



Školní 453, 569 92 BYSTRÉ

tel.: 607 785 488

pecdomov@atlas.cz

www.domovbystre.cz

## INFORMACE PRO UŽIVATELE PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

*Tento dokument je předán při podpisu smlouvy*

### **Kontakty:**

vedoucí služby, sociální pracovník: 607 785 488    pečovatelky, účetní: 461 741 308

Váš klíčový pracovník je: .....kontaktovat ho můžete v pracovní den v době od 7.00 do 14.00 na telefonu.....

### **Provozní doba terénní služby:**

pondělí – neděle 7.00 – 19.00

(základní doba je od 7.00-15.00 – v té době je možné se na PS obrátit osobně či telefonicky)

### **Provozní doba ambulantní služby (středisko osobní hygieny, prádelna) :**

pondělí – pátek 8.00 - 10.00, 13.00 - 15.00

---

### **Obecné informace**

**1. Změna pečovatelky** – z provozních důvodů může dojít ke změně pečovatelky, která Vám bude službu poskytovat. O této skutečnosti budete vždy předem informováni.

**2. Uživatel služby** požaduje činnost nad rámec dohodnutých úkonů pečovatelské služby.

Postup: pracovník informuje uživatele o tom, že je to činnost nad rámec dohodnutého rozsahu poskytovaných služeb vymezeném v uzavřené smlouvě a nemůže mu v daný okamžik poskytnout informaci o výši úhrady za tuto službu. Následně ji vykoná v souladu s bezpečnostními předpisy a provede záznam do pracovního spisu uživatele.

Nevykoná ji tehdy, jestliže by:

- nemohl dodržet bezpečnostní předpisy
- se ohrozil zdraví
- mohl způsobit závažnou újmu na osobě uživatele, jiné osoby nebo jeho majetku
- ohrozil svou nebo uživatelovu lidskou důstojnost a čest



Školní 453, 569 92 BYSTRÉ

tel.: 607 785 488

pecdomov@atlas.cz

www.domovbystre.cz

### 3. Obědy

**Dovoz obědu**- pečovatelky rozvázejí stravu od 11:00 hod. do 13.00 hod. ve všední dny, ve vlastních jídlonosičích uživatele. Pečovatelka předává uživateli oběd osobně, nesmí oběd ponechat položený např. u vchodových dveří. Na vyslovené přání uživatele, v době jeho nepřítomnosti doma (v době dovážky) a po dohodě s pečovatelkou, je možné na dobu nezbytně nutnou dohodnout jinou možnost předávání dovezených obědů, např.: ponechání u sousedů, vložení jídlonosiče do připravené skříňky apod.

**Odhlášení a přihlášení oběda** je možné vždy den předem nejpozději do 13:30 hod. v kanceláři PS telefonicky: 461 741 308 nebo 607 785 488. Dále je možné oběd odhlásit prostřednictvím pečovatelky, která oběd rozváží.

**Uživatel, který je neplánovaně mimo domov** (hospitalizován v nemocnici) a má na tento den oběd přihlášen, musí oběd i dovoz za tento den zaplatit, i když oběd osobně nepřevezme. Na následující den, pokud nenastane změna, je automaticky odhlášen do doby, než se sám opět přihlásí. Neodebraný oběd se pečovatelka snaží předat kontaktní osobě nebo s ním naloží dle pokynů kontaktní osoby.

### 4. Čas poskytování úkonů

Čas poskytování úkonu je dán individuálním plánem péče a může se  $\pm 30$  minut lišit. V případě nenadálých situací (havárie, nemoc pečovatelky, počasí) může poskytovatel čas jednostranně změnit dle provozních možností.

### 5. Základní sociální poradenství.

Uživatel pečovatelské služby má právo využívat zdarma základní sociální poradenství a to v pracovní dny od 7.00 do 13.00 hod., jinak dle telefonické domluvy se sociálním pracovníkem: tel.č. : 607 785 488

### 6. Vykazování poskytnuté péče

Pečovatelka provedené úkony zaznamenává do výkazu o poskytnuté pečovatelské službě, který do 10. následujícího měsíce předává uživateli k podpisu a tím i odsouhlasení poskytnutých úkonů. Pečovatelka se s uživatelem může též dohodnout, že výkaz bude uživatel podepisovat vždy po provedení úkonu. Výkaz slouží jako podklad pro vyúčtování a jeho podpisem uživatel stvrzuje, že byl úkon proveden, a že byl proveden v dostatečné kvalitě.



