

příspěvková organizace, Riegrovo nám. 159, 767 01 Kroměříž

Příloha č. 2 ke Smlouvě č. j. ...

Vnitřní pravidla pro poskytování Odlehčovacích služeb Chůvičky

Odlehčovací služby Chůvičky, K. Čapka 3 333, Kroměříž, je poskytovatelem sociálních služeb, spadající pod Sociální služby města Kroměříže, příspěvkovou organizaci, přičemž zřizovatelem služby je Město Kroměříž. Odlehčovací služby (dále jen OS) Chůvičky jsou **registrovanou sociální službou terénní formy** podle §44 zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů.

Posláním OS Chůvičky je poskytnout podporu rodině či pečující osobě v péči o jejich blízké a vytvořit tím čas pro jejich odpočinek, relaxaci a vyřízení vlastních osobních záležitostí, zabezpečit osobám se sníženou soběstačností z důvodu zdravotního postižení či věku cílenou podporu, pomoc a péči v jejich domácím prostředí.

Uživatelem odlehčovací služby Chůvičky je osoba žijící ve společné domácnosti s pečující osobou nebo k němu pečující pravidelně dochází pečovat.

Žádost o zavedení OS Chůvičky se podává v písemné podobě na předepsaném formuláři – zajišťuje sociální pracovnice OS Chůvičky.

OS Chůvičky se poskytuje na základě sepsané Smlouvy – zajišťuje sociální pracovnice OS Chůvičky. Před podpisem je provedeno vstupní sociální šetření a uživatel je seznámen s výší úhrad za jednotlivé úkony, s podmínkami a pravidly pro poskytování.

Povinnost platit úhrady vzniká podpisem Smlouvy a využitím služby.

Smlouva o poskytnutí sociální služby - OS Chůvičky je nejprve uzavírána na dobu určitou s omezením na maximálně tři měsíce, poté může být smlouva uzavřena i na dobu neurčitou.

I. Působnost služby a provozní doba

Provozní doba služby:

Pondělí až neděle 6:00 – 20:00 včetně státních svátků.

Jedná se o terénní službu poskytovanou v přirozeném prostředí uživatele, zejména v jeho domácnosti nebo v prostředí, kde je o něho pečováno.

Služby jsou poskytovány v ORP Kroměříž, kam spadají následující obce: Bařice - Velké Těšany, Bezměrov, Břest, Cetechovice, Dřínov, Honětice, Hoštice, Hulín, Chropyně, Chvalnov -Lísky, Jarohněvice, Karolín, Koryčany, Kostelany, Kroměříž, Kunkovice, Kvasice, Kyselovice, Litenčice, Lubná, Lutopecny, Morkovice - Slížany, Nítkovice, Nová Dědina, Pačlavice, Počenice - Tetětice, Prasklice, Pravčice, Rataje, Roštín, Skaštice, Soběsukey, Střílky, Střížovice, Sulimov, Šelešovice, Troubky - Zdislavice, Uhřice, Věžky, Vrbka, Zářičí, Zástřízly, Zborovice, Zdounky, Zlobice a Žalkovice.

II. Rozsah poskytovaných služeb

Služby jsou poskytovány dle § 44 Zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách a dle § 10 Vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.

A) POMOC PŘI ZVLÁDÁNÍ BĚŽNÝCH ÚKONŮ PÉČE O VLASTNÍ OSOBU:

- **pomoc a podpora při podávání jídla a pití,**

Pokud uživatel není schopen sám jíst a pít, předem připravenou stravu mu podáváme. Podávání jídla a pití musí být uzpůsobeno požadavkům a tempu uživatele.

- **pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek,**

Pracovnice OS Chůvičky pomáhají uživateli slovní instrukcí nebo přímo provedením úkonu při oblékání a svlékání z pyžama do běžného oblečení a opačně, převlečení při znečištění oblečení apod. Výběr oblečení je ponechán na vůli uživatele. Zahrnuje také pomoc se zapnutím, rozepnutím knoflíků, háčků, zipů, obouvání obuvi a vyzouvání obuvi. Pokud uživatel používá speciální pomůcky např. korzet, ortézu aj. vztahuje se pomoc i na tuto pomůcku. Uživatel se podílí na provedení úkonu v rámci svých možností.

