

Druh interního dokumentu:	Metodický postup	
Název:	VNITŘNÍ PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY	
Splňuje kritéria:	c) Poskytovatel má písemně zpracovány pracovní postupy zaručující řádný průběh poskytování sociální služby a podle nich postupuje;	
Je přílohou:	SQ č. 1 – Cíle a způsoby poskytování sociální služby	
Platnost pro:	pracovníky Pečovatelské služby	
Platnost od:		
	Datum (kdy)	Jméno (kdo)
Aktualizoval:	31.7.2024	Mgr. Dana Batalová Mgr. Alena Pačenovská

Název poskytovatele: Diakonie ČCE – středisko Střední Čechy
Adresa poskytovatele: Kouřimská 15, Kolín 1, 280 02
IČ: 42744326
Druh služby: Pečovatelská služba
Identifikátor: 1176212
Forma služby: terénní
Místa poskytování: Kutnohorská 1240, Kostelec nad Černými Lesy a okolí Husova 2, 289 07
Libice nad Cidlinou
Kapacita: 6
Územní spádovost: Praha - východ
Webové stránky: www.diakonie-stred.cz
KONTAKTY
sociální pracovník tel: 721 211 676
e-mail: pacenovska.alena@diakonie-stred.cz
vedoucí služby tel: 731 615 674
e-mail: novotna.barbora@diakonie-stred.cz
manažer služeb pro seniory tel.: 734 809 127
e-mail: batalova.dana@diakonie-stred.cz

Diakonie ČCE středisko Střední Čechy je nestátní nezisková organizace, která poskytuje terénní pečovatelskou službu uživatelům v Kostelci nad Černými lesy a okolních obcích a v obci Libice nad Cidlinou.

ÚVOD

Pečovatelská služba (dále jen PS, služba) je poskytována na základě Zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a vyhlášky MPSV č. 505/2006Sb. v platném znění, která upřesňuje rozsah služeb a výši úhrad.

PS je poskytována v domácím prostředí uživatele na základě podepsané Smlouvy o poskytnutí pečovatelské služby. Konkrétní průběh služby je sjednáván individuálně dle přání a potřeb uživatele a s ohledem na aktuální možnosti a volnou kapacitu služby. Služba zajišťuje uživateli takovou pomoc a podporu, kterou skutečně potřebuje, kterou si není schopen zajistit vlastními silami nebo mu ji nemohou poskytnout rodinní příslušníci, ani veřejně dostupné služby (jídlna, prádelna, úklidová firma, apod.). Poskytovatel vytváří při poskytování služby podmínky, které umožní uživateli naplňovat lidská i občanská práva a které zamezí střetu zájmů mezi uživatelem a pečovatelskou službou. Cílová skupina jsou osoby se sníženou soběstačností z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné osoby. Věková kategorie uživatele: od 1 roku věku, dorost, dospělý, senioři. Služba je poskytována v pracovní dny, o víkendech a svátcích v čase od 7:00 do 19:00 hodin.

ZÁKLADNÍ SOCIÁLNÍ PORADENSTVÍ

- toto poradenství je poskytováno bezplatně v pracovní dny od 8:00 do 14:00 a je zaměřeno na osoby, které se dostaly do nepříznivé sociální situace a potřebují se zorientovat v možnostech, jak nastalou situaci řešit,
- poradenství poskytuje vedoucí služby/sociální pracovnice po telefonu, nebo osobně. Osobní schůzku je třeba domluvit si předem na čísle 731 615 674,
- vyžaduje-li to situace, navštíví sociální pracovnice uživatele/ku v jeho/její domácnosti nebo na jiném dohodnutém místě,

