



**Městské středisko
sociálních služeb**
příspěvková organizace města Písku

Vnitřní pravidla Pečovatelské služby

Verze: 01032021

platnost od 01. 03. 2021

Základní povinnosti klienta:

Klient je povinen vytvořit nezbytné podmínky pro kvalitní a bezpečné poskytnutí pečovatelské služby:

- a) domácí zvíře zabezpečit tak, aby nedošlo k obtěžování či napadení pracovníka zvířetem
- b) poskytnout funkční spotřebiče a jiné pomůcky, pokud klient trvá na použití vlastních pomůcek a/nebo jsou nezbytné pro provedení úkonu (např. Mikrovlnná trouba, rychlovarná konvice)
- c) nekouřit v přítomnosti pracovníka.

Pokud nejsou tyto podmínky zajištěny, je pracovník oprávněn vykonání úkonu odmítnout.

- V případě, že se v domácnosti klienta vyskytne infekční onemocnění, je klient povinen neprodleně o této skutečnosti informovat poskytovatele. Po dobu infekčního onemocnění je poskytovatel oprávněn omezit poskytování pečovatelské služby na úkony nezbytně nutné pro zajištění života a zdraví a ostatní úkony neposkytovat. Po ukončení onemocnění na základě informace klienta je služba obnovena v plně sjednaném rozsahu.
- Klient je povinen zajistit přístup do domácnosti pro provedení úkonu. Pro případ, kdy to není ze strany klienta či rodiny možné, je domluven individuální postup (např. Předání klíčů od bytu oproti předávacímu protokolu). Pracovník nikdy nevstupuje do domácnosti bez přítomnosti klienta.

- Klient je povinen hradit úkony ve stanovené lhůtě.
- Klient je povinen spolupodílet se na vytváření individuálního plánování a vyvinout součinnost při jeho naplňování.
- Odhlašovat objednané úkony včas – nejpozději den předem do 15:00, a to buď u Klíčového pracovníka či u vedoucího služby (kontaktní telefony uvedeny na www.pspisek.cz). Dále je klient osobně či telefonicky (kontaktní telefony uvedeny na www.pspisek.cz) povinen vždy nejpozději den předem do 11:00 odhlásit objednanou stravu, obědy na sobotu a neděli do čtvrtka do 11:00. V opačném případě je klientovi účtován úkon zajištění stravy vč. Úkonu dovoz a donáška stravy dle aktuálního Ceníku. V případě včasného odhlášení je provedena vratka za neodebrané obědy vždy na konci měsíce a tato vratka je klientovi vyplacena v hotovosti do 15. dne následujícího měsíce.

Základní práva klienta:

- Klient má právo nahlížet do dokumentace, v případě tohoto požadavku se obrátí na svého Klíčového pracovníka či vedoucí dané služby
- Klient má právo na poskytnutí sjednaného úkonu dle platné smlouvy a v rozsahu garantované nabídky
- Klient má možnost v případě potřeby kdykoli požádat o rozšíření úkonu dle kapacity poskytovatele, v případě volné kapacity je s klientem uzavřen písemný dodatek ke smlouvě
- Klient má právo na poskytnutí základního sociálního poradenství, které je poskytováno bezplatně a v rozsahu garantované nabídky
- Každý klient má právo podat podnět, připomínku či stížnost. Stížnost lze podat v případě, že klient není spokojen se způsobem, jakým je služba Pečovatelská služby poskytována nebo s postupem či chováním pracovníků.

Stížnost může být podána:

- **ústně** (osobně kterémukoli z pracovníků služby, nebo telefonicky na tel. č. 734 693 478)
- **písemně** – klient ji může předat osobně pracovníkovi služby, či ji může vhodit do schránky umístěné v prostorech NDC a označené nápisem „STÍŽNOSTI“ (schránka je vybírána každé pondělí)
- **e-mailem** na adresu info@pspisek.cz

Stížnosti vyřizuje Vedoucí sociálních služeb, pokud se jedná o stížnost, kterou vedoucí služby nemůže ze své pozice vyřídit, předá ji vedení organizace. Lhůta pro vyřízení a vyrozumění je 30 dní. V případě anonymní stížnosti je vyrozumění vyvěšeno na nástěnce ve vestibulu hlavní budovy.

Má-li stěžovatel za to, že stížnost, kterou podal, nebyla řádně vyřízena, může podat žádost o přešetření vyřízení stížnosti nebo podat stížnost na postup při vyřizování stížnosti zřizovateli, tj. městu Písek nebo jiné, nezávislé instituci.

Zřizovatel

- Vedoucí odboru sociálních věcí Mgr. Michaela Baslerová, Budovcova 207, 397 01 Písek, Tel.: 382 300 810
- Starostka Mgr. Eva Vanžurová, Velké náměstí 114/3, 397 01 Písek, Tel.: 382 300 810
- Rada města, Kancelář úřadu, Velké náměstí 114/3, 397 01 Písek, Tel.: 382 330 245

Nezávislé orgány

- Veřejný ochránce práv Pro případ sporu, žaloby / Údolní 39, 602 00 Brno
Tel.: 542 542 111
 - Okresní soud / Velké nám. 121/17, 397 01 Písek / Tel.: 382 731 111
- Český helsinský výbor / Štefánikova 21, 150 00 Praha 5 / Tel.: 257 221 141

Zpracovala: V Písku 1. 3. 2021, Bc. Jana Humpálová