- **pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík,**

Pracovníci OS Chůvičky zajistí uživateli pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík při potřebě uživatele se přemístit na toaletu, do koupelny, do ostatních vnitřních či venkovních prostor. Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík spočívá v přímém provedení úkonu ze strany pracovníka či v provedení ze strany pracovníka s aktivní pomocí ze strany uživatele.

- **pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním i vnějším prostoru,**

Pomoc s orientací v obytných prostorách domu či bytu, sociálním zařízení, a to i s použitím kompenzační pomůcky. Pomoc spočívá ve slovním instruování, názorném ukázání, fyzickém vedení či vedení na invalidním vozíku. Nejčastěji je to doprovod uživatele na WC, chůze kolem postele či v prostoru místnosti jako nácvik základní dovednosti chůze. Úkony se provádějí s přihlédnutím k potřebám, zdravotnímu stavu, tempu a pohybovým schopnostem uživatele.

U imobilních (trvale ležících) uživatelů je úkon Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík a Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu poskytnut pouze, pokud má uživatel domácnost vybavenou zvedákem, případně za pomoci druhé osoby (rodinného příslušníka či pečujícího). Postel uživatele by měla být dostatečně vysoká, nebo polohovací, vybavená hrazdičkou, přístupná ze tří stran. Nejsou-li pro tyto úkony odpovídající podmínky, PSS může s ohledem na hygienické limity stanovené nařízením vlády ČR č. 361/2007 Sb., úkon odmítnout provést.

B) POMOC PŘI OSOBNÍ HYGIENĚ NEBO POSKYTNUTÍ PODMÍNEK PRO OSOBNÍ HYGIENU:

- pomoc při úkonech osobní hygieny,

Úkon zahrnuje napouštění vany, podporu uživatele při vstupu a opuštění vany/sprchového koutu, vypouštění vany, omytí uživatele žínkou, osobní hygienu na lůžku, výměnu plen a manipulaci s inkontinenčními pomůckami, mytí, vysušení a učešání vlasů.

- pomoc při základní péči o vlasy a nehty,

Úkony se provádí pouze v rozmezí základní péče mytí, vysoušení vlasů, čištění a stříhání nehtů, holení pomocí holicího strojku - nejedná se o stříhání vlasů ani pedikérské ošetření či manikúru.

Uživatelé s nízkou mírou podpory – mobilní

- Celková koupel ve vaně včetně mytí vlasů, základní péči o nehty. Úkon zahrnuje napouštění vany, podporu uživatele při svléknutí, při vstupu a opuštění vany. Pokud je to třeba, tak pomoc při mytí, osušení, oblečení uživatele, vypouštění a umytí vany, úklid.
- Sprchování ve sprchovém koutu - včetně mytí vlasů, základní péči o nehty. Úkon zahrnuje podporu uživatele při svléknutí, při vstupu a výstupu z vaničky sprchy, pokud je to třeba, tak pomoc při mytí, osušení, oblečení uživatele, úklid. Sprchový kout musí být vybaven pevně uchyceným madlem a sedačkou z důvodu bezpečnosti uživatele

Pokud se uživatel sprchuje, myje sám, může požádat pracovníci o opuštění koupelny a zavolat si ji v momentě, kdy ji bude opět potřebovat. Např. při výstupu z vany, sprchového koutu, při osušení, oblečení atd. Je zapsáno v individuálním plánu. Je dbáno na individuální přístup, podporu a přání uživatele.

- pomoc při použití WC,

Pomoc při stažení kalhot a osobního prádla, odstranění pleny nebo plenkových kalhot, přidržení uživatele při usedání na mísu, ořetí po vykonané potřebě, pomoc při vstávání, vložení pleny nebo nasazení plenkových kalhotek, oblečení prádla a kalhot. Při použití WC křesla také vynesení, umytí a popřípadě dezinfekce nádoby (pokud je desinfekční přípravek připraven).

