DODATEK č. 1

SMLOUVY O POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

uzavřený podle ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., Občanský zák., v platném znění (ObčZ) a v souladu s ustanoveními §§ 40 a dalších zákona č. 108/2006 Sb., o soc. službách (ZoSS)

Uživatel: Příjmení a jméno: KADLASOVÁ Eva

Datum narození: 6.6.1929

Trvale bytem: Praha 3, Roháčova 268/26

(dále jen „**Uživatel**")

a

Poskytovatel: Pečovatelská služba Praha 3,příspěvková organizace MČ Praha 3

Sídlo: Praha 3, Roháčova 26, 130 00

IČ: 70892326

Číslo účtu: 2000782339/0800

Jednající: Miroslava Oubrechtová, ředitelka

(dále jen „**Poskytovatel**")

uzavírají ve vzájemné shodě a na základě požadavku Uživatele tento Dodatek č.1 (dále jen Dodatek) Smlouvy o poskytování pečovatelské služby č. 008113 ze dne 4.1.2016 (dále jen Smlouva):

I.
Předmět Dodatku

1. S účinností ode dne 1.12.2017 vstupují v platnost a stávají se účinnými nově přijaté přílohy č. 1 – Rozsah a úkony poskytované péče , č.2 – Sazebník služeb Pečovatelské služby Praha 3, č.3 – Vnitřní pravidla pro poskytování pečovatelské služby, č.4 – Pravidla pro podávání a vyřizování stížností.

2. Poskytovatel si vyhrazuje právo na změnu příloh ke smlouvě o poskytování pečovatelské služby, a změnu oznámí uživateli, a to ve lhůtě 15 dnů před zahájením změny. Ostatní ujednání uzavřené smlouvy o poskytování pečovatelské služby zůstávají nezměněny.

II.
Závěrečná ujednání

1. Tento Dodatek se vyhotovuje ve dvou stejnopisech, z nichž každý účastník obdrží jedno vyhotovení.

2. Strany tohoto Dodatku prohlašují, že Dodatek vyjadřuje jejich pravou a svobodnou vůli a současně potvrzují, že ho neuzavřely v tísni nebo za nevýhodných podmínek.

3. Strany prohlašují, že si Dodatek přečetly, jeho obsahu rozumí a s jeho textem souhlasí. Na důkaz pravdivosti těchto prohlášení připojují níže své podpisy.

V Praze dne .....

PEČOVATELSKÁ SLUŽBA
PRAHA 3
130 00 Praha 3, Rokycanova 26/268

.....
Za Poskytovatele

V Praze dne 1. 12. 2017

.....
Uživatel / Zákonný zástupce Uživatele

Příloha č. 1

PEČOVATELSKÁ SLUŽBA PRAHA 3
Roháčova 26, 130 00 Praha 3
tel.: 222 585 258, e-mail info@psp3.cz
IČ: 70892326, DIČ: CZ70892326

Požadované úkony a rozsah péče DPS

Obligatorní úkony		četnost úkonů
Pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu		
☒	Pomoc a podpora při podávání jídla a pití. PO-NE	7x týdně
☒	Pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek. PO-NE	7x týdně
☐	Pomoc při prostorové orientaci ve vnitřním prostoru.	
☐	Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík.	
Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu		
☒	Pomoc při úkonech osobní hygieny v domácnosti osoby, nebo ve středisku osobní hygieny. ST	1x týdně
☐	Pomoc při základní péči o vlasy a nehty.	
☐	Pomoc při použití WC.	
Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy		
☒	Dovoz nebo donáška jídla. ST	1x týdně
☐	Pomoc při přípravě jídla a pití.	
☐	Příprava a podání jídla.	
Pomoc při zajištění chodu domácnosti		
☒	Běžný úklid a údržba domácnosti. ODPADKY UT+ČT	2x týdně
☐	Údržba domácích spotřebičů.	
☐	Pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti.	
☐	Donáška vody.	
☐	Topení v kamnech včetně donášky a přípravy topiva, údržba topných zařízení.	
☐	Běžné nákupy.	
☐	Pochůzky.	
☐	Velký nákup.	
☐	Praní a žehlení ložního prádla, případně jeho drobné opravy v domácnosti osoby.	
☐	Praní a žehlení osobního prádla, případně jeho drobné opravy v domácnosti osoby.	
Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím		
☐	Doprovázení dětí do školy, školského zařízení, k lékaři a zpět.	
☐	Doprovázení dospělých mimo domov, k lékaři, na úřady a instituce, nákupy a zpět.	

