s pečovatelkou, která poskytne klíče od sprchy. Klient po jejím použití klíč vrací pečovatelce nebo ho vhazuje do schránky u kanceláře pečovatelek. Klíče od sprchy jsou k dispozici pouze v provozní dobu pečovatelské služby, pokud není dohodnuto jinak. Po opuštění sprchy pečovatelka sprchu uklidí a vydezinfikuje dezinfekčními přípravky, které zajišťuje poskytovatel. Úklid není součástí této služby a je klientovi účtován jako běžný úklid dle skutečně spotřebovaného času.

2. Telefonování ze služebního telefonu

Zprostředkování soukromých telefonických hovorů klientů na úřady, veřejné služby, do zdravotnických zařízení, rodině apod. Službu nelze využít pro telefonování na linky poskytující půjčky, úvěry či sexuální služby.

3. Kopírování A4

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

Bezpečné prostředí v domácnosti klienta

Provádění úkonů PS musí být bezpečné jak pro klienta, tak pro pečovatelku. Klient je povinen nahlásit výskyt infekčního onemocnění v domácnosti. Pečovatelka v domácnosti klienta nepracuje s vadnými domácími elektrospotřebiči, které vlastní klient. Při provádění úkonů pečovatelka používá osobní ochranné pracovní pomůcky (oděv, obuv, jednorázové rukavice, dezinfekční prostředky apod.).

Pečovatelka může odmítnout provedení úkonu v domácnosti klienta v případě:

- ✓ je-li ohrožena domácím zvířetem,
- ✓ je-li sexuálně obtěžována,
- ✓ je-li fyzicky nebo slovně vulgárně napadena,
- ✓ šíření infekčního onemocnění (klient neoznámil výskyt infekčního onemocnění a ohrozil zdraví pečovatelky i ostatních klientů).

Bude-li se takové jednání ze strany klienta opakovat i přes napomenutí poskytovatele, může poskytovatel klientovi vypovědět smlouvu o poskytování pečovatelské služby.

Zástupy za klíčového pracovníka

V nepřítomnosti klíčového pracovníka provádí úkony PS zastupující pečovatelka, která v tuto dobu provádí jen nezbytně nutné úkony PS (neprovádí např. velké úklidy, velké nákupy). Termíny provedení úkonů PS stanovené s klíčovým pracovníkem nelze při zastupování vždy z kapacitních důvodů dodržet, zastupující pečovatelka si s klientem domlouvá náhradní termíny tak, aby vyhovovaly oběma stranám.

Klient nemusí zastupující pečovatelku využít, může vyčkat návratu svého klíčového pracovníka pokud se jedná o krátkodobou nepřítomnost do 3 týdnů.

Klient nevyžaduje úkony PS po jiné pečovatelce než je jeho klíčový pracovník. Pokud se na jinou pečovatelku obrátí, není povinna službu provést, ale informuje klíčového pracovníka o požadavcích klienta.

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 klienta. Pokud dojde ke změně četnosti služeb PS, které klient nemá sjednané ve smlouvě, mění se po domluvě s klientem plán péče.

Oslovování

Zaměstnanec klientovi zásadně **vyká** nebo ho oslovuje podle jeho přání při zachování vykáni.

Klient zaměstnanci zásadně **vyká** nebo ji oslovuje po vzájemné domluvě křestním jménem při zachování vykáni.

Vstupování do domácnosti klienta a uschování klíčů v trezoru

Zaměstnanci v nepřítomnosti klienta do domácnosti nevstupují, pečovatelská služba je poskytována výhradně za přítomnosti klienta.

V uzamčeném trezoru v kanceláři vedoucí PS jsou uloženy klíče od bytů klientů, kteří podepisují informovaný souhlas s uložením klíčů a uvedením důvodů, kdy mohou být klíče použity (např. při volání klienta o pomoc, při podezření klienta v bezvědomí, který nereaguje na klepání či zvonění, při podezření na úmrtí, klient ztratil klíč a potřebuje zhotovit nový apod.).

Uschování klíče v trezoru není povinné, je to pouze na žádost klienta.

Do bytu vstupuje zaměstnanec vždy se svědkem (soused, pečovatelka) a o použití klíče z trezoru je vždy proveden záznam v PC programu Orion.

Při havárii vody, topení, elektřiny pečovatelka kontaktuje klienta nebo kontaktní osobu.

Klíče od bytu klienta, který je v uzamčení trezoru, není nikomu zapůjčen, ani v případě, že se jedná o rodinného příslušníka či kontaktní osobu.

Poskytnutí kontaktů

Klient podepisuje informovaný souhlas s poskytnutím telefonního spojení na kontaktní osobu (rodinný příslušník, známý, soused) s uvedením důvodů, za jakých okolností může být kontaktní osoba informována.