Uživatelé používají vlastní hygienické prostředky jako jsou pleny, plenkové kalhotky, mýdlo, gely, šampony, masti, toaletní papír nebo hygienické ubrousky atd. Vše dle vlastního výběru a nakoupené za své finanční prostředky. K osobní hygieně na posteli je třeba mít připravenou nádobu na vodu a dvě žínky a ručníky. Při všech úkonech pomáhá pracovníce pouze tolik, co již uživatel sám nezvládne.

C) POSKYTNUTÍ STRAVY NEBO POMOC PŘI ZAJIŠTĚNÍ STRAVY:

- **pomoc při přípravě stravy přiměřené době poskytování služby,**

Pomoc při přípravě jídla a pití – uživateli pomáháme připravit jídlo a pití výhradně z jeho vlastních surovin, nebo z již nachystaného uvařeného jídla, v jeho domácnosti a na jeho elektrospotřebičích. Uživatel spolupracuje při přípravě dle svých schopností.

Příprava a podání jídla a pití – připravujeme jídlo a pití pro uživatele, z jeho surovin a na jeho elektrospotřebičích. Připravujeme předem nachystanou stravu (např. oběd). Úkon zahrnuje nakrájení, namazání, rozmixování, ohřátí... Pokud uživatel není schopen sám jíst a pít, předem připravenou stravu a pití mu podáváme.

D) ZPROSTŘEDKOVÁNÍ KONTAKTU SE SPOLEČENSKÝM PROSTŘEDÍM:

- **doprovázení do školy, školského zařízení, k lékaři, do zaměstnání, na zájmové a volnočasové aktivity, na orgány veřejné moci, instituce poskytující veřejné služby a jiné navazující sociální služby a doprovázení zpět,**
- **pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob,**

Úkon zahrnuje doprovázení k lékaři, na úřady, instituce, na nákupy, do provozoven veřejných služeb, na procházku, zájmových kroužků a jiné.

Pracovnice ve sjednaný čas vyzvedne uživatele v jeho domácnosti a doprovodí ho na určené místo (a zpět). Je možné také využití služebního automobilu OS - jedná se však už o fakultativní činnost - Přeprava služebním automobilem.

F) SOCIÁLNĚ TERAPEUTICKÉ ČINNOSTI:

Podpora či pomoc při udržení či rozvoji osobních a sociálních schopností. Činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob.

G) POMOC PŘI UPLATŇOVÁNÍ PRÁV, OPRÁVNĚNÝCH ZÁJMŮ A PŘI OBSTARÁVÁNÍ OSOBNÍCH ZÁLEŽITOSTÍ:

Pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů, pomoc při vyřizování běžných záležitostí. Pomoc či podpora při kontaktu s různými institucemi, při podávání různých žádostí apod. - nejedná se o vyřizování pochůzek pracovníků OS, ale pomoc uživateli v jeho přítomnosti.

H) VÝCHOVNÉ, VZDĚLÁVACÍ A AKTIVIZAČNÍ ČINNOSTI:

Individuální volnočasové aktivity, nácvik činností a dovedností, výlety. Nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností, věku a zdravotnímu stavu přizpůsobené volnočasové aktivity.

- podpora při zajištění chodu domácnosti,

Obnáší např. umytí použitého nádobí, výměnu ložního prádla při znečištění v rámci celkové koupele na lůžku u imobilního uživatele. Nejedná se o úklid, nákupy bez přítomnosti uživatele, ani údržbu domácích spotřebičů.

III. Úkony péče nad rámec § 10 vyhlášky 505/2006 Sb. - fakultativní činnosti

1. PŘEPRAVA SLUŽEBNÍM AUTOMOBILEM:

K úkonu doprovázení do školy, k lékaři, dospělých do zaměstnání či na zájmové, volnočasové aktivity apod. je možné využít i služebního vozu OS Chůvičky. V tomto případě je účtován dovoz uživatele služebním vozem (Kč/km) a čas doprovodu. Do času doprovodu se nezapočítává čas strávený jízdou.