Školní 453, 569 92 BYSTRÉ

tel.: 607 785 488

pecdomov@atlas.cz

www.domovbystre.cz

## 7. Kontaktní osoba

V případě, že dojde k nečekané hospitalizaci uživatele či k nějaké závažné situaci (náhlé zhoršení zdravotního stavu, ohrožení na životě, majetku), je zaměstnanec, který situaci řeší, povinen kontaktovat kontaktní osobu, která je uvedena v dokumentaci uživatele služby.

### Stížnosti, náměty, připomínky

**Uživatel má právo a možnost** vyjádřit se k poskytování pečovatelské služby formou podání stížnosti, připomínky či námětu.

Stížnost, připomínku či námět může podat:

- ústně (i telefonicky)
- písemně (poštou nebo emailem, do schránky k tomu určené)

Stížnost, připomínku či námět může podat uživatel, rodinný příslušník, opatrovník nebo kterýkoliv občan.

### **Postup při přijímání stížnosti**

Při ústním podání stížnosti si osoba, která stížnost přijímá, ověří, zda se jedná o připomínku, podnět či stížnost. Ověření provede přímou otázkou, zda se jedná o stížnost, kterou chce osoba podávající řešit či ne. Pokud jde o připomínku či podnět, sdělí toto osoba vedoucímu neprodleně či na nejbližší poradě, kde je dle situace projednáno. Pokud jde o stížnost, postupuje dále dle předepsaných pravidel.

### **Ústní podání stížnosti**

Stížnost je možné sdělit osobně či telefonicky jakémukoli zaměstnanci Domov Bystré o.p.s. Zaměstnanec, který stížnost přijímá, si ověří, zda obsah stížnosti pochopil. Vždy osobu, která stížnost podává, vyzve, že s ní může stížnost sepsat, aby nedošlo k jejímu zkreslení. Na písemném sepsání však není třeba trvat. Následně je třeba, aby zaměstnanec neprodleně informoval vedoucí pečovatelské služby, případně jí předal stížnost sepsanou. Ústní stížnost je vedoucí zaevidována v evidenci stížností – Kniha stížností.

### **Písemné podání**

Stížnost může být zaslána poštou, emailem nebo předána pracovníkovi pečovatelské služby. Písemná stížnost může být vhozena do schránky na stížnosti, připomínky a podněty, která je umístěna ve vestibulu domu s pečovatelskou službou. Schránka je označena a každý týden ji v pondělí vybírá pracovník pečovatelské služby. Pokud písemně obdrží nějaký zaměstnanec stížnost, je povinen ji neprodleně ( do 24 hod.)



Školní 453, 569 92 BYSTRÉ

tel.: 607 785 488

pecdomov@atlas.cz

www.domovbystre.cz

přeposlat nebo předat vedoucí peč. služby

Písemná stížnost je vedena v počítači a zapsána v Knize stížností.

### **Postup při řešení stížnosti**

Každá stížnost má být vyřízena neprodleně, nejpozději do 30 kalendářních dnů od jejího podání. Vedoucí služby stížnost prošetří, projedná ji s dotyčným zaměstnancem, uživatele, či osobami, kterých se stížnost týká. Vedoucí se snaží získat maximálně možné dostupné informace k vypracování odpovědi na stížnost. Na základě zjištěných informací vyzve stěžovatele (písemně, telefonicky nebo osobně) a vyzve ho k projednání stížnosti.

Ústní stížnost je projednána ústně, bez sepsání protokolu, pokud to některá ze stran nepožaduje. Vždy se však stížnost zaeviduje do Knihy stížností. Respektuje se požadavek anonymity stěžovatele. Písemná stížnost je projednána a je o ní sepsán protokol, který je zaevidován v Knize stížností. Pokud byla stížnost neanonymní, dostane stěžovatel písemné vyjádření poštou. Pokud byla anonymní, je protokol vyvěšen na informační nástěnce ve vestibulu domu s pečovatelskou službou.

Stěžovatel si může k projednání stížnosti přizvat osobu, kterou sám považuje za vhodnou.

**Pokud není stěžovatel spokojen** s vyřízením stížnosti, předá vedoucí pečovatelské služby záležitost předsedovi správní rady DOMOV Bystré o.p.s., který ji dále projedná:

Židek Vladimír – tel. 736 633 776, Rohozná 374, 569 72Rohozná

**Následně je možné**, aby se stěžovatel obrátil na níže uvedené instituce:

Krajský úřad Pardubice, odbor sociálních věcí a zdravotnictví – Komenského 125,  
532 11 Pardubice

Veřejný ochránce práv – Údolní 658/39, 602 00 Brno – město telefon: 542 542 111

Stvrzuji svým podpisem, že jsem byl s obsahem tohoto dokumentu seznámen, a že mu rozumím.

Podpis uživatele

Podpis poskytovatele