

Příloha č. 2

VNITŘNÍ PRAVIDLA PEČOVATELSKÉ SLUŽBY UHERSKÝ BROD

Platné od 01. 09. 2024

I. Poskytovatel sociální služby

Poskytovatel: SOCIÁLNÍ SLUŽBY UHERSKÝ BROD, příspěvková organizace

Adresa: Za Humny 2292, 688 01 Uherský Brod

II. Zařízení sociálních služeb

Zařízení: Pečovatelská služba Uherský Brod

Adresa: Za Humny 2292, 688 01 Uherský Brod

Kontakt: 572 612 574, 572 612 573, 572 612 081

III. Forma, místo a čas poskytování sociálních služeb

1. Služba je terénní formou poskytována ve městě Uherský Brod, v obcích Starý Hrozenkov, Suchá Loz, Bánov, Bystřice pod Lopeníkem, Drslavice, Hradčovice, Lhotka, Vlčnov, Veletiny, Pašovice, Prakšice.
2. Služba je uživateli poskytována v jeho přirozeném sociálním prostředí (v domácnosti).
3. Pracovní doba pro terénní formu je denně, v době od 6:00 do 22:00 hodin, dle potřeb uživatele a dle možností služby.
4. Poskytování služby ambulantní formou - služba je uživateli poskytována v hygienických střediscích organizace na adrese Uherský Brod, Za Humny 2292; Uherský Brod, Za Humny 2467 a Suchá Loz č. 340.
5. Pracovní doba v ambulantní formě služby je ve všední dny pondělí až pátek od 8:00 hod do 14:00 hod, dle potřeb uživatele a dle možností služby.
6. Součástí služby není ubytování.

IV. Vymezený okruh osob, kterým je služba určena

1. Cílová skupina

- senioři
- osoby s chronickým onemocněním a/nebo se zdravotním postižením (fyzickým, mentálním nebo smyslovým)
- rodiny s dítětem/děťmi

2. Věková struktura:

- bez omezení věku

3. Kapacita služby

• Terénní forma	PO – PÁ	6 - 14 hod	8 uživatelů / 1 okamžik
	PO -. PÁ	14 - 22 hod	4 uživatelé / 1 okamžik
	SO – NE	6 - 14 hod	5 uživatelé / 1 okamžik
	SO – NE	14 - 22 hod	4 uživatelé / 1 okamžik
• Ambulantní forma	PO – PÁ	8 – 14 hod	3 uživatelé / 1 okamžik

V. Základní sociální poradenství

1. Poradenství je poskytováno bezplatně a je zaměřeno na osoby, které se dostaly do nepříznivé sociální situace a potřebují se zorientovat v možnostech, jak nastalou situaci řešit.
2. Poradenství poskytují sociální pracovníci nebo vedoucí Pečovatelské služby Uherský Brod (dále jen PS)
 - a) telefonicky,
 - b) osobně v kanceláři na adrese: Za Humny 2292, 688 01 Uherský Brod, Za Humny 2467, Uherský Brod, (schůzku je třeba domluvit předem),
 - c) elektronickou poštou.
3. V rámci základního sociálního poradenství poskytujeme informace směřující k řešení nepříznivé sociální situace:
 - a) informace o možnostech výběru druhu sociálních služeb podle potřeb osob,
 - b) informace o dalších formách pomoci, např. o dávkách pomoci v hmotné nouzi a dávkách sociální péče, apod.,
 - c) informace o možnostech využívání běžně dostupných zdrojů, směřujících k zabránění sociálnímu vyloučení a vzniku závislosti na službě.
4. V rámci základního sociálního poradenství můžeme pečujícím osobám poskytnout podporu a činnosti, díky kterým získají dovednosti potřebné pro zvládnutí péče o osoby, které jsou závislé na jejich pomoci, vlastními silami.

VI. Jednání se zájemcem o poskytování sociální služby

1. Zájemce o poskytování sociální služby (dále jen zájemce) je osoba, která se dotazuje na informace o poskytované službě, ale sociální služba jí nemusí být do budoucna poskytnuta.
2. Se zájemcem nebo osobou, která ho zastupuje, dohodne pracovník termín osobní návštěvy za účelem prošetření osobních cílů a potřeb potenciačního žadatele o službu.
3. Se zájemcem jedná osobně, telefonicky nebo elektronickou poštou sociální pracovník nebo vedoucí PS.
4. Zájemce o službu, který na základě podaných informací usoudí, že pomoc a podpora ze strany PS bude vhodným prostředkem pro řešení jeho nepříznivé sociální situace, a chtěl by ji využívat, může podat Žádost o poskytnutí pečovatelské služby a stává se žadatelem o poskytnutí sociální služby.
5. Pokud z jednání vyplývá, že situace zájemce vyžaduje poskytnutí služby v rozsahu větším, než je z kapacitních důvodů PS schopna poskytnout, předá pracovník zájemci kontakty také

na jiné poskytovatele podobných služeb v okolí, popř. může dojít k souběhu poskytování služby s dalším poskytovatelem.