Dva možné způsoby zajištění dopravy uživatele:

a) Pracovnice uživatele vyzvedne doma a odveze jej na místo určení. Zajistí mu trvalý doprovod, tudíž bude s ním po celou dobu, než jej opět odveze domů. V tomto případě zaplatí uživatel ujeté km jako úkon Dovož uživatele autem s doprovodem a čas pečovatelky strávený doprovodem.

b) Pracovnice uživatele vyzvedne doma, odveze ho na místo určení, odjede a ve sjednaný čas pro něj přijede a odveze ho domů. V tomto případě zaplatí uživatel ujeté km jako úkon Dovož uživatele autem bez doprovodu.

2. DOHLED NAD UŽIVATELEM:

Jedná se o časový úsek, ve kterém je PSS v přítomnosti uživatele a neprovádí žádnou ze základních činností. Jedná se o přítomnost pracovníka, která má zabránit ohrožení uživatele na zdraví nebo zvyšuje pocit bezpečí uživatele, který tak má v případě potřeby dosažitelnou pomoc (např. odpolední spánek uživatele...) nebo čas trávený pracovnící čekáním na uživatele.

IV. Úhrada a vyúčtování za poskytnuté služby

Úhrada za poskytnuté služby OS Chůvičky je stanovena Vyhláškou č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. Pokud poskytování služby, včetně času nezbytného k zajištění úkonů, netrvá celou hodinu, výše úhrady se poměrně krátí, tj. počet minut, kdy je služba skutečně poskytována, se násobí šedesátinou hodinové sazby. Uživatel hradí službu dle skutečně spotřebovaného času (s přesností na 5 min) nezbytného k zajištění úkonu – čas, který PSS stráví poskytováním činností přímo u uživatele + času nezbytného k zajištění činnosti (dle pásma).

Vyúčtování je sociální pracovníci vystaveno vždy nejpozději do 10. kalendářního dne následujícího měsíce po měsíci, ve kterém byla služba poskytnuta. Platba je možná poštovní poukázkou nebo bezhotovostním převodem na účet poskytovatele do 20. kalendářního dne měsíce, v němž bylo vyúčtování předloženo.

V. Prostředí a podmínky

Odlehčovací služba, je odkázána na prostředí a podmínky, které jsou zajištěny ze strany uživatele. Toto prostředí musí splňovat základní hygienické podmínky a nesmí ohrožovat zdraví uživatele ani pracovníka v sociálních službách (dále jen PSS). Pokud budou zjištěny změny zdravotního stavu uživatele, změny v rodinné či hospodářské situaci uživatele nebo zhoršeny podmínky pro poskytování služby, uživatel na to bude upozorněn a také bude upozorněna sociální pracovnice a vedoucí OS. S uživatelem se dohodne, za jakým podmíněk bude služba pokračovat.

Poskytování služby zajišťují pracovníci v sociálních službách (PSS), kteří se z provozních důvodů u uživatele střídají. Všichni pracovníci splňují předpoklady pro výkon činnosti v sociálních službách dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách (dále jen zákon) a vykonávají požadované činnosti na srovnatelné profesionální úrovni.

VI. Průběh služby

Čas, četnost a rozsah služeb je sjednán s uživatelem individuálně, podle jeho aktuálních potřeb. Vychází se z jeho potřeb, ale vždy s ohledem na možnosti poskytovatele. S uživatelem je sestaven individuální plán, podle kterého je služba poskytována, jsou v něm zaznamenány změny v čase, četnosti a rozsahu doposud sjednaných úkonů. Na tvorbě a aktualizaci individuálního plánu v průběhu služby se podílí klíčový pracovník uživatele (vybraný pracovník v sociálních službách, dále jen PSS).

Uživatel je srozuměn s tím, že v čase poskytování služby v rámci smlouveného časového úseku může dojít ke zpoždění pracovníka z důvodu dopravní situace či nenadálé události u jiného uživatele apod., vždy však bude uživatel o tomto zpoždění telefonicky informován.