ÚHRADA ZA POSKYTOVANÉ SLUŽBY

Výše úhrady se odvíjí od sazebníku platného v době odebrání poskytované služby a je prováděna 1x za měsíc, vždy do 15. dne měsíce následujícího po měsíci, v němž byly služby odebrány, pokud není s klientem domluven individuální termín. Klient je povinen

tuto částku uhradit:

- a) v hotovosti na pokladně poskytovatele k rukám koordinátora PS v jeho kanceláři,
- b) bezhotovostně na účet poskytovatele.

Termín k úhradě v hotovosti je vyvěšen minimálně 10 dní předem na informačních nástěnkách v domech s PS, popř. sdělen klientovi ústně pečovatelkou. Při bezhotovostní úhradě předává pečovatelka klientovi potvrzení s rozpisem provedených úkonů s uvedenou výší úhrady za daný měsíc.

O zaplacení úhrady za poskytnuté služby je klientovi vystaveno potvrzení s rozpisem provedených úkonů za daný měsíc. Klientovi toto potvrzení slouží jako doklad o uhrazení poskytnutých služeb.

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

PODÁNÍ STÍŽNOSTI, PŘIPOMÍNKY

1. Klient má možnost podat sám nebo prostřednictvím svého zástupce stížnost a připomínku v jakékoliv formě, a to i anonymně, na kvalitu poskytované služby. K podání stížnosti a připomínky je oprávněn rovněž každý občan.
2. Stížnosti a připomínky lze podat zřizovateli Městu Žatec, Ústeckému kraji a dále Veřejnému ochránci práv. Kontaktní údaje jsou zveřejněny na informačních nástěnkách pro klienty.
3. Stížnosti a připomínky lze podat jakémukoliv zaměstnanci.
4. Stížnosti a připomínky lze podat písemně do schránek, které jsou umístěny na pečovatelské službě u informačních nástěnek v domech s PS. Tyto schránky vybírá sociální pracovník 1x týdně.
5. Stížnosti a připomínky lze podat telefonicky na telefonní číslo organizace: 415 710 295.
6. Rovněž lze podat stížnosti a připomínky na e-mail: reditel@dpszatec.cz.
7. Každý zaměstnanec, kterému byla stížnost sdělena, musí tuto stížnost předat sociálnímu pracovníkovi domova pro seniory, který ji zaeviduje do **Knihy stížností** u ředitele organizace.
8. Ústně podané stížnosti jsou zaznamenány věrnou formou tak, aby nebyl zkreslen obsah sdělení. Zápis obsahuje konkrétní výroky stěžovatele. Má-li stěžovatel potíže s vyjadřováním, pracovník během jednání ověřuje, že skutečnost je zaznamenána tak, jak byla míněna. Souhlas s obsahem stížnosti či připomínky může potvrdit stěžovatel svým podpisem.
9. **Kniha stížností** obsahuje:
 - pořadové číslo stížnosti,
 - datum podání stížnosti,
 - eventuálně a příjmení klienta, nebo osoby, která stížnost podala,
 - jméno osoby, která stížnost předávala,
 - stručný obsah stížnosti, popř. vložení písemné stížnosti,
 - datum projednávání stížnosti, učiněná opatření,
 - datum a forma odpovědi na stížnost.

10. Vyřizování stížností je v kompetenci ředitele organizace. Každá zaevidovaná stížnost je projednána na poradě vedení a ředitel určí pracovníka, který bude zodpovědný za vyřízení stížnosti.
11. Stížnosti, včetně anonymních, jsou vyřizovány písemně do 28 dnů. Tuto lhůtu lze prodloužit jen ve výjimečných případech a o důvodech musí být informován stěžovatel. Vyřešení stížnosti je stěžovateli předáno prokazatelnou formou. Vyřešení anonymních stížností je vyvěšeno na informačních nástěnkách. Výsledek řešení stížnosti je vždy zaznamenán do **Knihy stížností**.
12. Vůči stěžovateli nesmí být uplatněny žádné přímé ani nepřímé postihy.
13. Vyřízení stížnosti musí být objektivní. Stížnosti nesmí vyřizovat pracovník, proti kterému stížnost směřuje.
14. Při šetření musí být vyslyšen nejen stěžovatel, ale i osoby, proti kterým je stížnost směřována, a další osoby, které mohou podání doplnit či objasnit.
15. Pokud šetření stížnosti není v kompetenci organizace, postoupí stížnost k vyřízení kompetentním orgánům a oznámí tuto skutečnost stěžovateli s tím, že odpověď obdrží od této organizace a podání odloží bez dalšího šetření.
16. V případě opakovaných podání stížnosti se prošetří případně nově uvedené skutečnosti. Pokud stěžovatel neudává nové skutečnosti ve věci a již v minulosti byl sdělen výsledek, stížnost se odkládá.
17. V případě, že stěžovatel nesouhlasí s výsledkem šetření stížnosti, může se obrátit na zřizovatele, jímž je Město Žatec.

UKONČENÍ POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

Klient 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.

V Žatci dne 1. 7. 2019

Mgr. Petr Antoni
ředitel