PRAVIDLA ZAJIŠŤOVÁNÍ PÉČE

- službu nesmí čerpat místo uživatele jiná osoba,
- službu není možné provádět v domácnosti bez přítomnosti uživatele,
- uživatel může poskytnout kontaktní údaje osoby, které mohou být sdělovány informace ohledně průběhu poskytované péče,
- u uživatele je před první návštěvou založen formulář Evidence hodin poskytování úkonů péče (dále jen formulář) a sešitek. Obojí je po celou dobu poskytování služby majetkem poskytovatele.
- při první návštěvě pracovník ponechá v domácnosti uživatele formulář. Do formuláře je pracovníky zapisován aktuální datum, čas zahájení/ukončení péče, celková doba trvání úkonů a každý pracovník se po ukončení péče čitelně podepíše.
- do sešitku, který nosí pracovník u sebe, je zapisován aktuální datum a celková doba trvání úkonů u uživatele. Dále je v sešitku evidována předaná/přijatá hotovost k zajištění nákupů/pochůzek, převzetí/předání prádla a jeho hmotnosti při úkonu praní prádla, předání/vrácení klíče, což pracovník a uživatel vždy ihned po zápisu potvrdí svým podpisem.
- čas poskytnutí jednotlivých úkonů je definován ve smlouvě a zohledněn v individuálním plánu péče. V případě mimořádných situací (onemocnění pracovníků, havárie vozidla PS atd.), může poskytovatel jednostranně změnit čas poskytnutí péče po dobu trvání mimořádné situace. Uživatel je o změně, obratem informován od vedoucí služby.
- v případě, že je potřeba ze strany uživatele na konkrétní den nebo čas již domluvenou **péči zrušit**, informuje uživatel vedoucí služby/ sociálního pracovníka telefonicky nebo e-mailem a musí tak učinit **nejpozději 2 dny před** plánovaným poskytováním této péče,
- hodinová částka je účtována za skutečný čas strávený poskytováním úkonů, včetně času nezbytného k jejich zajištění, tzn., že se do času počítá i čas dopravy k uživateli,
- v případě, že stav uživatele vyžaduje pro výkon péče přítomnost dvou pracovníků, úkon je účtován pouze jednou,

- pracovník nepřipravuje a nepodává léky, uživateli může pouze připomenout užití léků, a to v návaznosti na čerpání jiného základního úkonu.
- pracovníci nesmí převzít ani použít platební kartu uživatele. K nákupu či pochůzce musí uživatel vždy předat pracovníkovi finanční hotovost.
- poskytovatel si vyhrazuje právo změnit úhrady za poskytování základních úkonů v souvislosti se změnou vyhlášky MPSV č. 505/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů,
- v případě mimořádné situace (např. nedostatek pracovníků, porucha služebního vozidla jiného důvodu) vstoupí služba do tzv. nouzového režimu a uživatelům se bude primárně poskytovat ta oblast péče, která souvisí s péčí o vlastní osobu - poskytnutí stravy a pomoc při osobní hygieně. Pozastaví se nebo odloží se poskytování ostatních úkonů.
- vstup do domácnosti (bytu, domu) je domluven při uzavírání smlouvy. Uživatel může zapůjčit klíče pouze v případech, kdy nezvládá s ohledem na svůj stav zajistit otevření dveří pečovateli přicházejícímu na službu.
- klíče od uživatele přebírá/vrací vedoucí služby/sociální pracovník při podpisu/ukončení Smlouvy a to na základě záznamu do formuláře Prohlášení o zapůjčení klíče/ Předání klíče od domácnosti uživatele, který bude při předání podepsán oběma stranami. Poskytovatel zodpovídá za řádné označení a bezpečné uložení klíčů po celou dobu poskytování péče. V případě ohlášené nepřítomnosti uživatele v domácnosti, pracovníci nesmí do domácnosti vstupovat.
- v případě ztráty/poškození klíčů ze strany pracovníka, je obratem informována vedoucí služby, která řeší další postup,
- v případě výměny zámků ze strany uživatele je třeba, aby uživatel zajistil pro pracovníka neprodleně nový klíč. Předání klíčů je zaznamenáno v sešitku a v dokumentaci u vedoucí služby/sociálního pracovníka. Klíč je předán proti podpisu.

POVINNOSTI UŽIVATELE SLUŽBY

- dodržovat tato stanovená Vnitřní pravidla pro poskytování služby,
- poskytnout vedoucí služby/sociálnímu pracovníkovi všechny údaje potřebné k uzavření smlouvy,
- informovat vedoucí služby/sociálního pracovníka o své způsobilosti k právním úkonům,
- poskytnout informaci o rizicích spojených se zdravotním stavem (zdravotní omezení, diabetes, mobilita, inkontinence, poruchy paměti, sluchu a zraku...), informovat o spolupráci dalších pečujících osob, přítomnosti spolubydlících osob, volně pohybujících se zvířat v domácnosti apod.
- zajistit vhodné, důstojné a bezpečné podmínky pro výkon činnosti pracovníka v domácnosti tak, aby nedocházelo k možnosti poškození zdraví/úrazu pracovníka (např. zabezpečit zvířata, vytvořit podmínky pro bezpečnou manipulaci s uživatelem - kompenzační pomůcky, polohovací lůžko a jiné),
- mimořádně požadované úkony (mimo nasmlouvanou péči) z důvodu vyčerpání kapacity služby konzultovat s vedoucí služby/sociálním pracovníkem (např. doprovody, nákupy) min. 2 dny předem,
- nahlásit každé infekční či parazitární onemocnění, které se u něho nebo v rodině, se kterou sdílí společnou domácnost vyskytne,
- spolupracovat s pracovníkem při individuálním plánování péče a při jeho hodnocení,
- umožnit vedoucí/sociálnímu pracovníkovi, manažerce služby, řediteli střediska kontrolu práce a kvality péče poskytované pracovníky poskytovatele v domácnosti uživatele a poskytnout poskytovateli informace vedoucí k provedení zpětného hodnocení kvality a způsobu poskytování služby,