VII. Odmítnutí nasmlouvané péče

a) Poskytovatelem

- PSS může odmítnout poskytnout určitý úkon v případě pochybností o bezpečném použití elektrického spotřebiče uživatele,
- PSS může odmítnout v případě, že uživatel chce provést úkon, který není sjednán ve smlouvě,
- v případě, že nejsou pro provedení požadovaného úkonu uživatelem vytvořeny podmínky,
- v případě, že uživateli by poskytnutí daného úkonu mohlo spíše uškodit (např. koupel ve studené místnosti) nebo se uživatelův zdravotní stav, tak zhoršil, že by provedením úkonu mohlo dojít k jeho újmě,

- v případě, že uživatel snižuje důstojnost pracovníka nebo jej ohrožuje – agresivita slovní nebo fyzická, nepřiměřené slovní narážky, vyhrožování, sexuální obtěžování, uživatel je pod vlivem omamných či návykových látek,
- v případě výskytu infekčního onemocnění v domácnosti uživatele, výskytu parazitů v domácnosti uživatele,
- PSS neposkytují zdravotní péči - tj. aplikace inzulínu, převazy, ošetřování dekubitů, podávání stravy do sondy PEG, podávání léků, ani jejich příprava.

b) Uživatelem

Uživatel může službu odmítnout z jakéhokoliv důvodu, ale nejpozději 2 dny před plánovanou návštěvou. Dojde-li ke zrušení návštěvy později, může být tato návštěva započítána do úhrady. Hospitalizace nebo náhlé zhoršení zdravotního stavu nebude zpoplatněno.

Pokud službu uživatel nezruší a odmítne ji až v momentě, kdy je již pracovník na cestě k němu nebo uživatel službu odmítne v okamžiku, kdy k němu pracovník dorazí, je uživateli vyúčtována tzv. neodhlášená návštěva – ta se skládá z času nezbytného k zajištění činnosti dle příslušného pásma a doby strávené pracovníci zjišťováním informací ke vzniklé situaci.

VIII. Práva uživatele

- na zachování lidské důstojnosti,
- na zachování mlčenlivosti a zajištění ochrany osobních údajů,
- na individuální poskytování služby, zvolit si rozsah poskytované služby, případně žádat o změnu v rozsahu,
- nahlížet do osobní dokumentace,
- vznášet podněty, připomínky či podávat stížnosti na způsob poskytování služby,
- ukončit smlouvu.

IX. Povinnosti uživatele

- vytvořit bezpečné a důstojné prostředí pro poskytování odlehčovací služby (neohrožovat zdraví a bezpečnost pracovníka),
- oznámit všechny změny ovlivňující poskytování odlehčovací služby – např. změna bydliště, telefonu, kontaktu na kontaktní osoby, nepřítomnost v domácnosti, hospitalizace atd.,
- včas odhlásit návštěvu PSS v domácnosti uživatele (nejpozději 2 dny dopředu) – zrušená služba může být nabídnuta náhradníkům, kterým nebylo vyhověno z důvodů obsazené kapacity
- spolupracovat s PSS při poskytování služby, chovat se k nim slušně, tato povinnost platí i pro rodinné příslušníky uživatele,
- při zhoršeném zdravotním stavu uživatele zajistit přiměřené kompenzační pomůcky (např. zvedací zařízení, polohovací postel atd.),
- nahlásit každé infekční onemocnění u něho, nebo v rodině či u kohokoliv s kým sdílí společnou domácnost,

- pokud je v domácnosti zvíře, které by mohlo ohrozit PSS, je nutné zvíře zabezpečit tak, aby nedošlo k ohrožení jejich zdraví,
- vytvořit podmínky pro poskytování odlehčovací služby – vyhrazujeme si právo, aby uživatel v přítomnosti pracovníka nekouřil v místnosti,
- u imobilního uživatele, kde pomáháme s osobní hygienou či polohováním vyžadujeme polohovací postel s hrazdičkou. Pokud není postel polohovací, bude pro osobní hygienu alespoň vyvýšená,
- zákonný zástupce dítěte uvádí pravdivé údaje a hlásí změny ve zdravotním stavu dítěte a všechny důležité skutečnosti, které souvisí s poskytováním služby
- zákonný zástupce je povinen informovat sociálního pracovníka a PSS o charakteristice postižení dítěte, o jeho specifikách, o stravovacích návycích a předat přesné instrukce, jak si počínat v mimořádných situacích (záchvat apod.),
- zákonný zástupce má povinnost se spolupodílet na tvorbě individuálního plánu dítěte,
- povinnost pečujících, opatrovníků, rodinných příslušníků a zákonných zástupců je být vždy přítomen při prvním dni poskytování sociální služby nezbytně nutnou dobu – pro doplnění informací.