Fakultativní úkony

		četnost úkonů
☒	Dohled nad uživatelem. Po-NE	7x týdně
☐	Přemývání znečištěných jídlonosičů Umytí všech dílů jídlonosičů pečovatelkou v prostorách PS.	
☐	Zapůjčení jídlonosiče.	
☐	Dovoz a odvoz uživatele do SOH, na pedikúru, ke kadeřníkovi, dovoz prádla do a z prádelny PS.	
☐	Doprava uživatele vozidlem do zdravotnického zařízení.	
☐	Týdenní jídelníček.	
☐	Kopírování.	
☐	Použití vysavače poskytovatele.	
☐	Pomoc při zařizování úředních úkonů.	
☐	Péče o domácí zvíře, nakrmení, venčení.	
☒	Doprovod uživatele za osobními záležitostmi. ÚT	1x týdně
☐	Zajištění převozu sanitkou.	
☐	Objednání k lékaři.	
☐	Drobné opravy v bytě uživatele.	
☐	Zajištění zdravotnického materiálu (pleny, podložky...)	

Prádlo

		četnost úkonů
☐	Praní prádla	
☐	Mandlování prádla	

oha č. 2

PEČOVATELSKÁ SLUŽBA PRAHA 3
Roháčova 26, 130 00 Praha 3
tel.: 222 585 258, e-mail info@psp3.cz
IČ: 70892326, DIČ: CZ70892326

SAZEBNÍK SLUŽEB PEČOVATELSKÉ SLUŽBY PRAHA 3 - DPS

1. Pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu

a)	Pomoc a podpora při podávání jídla a pití.	100,-Kč/hod.
b)	Pomoc při oblékání a svlékání včetně speciálních pomůcek.	100,-Kč/hod.
c)	Pomoc při prostorové orientaci ve vnitřním prostoru.	100,-Kč/hod.
d)	Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík.	100,-Kč/hod.

2. Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu:

a)	Pomoc při úkonech osobní hygieny v domácnosti osoby, nebo ve středisku osobní hygieny.	100,-Kč/hod.
b)	Pomoc při základní péči o vlasy a nehty.	100,-Kč/hod.
c)	Pomoc při použití WC. 15,-Kč/5min	100,-Kč/hod.

3. Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy

a)	Donáška jídla.	5,- Kč
b)	Pomoc při přípravě jídla a pití.	100,-Kč/hod.
c)	Příprava a podání jídla.	100,-Kč/hod.

4. Pomoc při zajištění chodu domácnosti

a)	Běžný úklid a údržba domácnosti.	110,-Kč/hod.
b)	Údržba domácích spotřebičů. *(sporák, mikrovlnná trouba).*	110,-Kč/hod.
c)	Pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti *(např. sezónního úklidu, úklidu po malování, mytí oken apod.).*	120,-Kč/hod.
d)	Donáška vody **(***balení*).	110,-Kč/hod.
e)	Topení v kamnech včetně donášky a přípravy topiva, údržba topných zařízení.	100,-Kč/hod.
f)	Běžné nákupy *(jeden nákup = jeden obchod nejblíže bydlišti do 8 kg).*	100,-Kč/hod.
g)	Pochůzky *(lékárna, pošta, úřady apod., jedna pochůzka = jedna instituce).*	100,-Kč/hod.
h)	Velký nákup *(např. týdenní nákup, nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti).*	110,-Kč/hod.
i)	Praní a žehlení ložního prádla, případně jeho drobné opravy v domácnosti osoby.	100,-Kč/hod.
j)	Praní a žehlení osobního prádla, případně jeho drobné opravy v domácnosti osoby.	100,-Kč/hod.

5. Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

a)	Doprovázení dětí do školy, školského zařízení, k lékaři a zpět.	100,-Kč/hod.
b)	Doprovázení dospělých mimo domov, k lékaři, na úřady a instituce, nákupy a zpět.	100,-Kč/hod.