ODMÍTNUTÍ POSKYTNUTÍ SLUŽBY ZE STRANY POSKYTOVATELE

Poskytovatel může odmítnout poskytnutí sjednané služby:

- v případě, že uživatel nezajistí pro výkon služby vhodné, bezpečné a důstojné prostředí a podmínky,
- v případě pochybnosti ze strany poskytovatele o bezpečném používání elektrického spotřebiče, viditelném poškození zástrčky nebo zásuvky apod.
- v případě, že se uživatel nebo osoba žijící/nacházející se ve společné domácnosti k pracovníkovi chová hrubým, ponižujícím způsobem, a také v případě, že se pracovník bude cítit tímto jednáním ohrožen,

ÚHRADA ZA POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

- služba je poskytována za úplatu. Výše úhrad je stanovena dle vyhlášky MPSV CR č. 505/2006, která stanoví maximální hodinovou sazbu za poskytovanou službu. úhrady za službu jsou stanoveny v aktuálním ceníku poskytovaných úkonů.
- úhrada za poskytnutou službu je stanovena dle skutečně spotřebovaného času nezbytného k zajištění daného úkonu,
- výše úhrady jedné návštěvy se skládá z času, který pracovník stráví přímo s uživatelem a z času nezbytně nutného k zajištění úkonu. Do času nezbytně nutného k zajištění úkonu se počítá i čas strávený na cestě k uživateli,
- pečovatel zaznamenává každý provedený úkon včetně evidence času potřebného k jeho realizaci do formuláře Evidence hodin poskytování úkonů péče a do sešitku uživatele,
- vyúčtování úhrady za poskytnuté úkony je prováděno se zpětnou platností po uplynutí daného kalendářního měsíce a předáno uživateli vždy nejpozději do 15. dne měsíce následujícího. Uživatel volí z následujících možností platby: v hotovosti oproti dokladu, na základě dokladu převodem na účet Diakonie ČCE – stř. Střední Čechy nebo inkasem. Konkrétní způsob platby je sjednán při sociálním šetření, je uveden ve smlouvě a v IP uživatele.
- pokud uživatel/ odmítne plánovanou službu až po příchodu pečovatele nebo není ve stanovený termín doma, uhradí čas a náklady (ujeté kilometry) za cestu do domácnosti uživatele a zpět,
- v případě že uživatel není přítomen v dohodnutý čas ve své domácnosti z důvodu neplánované akutní hospitalizace, není služba ani náklady za cestu účtována,

ROZSAH POSKYTOVANÝCH SLUŽEB – NABÍZENÍ ČINNOSTÍ

a) pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu

- pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek – se rozumí pomoc/dopomoc s výběrem vhodného oblečení a jeho vrstvení, nachystání oblečení a obuvi, s oblékáním a svlékáním, při nasazování a upínání protéz a ortopedických pomůcek apod.
- pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru – se rozumí podpora a pomoc při pohybu po bytě/domě formou doprovodu, komunikace napomáhající prostorové orientaci,
- pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík – se rozumí podpora a pomoc při přesunu. u imobilního uživatele provádí úkon podle potřeby dva pracovníci, případně vypomůže člen rodiny. Pro poskytnutí úkonu musí být ze strany uživatele vytvořeny vhodné podmínky (elektrická polohovací postel, hrazdička na posteli, zvedací zařízení, přístup k lůžku ze tří stran apod.), nejsou-li podmínky pro bezpečnou manipulaci zabezpečeny, může služba odmítnout úkon provést.