Kontaktní osoby

Poskytovatel služby musí mít telefonický kontakt na osoby, které je oprávněn informovat o průběhu poskytování sociální služby, v případě zhoršení stavu uživatele a v případech, kdy uživatel neotvírá v době, kdy je sjednána návštěva.

Kontaktní osoby aktivně spolupracují s OS Chůvičky při zajišťování péče (např. pořizují potřebné vybavení domácnosti, včas nahlašují a odhlašují péči).

Zapůjčení klíčů

Po dohodě a v případě, že to zdravotní stav uživatele vyžaduje, uživatel poskytne klíče od své domácnosti, ve které bude vykonávána služba. O tomto předání je pořízen dvojitý písemný Protokol o předání klíčů. Tyto klíče jsou uloženy v uzamykatelné skříni v kanceláři PSS.

X. Povinnosti poskytovatele

Poskytovatel je povinen vystavit uživateli vyúčtování úhrady za uplynulý kalendářní měsíc do 10. dne následujícího měsíce.

Poskytovatel je povinen vycházet z potřeb a požadavků uživatele a rodiny.

Poskytovatel je povinen informovat zájemce o službu o jeho právech, povinnostech a seznámit ho s Vnitřními pravidly OS Chůvičky.

Pracovníci OS Chůvičky jsou povinni dodržovat ustanovení uvedená ve smlouvě a vnitřních pravidlech služby.

Pracovníci OS Chůvičky jsou povinni dodržovat práva uživatele a etický kodex organizace.

Pracovníci OS Chůvičky jsou povinni zachovávat úplnou mlčenlivost o všech informacích týkajících se uživatelů služby.

Zaměstnanci odlehčovací služby

• Pracovníci v sociálních službách

- Poskytují přímou péči a podporu uživatelům OS Chůvičky,
- zpracovávají a zodpovídají za individuální plánování průběhu poskytování sociální služby jednotlivým uživatelům, vykonávají funkci klíčových pracovníků
- dodržují Etický kodex pracovníka
- v žádném případě nesmí v souvislosti s výkonem OS Chůvičky od uživatele ani od jejich příbuzných, požadovat ani přijímat žádné majetkové a finanční výhody ani jiná plnění. Toto se týká zejména finanční hotovosti, darů v hodnotě nad 200,- Kč, odkazů, postoupení movitých nebo nemovitých věcí, přenechání bytu k užívání atd.,
- zaměstnanec má povinnost vzdělávat se pomocí akreditovaných kurzů minimálně 24 hodin ročně.

• Sociální pracovnice

- jedná se zájemci o odlehčovací službu, nabízí odlehčovací služby osobám, které mají sníženou soběstačnost z důvodu zdravotního postižení, věku nebo chronického onemocnění a o které je pečováno v domácím prostředí a jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby,
- provádí kontrolu kvality úkonů poskytovaných uživateli pracovníky,
- provádí vstupní a periodická sociální šetření v domácnosti uživatele, u dětí včetně vyplňování dotazníku,
- sepisuje smlouvu o poskytování odlehčovací služby,
- řeší problémy vzniklé při poskytování odlehčovací služby návštěvou v domácnosti uživatele,
- metodicky vede pracovníky v přímé péči
- reaguje na situace vzniklé při poskytování služby
- poskytuje základní sociální poradenství.

Veškeré změny v poskytovaných službách se hlásí sociální pracovnici.

• Vedoucí sociální služby

- zodpovídá za celý provoz OS Chůvičky,
- průběžně zjišťuje, jak jsou uživatelé se službami spokojeni a předchází možným stížnostem,
- schvaluje a podepisuje smlouvy o poskytování odlehčovacích služeb,
- provádí kontrolu,
- přijímá stížnosti a podané stížnosti bezodkladně řeší.