SAZEBNÍK FAKULTATIVNÍCH SLUŽEB PEČOVATELSKÉ SLUŽBY PRAHA 3 - DPS

1.	Dohled nad uživatelem.	15,-Kč/úkon
2.	Přemývání znečištěných jídlonosičů.	5,-Kč/úkon
3.	Zapůjčení jídlonosiče.	1ks/měs./20,-Kč
4.	Dovoz a odvoz uživatele do Střediska osobní hygieny, na pedikúru, ke kadeřníkovi, dovoz prádla do a z prádelny PS.	1 km/20,-Kč
5.	Doprava uživatele vozidlem do zdravotnického zařízení.	1 km/20,-Kč
6.	Týdenní jídelníček.	1,-Kč/kus
7.	Kopírování.	1,-Kč/strana
8.	Použití vysavače poskytovatele.	5,-Kč
9.	Pomoc při zařizování úředních úkonů.	100,-Kč/hod.
10.	Péče o domácí zvíře, nakrmení, venčení.	5,-Kč/5 min.
11.	Doprovod uživatele za osobními záležitostmi *(kultura, procházky).*	100,-Kč/hod.
12.	Zajištění převozu sanitkou	10,-Kč/úkon
13.	Objednání k lékaři	10,-Kč/úkon
14.	Drobné opravy v bytě uživatele	120,-Kč/hod.
15.	Zajištění zdravotnického materiálu (pleny, podložky...)	20,-Kč/úkon

Pozn.:
Dle vyhlášky 505 /2006 Sb., uvedená výše Kč/hod za poskytování PS se účtuje podle skutečně spotřebovaného času nezbytného k zajištění úkonů, pokud netrvá celou hodinu, výše úhrady se poměrně krátí.

SAZEBNÍK PRÁDELNY PS PRO UŽIVATELE PS

Služba	**Kč / 1kg**
Praní prádla	55,- Kč
Mandlování prádla	25,- Kč

ROZSAH ČINNOSTÍ PS BEZ ÚHRADY

Základní poradenství.
Návštěva v domácnosti uživatele za účelem sepsání Smlouvy o poskytnutí pečovatelské služby, její změny či ukončení, kontrolní návštěvy.

Tento Sazebník je platný od 1. 12. 2017.

Příloha č. 3

PEČOVATELSKÁ SLUŽBA PRAHA 3
Roháčova 26, 130 00 Praha 3
tel.: 222 585 258, e-mail info@psp3.cz
IČ: 70892326, DIČ: CZ70892326

VNITŘNÍ PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

Úvodní ustanovení

Pečovatelská služba Praha 3 (dále jen Poskytovatel) poskytuje terénní a ambulantní úkony pečovatelské služby občanům Městské části Praha 3, kteří mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního postižení, anebo rodinám s dětmi, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby.

Poskytovatel nenahrazuje běžně dostupné veřejné služby a vytváří příležitosti (pomoc při zprostředkování podle situace uživatele), aby osoba, které je sociální služba poskytována, mohla takové služby využívat.

Poskytování pečovatelské služby

1. Rozsah činností a výše úhrady za poskytování pečovatelské služby jsou stanoveny v Sazebníku pečovatelské služby Praha 3, který je v souladu s Vyhláškou č. 505/2006 Sb.

2. Pečovatelská služba je poskytována ve dnech:

pondělí	7,00-15,30 hod. (v domech s peč. službou do 19,00 hod.),
úterý	7,00-15,30 hod. (v domech s peč. službou do 19,00 hod.),
středa	7,00-16,00 hod. (v domech s peč. službou do 19,00 hod.),
čtvrtek	7,00-15,30 hod. (v domech s peč. službou do 19,00 hod.),
pátek	7,00-15,00 hod. (v domech s peč. službou do 19,00 hod.),
sobota	pouze v DPS Roháčova 26 8,00-19,00 hod.,
neděle	pouze v DPS Roháčova 26 8,00-19,00 hod.,

Ambulantní služby se poskytují ve střediscích osobní hygieny a v prádelnách domů s pečovatelskou službou.

3. O pečovatelskou službu je možno zažádat ústně, telefonicky, e mailem či písemně. Pečovatelská služba je poskytována na základě písemné smlouvy o poskytování pečovatelské služby, která je uzavřena na základě žádosti o poskytování pečovatelské služby Pečovatelskou službou Praha 3.

4. Zavedení pečovatelské služby je možné až po provedení sociálního šetření v domácnosti uživatele. Jednání se může zúčastnit i rodinný příslušník žadatele.

5. Rozsah a četnost úkonů poskytované služby jsou stanoveny po dohodě s uživatelem před uzavřením Smlouvy o poskytování pečovatelské služby (dále jen Smlouvy), případně před její změnou.

6. Na základě smlouvy sestaví vedoucí okrsku s uživatelem individuální plán, podle kterého bude služba probíhat a v němž je stanoven osobní cíl uživatele.