b) pomoc při osobní hygieně, poskytnutí podmínek pro osobní hygienu

- pomoc při úkonech osobní hygieny – se rozumí základní hygiena, mytí obličeje, rukou, zubní hygiena a dopomoc s úkony (koupání, sprchování, hygiena na lůžku). Úkony se provádí dle IP nebo dle akutní potřeby uživatele/ky. Pomoc při osobní hygieně imobilním uživatelům provádí dvě pečovatelky/é, případně vypomůže člen rodiny. U ležícího uživatele je hygiena prováděna na lůžku. Koupel v domácnosti uživatelů lze provádět pouze za předpokladu, že je zajištěné bezpečné prostředí pro provedení úkonu. Pomůcky k zajištění úkonu musí mít uživatel vlastní.
- pomoc při základní péči o vlasy a nehty – se rozumí úkon základní péče – mytí, vysoušení vlasů, čištění a stříhání nehtů na rukou. Pomůcky k zajištění úkonu musí mít uživatel vlastní. Úkon nezahrnuje kadeřnické služby, manikúru ani pedikúru.
- pomoc při použití WC – se rozumí pomoc při svlečení/oblečení prádla, odstranění/výměna inkontinenční pomůcky, pomoc při usedání a vstávání z WC, hygiena intimních partií

c) Poskytnutí stravy, pomoc při zajištění stravy

- pomoc a podpora při podání jídla a pití - se rozumí ohřátí, servírování na talíř a úprava stravy, příprava a naservírování nápoje a pomoc s přímou konzumací,

- pomoc při přípravě jídla a pití – se rozumí asistence pracovníka, kdy si uživatel připravuje jídlo a pití sám ve vlastní domácnosti z vlastních surovin a pracovník vypomáhá při činnostech souvisejících s úkonem, které uživatel sám nezvládá, dohlíží na bezpečné provedení úkonu,
- příprava a podání jídla a pití – přípravou se rozumí, že pracovník chystá a uvaří jednoduché jídlo (míchaná vajíčka, krupicová kaše, instantní jídla apod.) a nápoje ze surovin uživatele v jeho domácnosti. Podáním stravy se rozumí servírování, eventuálně podpora uživatele při konzumaci jídla.

d) pomoc při zajištění chodu domácnosti

- běžný úklid a údržba domácnosti - se rozumí, že při sociálním šetření se domluví rozsah úklidu a vymezí míru podpory (co zvládne uživatel, co udělá pracovník, co učiní společně), např. vysávání, utírání prachu, stírání podlahy, zametání, mytí nádobí, mytí sociálního zařízení – WC, umyvadel, vany, sprchového koutu, vynesení odpadků a veškeré práce spojené s udržováním běžného chodu domácnosti. Poskytovatel nenahrazuje činnost komerčních úklidových služeb.
- běžná údržba domácích spotřebičů – se rozumí např. umytí sporáku, vařiče, mikrovlnné trouby, odmrazování a mytí ledničky, mrazáku, čištění vysavače apod. Na úklid se používají mycí a čisticí prostředky uživatele.
- pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti – se rozumí, že v případě potřeby velkého úklidu, např. sezónního úklidu, úklidu po malování atd. poskytne pracovník podporu v zajištění komerční firmy, tím, že pomůže vyhledat kontakty,
- donáška vody - se rozumí donáška nezbytného množství vody (max.10 l) pro pokrytí vaření, opláchnutí nádobí, základní hygieny a splachování WC. K donášce se používají výhradně čisté nádoby uživatele.
- topení v kamnech včetně donášky a přípravy topiva, údržba topných zařízení.- přípravou topiva se rozumí drobná donáška uhlí a dřeva (např. ze sklepa, dvora do kamen v domácnosti), nikoliv skládání uhlí a štípaní dřeva. Při úkonu topení v kamnech musí být pracovník uživatelem předem řádně seznámen/a s jejich obsluhou. Údržba topných zařízení spočívá v základním čištění kamen, vynášky popela, nikoli čištění komínů apod. Uživatel je povinen/na zajistit vhodné topivo a nádobu na odpad a kamna udržovat ve stavu bezpečného provozu.
- běžné nákupy a pochůzky – se rozumí doprovod uživatele na nákup/pochůzku. Konkrétní realizace služby je dohodnuta v IP uživatele, který si již není schopen obstarat nákup/pochůzku a to ani za asistence pracovníka. Uživatel předá pracovníkovi seznam s nákupem/pochůzkou oproti podpisu i finanční hotovost v přibližné výši požadovaného nákupu/pochůzky, což se eviduje v sešitku uživatele. Po ukončení úkonu předá pracovník uživateli doklad o finanční výši nákupu a ihned provede vyúčtování zůstatku. Nákupy se z kapacitních důvodů provádějí účelně v nejbližše dostupných obchodech s požadovaným sortimentem v místě bydliště. Pochůzkou – se rozumí např. vyzvednutí léků v lékárně, předpisů na léky u lékaře, atd. léky na základě e-receptu se vyzvedávají po předchozím ústním sdělení kódu z SMS zprávy od uživatele k pracovníkovi.
- velkým nákupem – se rozumí nákup nad rozsah běžného denního nákupu - týdenní nákup, nákup základního drobného vybavení domácnosti, nákup ošacení. Pro velký nákup platí stejná pravidla pro jeho zajištění jako u běžného nákupu.
- praní a žehlení osobního a ložního prádla, popř. jeho drobné opravy – se rozumí, že v domácnosti je prádlo práno v pračce uživatele, kterou je uživatel povinen/a udržovat v provozně způsobilém a bezvadném stavu. Požadavek na ruční praní – se rozumí, že úkon lze dohodnout pouze pokud se jedná o výjimečnou situaci, nebo jde o oděvy, které ruční praní vyžadují. V případě, že uživatel nemá ve své domácnosti k dispozici pračku, je mu nabídnuta služba vyprání prádla provozovanou poskytovatelem, kdy v ceně prádla jsou již zahrnuty spotřeba vody, energie, prací prostředky, žehlení. Minimálně hmotnost prádla je 1 kg suchého prádla.

e) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

- se rozumí - doprovod do škol, školských zařízení, do zaměstnání, doprovod dospělých k lékaři, na poštu apod. Uživatel je vyzvednut/a v místě bydliště v předem stanovený čas. Pečovatel je uživateli/ce k dispozici a doprovodí ho na místo určení a zpět.

FAKULTATIVNÍ ČINNOSTI

Fakultativní činnosti lze poskytnout uživateli pouze za předpokladu, že jsou doplňkem základních poskytovaných úkonů a v případě, umožňuje-li to volná kapacita služby. Cena fakultativních činností je stanovena v platném ceníku.

- dohled – se rozumí, že dohled nad uživatelem se provádí v době nepřítomnosti rodinného příslušníka. Úkon může zahrnovat osobní návštěvu uživatele v jeho domácnosti, průběžnou kontrolu jeho stavu, dohled nad dodržováním osobního režimu dne, připomenutí pravidelné aplikace léků a jiné předem domluvené aktivity.
- doprava služebním autem – se rozumí využití služebního auta pro dopravu uživatele (např. k lékaři, úřad, nákup), kteří nemohou využít jiné zdroje (rodina, sanitní vůz, hromadná doprava). Doprava je pouze s doprovodem pracovníka a není poskytována osobě, která nemá uzavřenu smlouvu (např. rodinný příslušník). Zajištění dopravy je nutné domluvit minimálně 2 dny předem u vedoucí služby.
- pronájem kompenzační pomůcky - se rozumí pronájem chodítka nebo toaletního/invalidního křesla osobám, které mají uzavřenou smlouvu ,

INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ (dále jen IP)

Výsledkem individuálního plánování služeb s uživatelem je zpracovaný individuální plán. Každý uživatel má svého tzv. klíčového pracovníka, který je zároveň pracovníkem poskytovatele a spolupracuje s uživatelem při sestavování IP, plánování osobních cílů, včetně jejich hodnocení a je uživateli nápomocen při řešení jeho nepříznivé sociální situace. IP vyhodnocuje klíčový pracovník společně s uživatelem, případně s jeho opatrovníkem minimálně 2x ročně.

UKONČENÍ SMLOUVY O POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Podmínky pro ukončení smlouvy jsou uvedeny v podepsané smlouvě. Při ukončení poskytování služby dojde k vyrovnání případných závazků a pohledávek mezi smluvními stranami. Dojde k předání vzájemně zapůjčených věcí (klíče, kompenzační pomůcky aj.).

ODMÍTNUTÍ VÝKONU SLUŽBY

Pečovatelská služba může odmítnout zájemce/zadatele pokud:

- neposkytuje typ služby, o kterou osoba žádá.
- nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby
- osobě, která žádá o poskytnutí sociální služby, vypověděla v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí smlouvu o poskytnutí téže sociální služby.