Objednávání služby a odhlášení objednaného termínu:

- osobně – kancelář sociální pracovnice – 1. poschodí DOZP Barborka (Karla Čapka 3 333/2, Kroměříž),
- telefonicky – sociální pracovnice - mob. 602 659 671,
- e-mailem – sociální pracovnice – e-mail: zavadilova@sskm.cz

Kontakty

- ***Vedoucí služby:***

Mgr. Gabriela Perutková,

Tel: 608 239 640 E-mail: perutkova@sskm.cz

- ***Sociální pracovnice OS Chůvičky:***

Mgr. et Mgr. Anna Zavadilová

Tel: 602 659 671 E-mail: zavadilova@sskm.cz

XI. Podávání stížností

Prámem každého uživatele OS Chůvičky či kteréhokoliv občana jednajícího v jeho zájmu (zákonného zástupce, rodinných příslušníků, opatrovníků či jiné pečující osoby) je podávat podněty, připomínky a stížnosti na kvalitu a způsob poskytování sociální služby.

Podání a vyřizování stížností se řídí platným standardem OS Chůvičky.

- Uživatel odlehčovací služby či jeho zákonný zástupce, rodinný příslušník, opatrovník či jiné pečující osoby mají právo se obrátit na kteréhokoliv pracovníka, ke kterému mají důvěru, nebo přímo na vedoucí odlehčovací služby.
- Uživatel má také možnost vyjádřit svou stížnost telefonicky, písemně, písemně elektronickou poštou (e-mail: perutkova@sskm.cz, tel. 608 239 640), či písemně anonymně. Písemnou anonymní stížnost vhodí do schránky stížností, umístěné při vchodu do hlavní budovy DOZP Barborka k tomu účelu označené, schránka je umístěná za vstupními dveřmi do DOZP Barborka na adrese: Karla Čapka 3333/2, 767 01 Kroměříž. Zde je schránka volně přístupná – vchodové dveře se uzamykají v 19,30 hod a otevírají v 5,45 hodin.
- Stížnosti jsou vyřizovány postupně dle platných předpisů. Lhůta pro vyřízení stížnosti je 30 dnů.

Pokud nespokojenost uživatele přetrvává, nebo není spokojený s vyřízením stížnosti, může se obrátit na ředitelku Sociálních služeb města Kroměříže nebo na odbor sociálních věcí na Městském úřadu v Kroměříži, popřípadě k jiným nezávislým institucím.

Obě strany mají právo:

Vyjádrít se k výsledku šetření a v případě nesouhlasu mají možnost obrátit se k dalšímu nadřízenému orgánu a to:

Ředitelka Sociálních služeb města Kroměříže, p. o.: Mgr. Dagmar Klučková, DiS., Riegrovo nám. 159, 767 24 Kroměříž, tel. 573 500 762, email: kluckova@sskm.cz

Vedoucí soc. odboru města Kroměříže: 1. máje 3191, 767 01 Kroměříž, tel. 573 321 400

Vedoucí soc. odboru Krajského úřadu Zlín: tř. Tomáše Bati 21, 760 01 Zlín, tel. 577 043 111

Kancelář veřejného ochránce práv v Brně: Údolní 658/39, 602 00 Brno, tel. 542 542 888, email: podatelna@ochrance.cz

Liga lidských práv: Burešova 6, 602 00 Brno, tel.: 545 210 446

Český helsinský výbor, z. s.: Štefánikova 216/21, 150 00 Praha 5, tel.: 257 221 142

XII. Závěrečná ustanovení

Tato Vnitřní pravidla nabývají účinnosti dnem 1. 3. 2022. Vnitřní pravidla jsou nedílnou součástí Smlouvy o poskytnutí sociální služby.

Zpracovala:

Mgr. Gabriela Perútková – vedoucí Odlehčovacích služeb Chůvičky,

Bc. Radka Křupková – sociální pracovnice Odlehčovacích služeb Chůvičky.

Schválila s účinností od 1. 3. 2022:

Mgr. Gabriela Perútková - vedoucí Odlehčovacích služeb Chůvičky.