7. Vedoucí okrsku osobně představí uživateli pečovatelku, která mu bude službu poskytovat. Stejně postupuje i při změně pečovatelky.

8. Uživatel je povinen zajistit podmínky pro bezpečný výkon činnosti pracovníků v jeho domácnosti, tak aby nedocházelo k možnosti poškození zdraví pracovníka. Uživatel, který chová v bytě zvíře, je povinen předejít napadení zaměstnance pečovatelské služby.

9. Agresivním osobám a osobám pod vlivem alkoholu nebudou služby poskytovány.

Změny v poskytování pečovatelské služby

1. Změna v rozsahu úkonů pečovatelské služby či jiné změny uzavřené smlouvy o poskytování pečovatelské služby se provádějí uzavřením dodatku ke smlouvě. Pokud žadatel požaduje služby, které nelze v daném období z kapacitních důvodů realizovat, je zařazen do pořadníku.

2. Uživatel může odmítnout předem domluvenou službu, musí tak učinit nejpozději 1 pracovní den před začátkem poskytování této služby, a to nejpozději do 15 hodin (s výjimkou dovážky oběda – viz níže) pouze v nepředvídaných případech v daný den, nejpozději do 7.30 hod. Pokud tímto způsobem uživatel dohodnutou službu nezruší, bude mu účtována částka ve výši průměrně částky účtované za tento úkon.

Organizace a průběh služby

1. K zaznamenávání provedených úkonů používá poskytovatel čtečky čárových kódů, z jejichž údajů se následně prostřednictvím IT programu vyhotovují úhrady za poskytnuté služby. Každý uživatel obdrží arch s čárovými kódy úkonů, které jsou dojednány. Tento arch musí mít pečovatelka k dispozici v domácnosti uživatele pro evidenci příchodů a odchodů a provedených úkonů. Fotokopii Výkazu péče lze na požádání obdržet s měsíčním vyúčtováním za úplatu dle platného Sazebníku.

2. V případě, že úkon provádějí současně 2 pečovatelky, je částka k úhradě součtem času odpracovaného oběma pečovatelkami.

3. Ve dny pracovního klidu se provádí pouze úkony v domech s pečovatelskou službou v následujícím rozsahu: pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu, pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu, poskytnutí stravy.

4. Čas návštěvy pečovatelky je orientační.

Úkony

<u>Nákupy:</u>

1. Nákupy se provádějí pouze na základě přijatých záloh od uživatelů.

2. Záloha je poskytnuta na jednotlivý nákup předem a zároveň jsou dohodnuty položky nákupu.

3. Za malý nákup se považuje nákup do 8 kg, za velký nákup 8 -10 kg. Ve sporných případech je nákup převážen, váha zaznamenána do služebního deníčku a záznam stvrzen podpisem uživatele.

Úklid:

Při úklidu jsou používány potřebné prostředky (vysavače, další elektrospotřebiče, čisticí prostředky...) z domácnosti uživatele. V domech s pečovatelskou službou je možno použít vysavač Poskytovatele za úhradu stanovenou v Sazebníku.

Velký úklid je možno provádět pouze v případech, kdy není ohroženo zdraví a bezpečnost pracovnice pečovatelské služby (vysoká okna, nepřístupné prostory apod.) a pokud má poskytovatel časové a personální kapacity potřebné k realizaci tohoto úkonu. Neprovádí se úklid po malování. Není-li možno velký úklid realizovat, je uživateli doporučena profesionální agentura.

Prádlo:

1. Prádlo, které se předává do prádelny Pečovatelské služby, musí být označeno jménem či zkratkou jména Uživatele. K prádlu se připojí soupiska se jménem a adresou uživatele. Prádlo se vkládá do tašky nebo igelitového pytle.

2. Prádlo se váží a uživatel záznam o váze stvrdí podpisem do formuláře o převzetí prádla.

Obědy

1. Pečovatelská služba zajišťuje rozvoz obědů, které jsou zajišťovány dodavatelsky.

2. Úhrady za obědy jsou vybírány prostřednictvím Poskytovatele.

3. Rozvoz obědů je realizován v pracovní dny v čase od 9.30 do 14 hodin.

4. Uživatel je povinen převzít si oběd osobně, pouze v situacích hodných zřetele si může předem dohodnout jiný způsob předání.

6. Obědy je možné přihlásit a odhlásit u pečovatelky do 14 hodin předchozí den, v mimořádných případech telefonicky týž den do 8.00 hodin. V jídelně DPS Krásova se obědy odhlašují do 8.00 hodin v den předchozí.