NÁVAZNOST POSKYTOVANÉ SLUŽBY

Poskytovatel nabízí v rámci činnosti celého střediska i další sociální služby, které mohou přispět k řešení nepříznivé sociální situace uživatele, např: pobytové služby Domov pro seniory, Domovy se zvláštním režimem, Domov pro osoby se zdravotním postižením a Denní stacionář, Občanské poradny, Azylový dům, STD

O tyto služby lze požádat prostřednictvím vedoucí služby/sociálního pracovníka, v případě, že uživatel potřebuje řešit svoji nepříznivou sociální situaci, která nelze v rozsahu pečovatelské služby řešit.

OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Poskytovatel zpracovává osobní údaje v souladu s platnou legislativou - Nařízením Evropského parlamentu a Rady EU 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů.

Ochrana osobních údajů uživatele - pracovníci jsou povinni zachovávat mlčenlivost dle § 100 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v platném znění, o osobních údajích uživatelů a skutečnostech, které se dozvěděli v souvislosti s výkonem práce.

MIMOŘÁDNÉ SITUACE

Nejčastější situace, které mohou při poskytování služby nastat:

- akutní zhoršení stavu /úraz uživatele – pracovník přijde do domácnosti a stav uživatele vyžaduje přivolání ZZS. Pracovník zavolá ZZS (155) a řídí se pokyny záchranářů do jejich příjezdu. O aktuální situaci informuje rodinu/opatrovníka, poté vedoucí služby. V případě následné hospitalizace uživatele jsou smluvní úkony přerušeny na dobu do návratu z hospitalizace (není- li hospitalizace delší jednoho měsíce) a pokud uživatel chce v nasmlouvané péči pokračovat a dá nám tuto informaci včas vědět. Pokud by se uživatel dostal do nemocnice v době nepřítomnosti pracovníků služby (víkend, večer, svátky...), žádáme uživatele/opatrovníka/rodinu o informování na telefon vedoucí služby.

- zhoršení zdravotního stavu uživatele při poskytování péče - pracovník doporučí uživateli návštěvu lékaře a kontaktuje rodinu/opatrovníka
- úraz uživatele v domácnosti při manipulaci s ním - dle vyhodnocení situace se přivolá pracovník ZZS. následně je informována rodina/opatrovník a vedoucí služby.
- úraz uživatele na veřejnosti v přítomnosti pracovníka (např. pád) – pracovník posoudí stav uživatele na jehož základě přivolá např. ZZS, postupuje na základě domluvy s uživatelem. Následně informuje rodinu/opatrovníka, vedoucí služby o vzniklé situaci.

PODÁNÍ STÍŽNOSTI

Přijímání stížností uživatelů poskytuje možnost zvyšování kvality a způsobu poskytování služby a poskytovatel zaručuje každému uživateli, že podání stížnosti nebude mít negativní vliv na další poskytování služby.

- lze podat osobně ústně, písemně; telefonicky; e-mailem; prostřednictvím zvoleného zástupce
- lze podat anonymně nebo adresně pracovníkovi v přímé péči, vedoucí služby, sociálnímu pracovníkovi, manažerce služeb péče, řediteli střediska, SRS střediska
- v případě potřeby služba umožní uživateli podání stížnosti do „schránky stížností“ přímo v jeho domácnosti
- vyřízení stížnosti zajišťuje vedoucí služby/sociální pracovník. Na vyřízení stížnosti je lhůta do 30 dnů od obdržení stížnosti.
- stížnosti jsou evidovány v Knize stížností u vedoucí služby
- zastupování uživatele – se rozumí možnost zvolit si osobu, která ho bude při podání a vyřizování stížností zastupovat
- záruka mlčenlivosti – se rozumí, že všichni pracovníci jsou povinni zachovávat mlčenlivost o totožnosti osoby, která stížnost podala, pokud ji chce podat anonymně
- odvolání – se rozumí, že pokud stěžovatel nesouhlasí s výsledkem vyřízení stížnosti, může předat stížnost do 15 dní k přešetření Správní radě stř. Střední Čechy - k rukám ředitele střediska nebo na Ústředí Diakonie ČCE – Belgická 2, 120 00 Praha 2, tel: 242 487 811-2, e-mail: info@diakonie.cz, popř. na nezávislý institut.
- za stížnost se nepovažuje: podání, na jehož vyřízení se vztahují zvláštní předpisy (právní úkony v občanském, pracovněprávním, správním, trestním řízení).

Zkratky:

ČCE	Českobratrská církev evangelická
PS	Pečovatelská služba
IP	Individuální plán
Soc. prac.	Sociální pracovník/ce
ZZS	Zdravotnická záchranná služba
PSS	Pracovník v sociálních službách
MPSV	Ministerstvo práce a sociálních věcí