7. Uživatel, který využívá úkon dovoz nebo donáška oběda, je oprávněn užívat jídlonosič, který převezme od Poskytovatele.

8. V době od předání jídlonosiče do jeho vrácení je uživatel povinen jídlonosič chránit před poškozením, ztrátou či zničením. V případě zničení jídlonosiče v důsledku nevhodné manipulace nebo ztráty je povinen vzniklou škodu Poskytovateli nahradit. Při ukončení poskytované služby uživatel jídlonosič vrátí.

Fakultativní služby

Fakultativní činnosti jsou služby prováděné nad rámec základních činností. Služby jsou určeny pouze uživatelům, kteří mají nasmlouvaný základní úkon.

Mimořádné úkony

Ve výjimečných případech lze poskytnout na žádost uživatele i mimořádný úkon (např. při zhoršení zdravotního stavu) nad rámec úkonů sjednaných smlouvou. Uživatel souhlas s tímto úkonem stvrdí svým podpisem ve služebním deníčku a je povinen jej uhradit spolu s vyúčtováním úkonů za uplynulý měsíc.

Převzetí klíčů od domu a bytu

1. Klíče od bytů jsou přijímány pouze u těžce pohyblivých uživatelů na jejich výslovné přání.

2. Klíče od domu či bytu přijímá vedoucí okrsku na základě písemného protokolu.

3. Klíče jsou po dobu poskytování pečovatelské služby uložené v trezoru Poskytovatele. Klíče pečovatelka po skončení služby u klienta vrací zpět do trezoru a před započetím služby si klíče opět vyzvedne.

4. Při ukončení Smlouvy se klíče předávají na základě písemného protokolu zpět uživateli, případně osobě, kterou uživatel písemně stanoví. V případě úmrtí klienta budou klíče vydány dědicům.

Nouzové situace

1. Uživatel uvede kontakty na alespoň jednu osobu, které je Poskytovatel oprávněn poskytovat informace vztahující se k průběhu poskytování služeb. Uživatel je povinen nahlásit Poskytovateli změny týkající se kontaktní osoby. Kontaktní osoba je informována ihned v případě, že uživatel na sjednané návštěvě nebo při dovozu oběda neotevírá. Důvodem je sjednání dalšího postupu, pokud je nebezpečí, že je uživatel v ohrožení zdraví či života.

2. Pokud uživatel nereaguje na klepání nebo zvonění, je kontaktován telefonicky. Jako další krok je kontaktována kontaktní osoba. Pokud uživatel neotevírá, ale je slyšet z bytu volání o pomoc, otevře pečovatelka byt (v případě, že má klíče od bytu) a přivolá pomoc.
Jestliže uživatel není zastižen ve stanovenou dobu ve své domácnosti a je podezření, že je v ohrožení života, informuje pečovatelka vedoucí okrsku. Ta opět volá na telefon uživatele, popř. volá kontaktní osobu. Nepodaří-li se ani tak zjistit důvod nepřítomnosti uživatele, obrátí se s žádostí o vyřešení situace na Policii ČR. Veškeré náklady spojené s případným otevřením bytu Policií ČR hradí uživatel.

3. Při podezření na virové či infekční onemocnění uživatele (žloutenka apod.) nebudou služby poskytovány. Znovu poskytovány budou po odeznění onemocnění, v případě infekce po předložení lékařské zprávy o bezinfekčnosti.

Platba za služby a vyúčtování náhrady

1. Vyúčtování úhrady poskytnutých základních i fakultativních služeb v daném měsíci se provádí na základě údajů načtených čtečkou. Uživatel hradí čas nezbytný pro přesun za účelem výkonu nasmlouvané služby.

2. V případě, že uživatel neuhradí služby v daném termínu ani po upomenutí, je Poskytovatel oprávněn přerušit služby, dokud nebudou uhrazeny.

3. Úhradu za poskytnuté služby Uživatel hradí:

a) převodem z účtu Uživatele na účet organizace, číslo účtu: 2000782339/0800
   Při platbě uvádí variabilní symbol, který identifikuje Uživatele.
b) zaplacením složenky, kterou Uživatel obdrží od Poskytovatele
c) v hotovosti do rukou pracovnice v sociálních službách, jejímž prostřednictvím je pečovatelská služba zajišťována Uživateli, a to pokud výše úhrady za daný měsíc je nižší nebo rovna částce 5000,- Kč.

4. Přeplatky na úhradách jsou automaticky odečteny při stanovení úhrady pro další období.

Vztah ke klientovi

1. Všichni pracovníci Pečovatelské služby Praha 3, kteří jsou ve styku s klienty, jsou povinni postupovat a jednat tak, aby u příjemců služby nemohlo dojít k porušení základních lidských práv a svobod.

2. Výkon poskytované sociální služby musí být realizován tak, aby Poskytovateli ani zaměstnancům organizace nevznikl neoprávněný prospěch a aby nedošlo ke střetu zájmů na úkor klientů, kterým je služba poskytována. V případě, že by výše uvedená skutečnost nastala, je zaměstnanec povinen informovat nadřízeného pracovníka.

Ochrana osobních údajů

Zaměstnanci poskytovatele jsou povinni zachovávat mlčenlivost o osobních údajích uživatele a skutečnostech, které se dozvěděli v souvislosti s výkonem práce. Uživatel má možnost na požádání nahlédnout do své osobní dokumentace zpracovávané v souvislosti s poskytováním služby.

Stížnosti

V případě nespokojenosti se způsobem poskytování sociální služby má uživatel právo vyjádřit svou stížnost na základě Pravidel pro podávání stížností.

Příloha č. 4

PEČOVATELSKÁ SLUŽBA PRAHA 3
Roháčova 26, 130 00 Praha 3
tel.: 222 585 258, e-mail: info@psp3.cz
IČ: 70892326, DIČ: CZ70892326

PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Základní informace

Stížnosti uživatelů jsou pracovníky Pečovatelské služby Praha 3 chápány jako signály nespokojenosti s poskytovanou službou. Stížnost upozorňuje na to, že služba plně neodpovídá potřebám uživatelů, případně má slabá místa. Stížnost je pracovníky Pečovatelské služby Praha 3 vnímána jako příležitost ke zvýšení kvality služby.

Stížnost je přijata s ohledem na bezpečí klienta, při dodržování etických pravidel a mlčenlivosti.

- Každý uživatel pečovatelské služby má právo si na její poskytování stěžovat. Stížnost můžou podat rodinní příslušníci, případně další osoby.
- Stěžovat si je možné na kvalitu, průběh nebo způsob poskytování pečovatelské služby a jednotlivých prováděných úkonů pečovatelské služby či na přístup zaměstnanců.

Podávání stížností

- Stížnost je možné podat osobně, telefonicky, elektronicky či písemně ředitelce organizace, případně vedoucím okrsků, v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti je možné se obrátit na další instituce.
- Stížnost může být rovněž vložena do schránky pro podávání stížností umístěné v přízemí DPS Roháčova 26, Praha 3.
- Organizace respektuje i anonymní stížnosti a zabývá se jejich obsahem.

Evidence a vyřízení stížností

- Stížnost je zaevidována do Knihy stížností.
- Vedení organizace má povinnost stížnost objektivně prošetřit. V případě oprávněné stížnosti jsou přijata nápravná opatření.
- Stížnost je vyřízena maximálně ve lhůtě do 30 dnů od jejího přijetí. Pokud bude tato lhůta překročena, je povinností organizace stěžovatele informovat, z jakého důvodu se tak stalo.
- Stížnost je vyřízena písemně, respektive elektronicky a její vyřízení je doručeno stěžovateli. V případě osobní či telefonické stížnosti je se stěžovatelem dohodnuto, jakým způsobem bude o vyřízení vyrozuměn.
- Při evidenci, šetření a vyřizování stížností je dbáno na to, aby stížnost nebyla předána k řešení osobě, proti které směřuje a nedocházelo tak ke střetu zájmů.

Kontakty

Ředitelka Pečovatelské služby Praha 3: Miroslava Oubrechtová, Roháčova 26, 130 00 Praha 3
e-mail: oubrechtova@psp3.cz

V případě nespokojenosti stěžovatele s vyřízením stížnosti, má stěžovatel možnost obrátit se na:

Úřad městské části Praha 3, Odbor sociálních věcí, Mgr. Vladimír Beran, Seifertova 51, 130 85 Praha 3
e-mail: vladimirb@praha3.cz

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2
e-mail: posta@mpsv.cz

Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno
e-mail: podatelna@ochrance.cz

Český helsinský výbor, Štefánikova 21, 150 00 Praha 5
e-mail: poradna@helcom.cz

Informační linka a linka důvěry pro seniory, Tel: 800 200 007