6. Pokud z jednání vyplyne, že situace zájemce vyžaduje poskytnutí jiného druhu nebo formy služby, předá pracovník zájemci kontakty na poskytovatele těchto služeb v okolí.

VII. Jednání se žadatelem o službu

1. Se žadatelem o poskytnutí pečovatelské služby (dále jen žadatel) jedná sociální pracovník na základě podané Žádosti o poskytnutí pečovatelské služby.
2. Pracovník kontaktuje žadatele a dohodne čas a místo osobního jednání. Přítomnost žadatele je v této chvíli nezbytná a pracovník poskytuje žadateli možnost projevit svou vlastní svobodnou vůli. Jednání by mělo probíhat v místě, kde bude žadateli služba poskytována, aby měl pracovník možnost zhodnotit potřebnost i na základě pozorování žadatele v jeho přirozeném prostředí. Ve výjimečných případech probíhá jednání např. v nemocnici, LNP apod. Při jednání může být přítomna další osoba (např. rodinný příslušník, nebo osoba blízká).
3. Sociální pracovník seznámí žadatele s náležitostmi Smlouvy o poskytnutí sociální služby (dále jen Smlouvy), na jejímž základě bude služba poskytována, s Vnitřními pravidly Pečovatelské služby Uherský Brod a Sazebníkem Pečovatelské služby Uherský Brod (dále jen „Sazebník“).
4. Sociální pracovník se žadatelem podrobně dojedná konkrétní průběh, rozsah, způsob a četnost poskytovaných činností s ohledem na jeho osobní cíle, potřeby, očekávání i na kapacitní možnosti služby.
5. Sociální pracovník informuje žadatele o individuálním přístupu a významu individuálního plánování pro uživatele při poskytování služby a o postupu vytváření Individuálního plánu péče a seznámí jej s tím, kdo je to klíčový pracovník a jaká je jeho funkce.
6. Na základě jednání sociální pracovník připraví Smlouvu o poskytnutí sociální služby a Individuální plán péče. Po podpisu této smlouvy se žadatel stává uživatelem sociální služby.

VIII. Smlouva o poskytnutí sociální služby

1. O poskytnutí sociální služby uzavírá žadatel s poskytovatelem Smlouvu o poskytnutí sociální služby.
2. Poskytovatel může odmítnout uzavřít Smlouvu o poskytnutí sociální služby v následujících případech:
 - a) neposkytuje službu, o kterou žadatel žádá, a to i s ohledem na vymezení okruhu osob, kterým je služba určena,
 - b) nemá dostatečnou kapacitu k poskytnutí sociální služby, o kterou žadatel žádá,
 - c) žadateli, který žádá o poskytnutí sociální služby, vypověděl poskytovatel v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí Smlouvu o poskytnutí téže sociální služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy.
3. Jestliže poskytovatel odmítne uzavřít s žadatelem Smlouvu o poskytnutí sociální služby z výše uvedených důvodů, vydá o tom žadateli na jeho žádost písemné oznámení s uvedením důvodu odmítnutí uzavření smlouvy.

IX. Plánování sociální služby

1. Rozsah a forma pomoci musí vycházet z individuálních potřeb uživatele a jeho osobních cílů.
2. Při plánování služby sociální pracovník společně s uživatelem projednají a vydefinují:
 - a) osobní cíle, očekávání a potřeby žadatele,
 - b) možnosti pomoci ze strany PS,
 - c) schopnosti a možnosti žadatele, co sám zvládne udělat a co již ne,
 - d) případná rizika, která by při poskytování služby mohla nastat, a možnosti, jak rizikům předejít nebo na ně reagovat.
3. Na základě dojednaných skutečností sociální pracovník vytvoří Individuální plán péče v písemné podobě, seznámí uživatele s tím, kdo je jeho klíčový pracovník, a informuje, o čem s ním bude klíčový pracovník hovořit.
4. Klíčový pracovník, s uživatelem na základě jeho osobních cílů, přání, zvyklostí a a možnosti PS popisuje detailněji, jak bude sjednaná péče u daného uživatele probíhat. Tento popis je uveden na tiskopisu Nastavení průběhu péče/revize, který je součástí procesu individuálního plánování a je v tištěné podobě uložen v kanceláři pracovníků v sociálních službách – pečovatelské (dále jen PSS), přístupný ostatním pracovníkům přímé péče. Klíčový pracovník toto nastavení péče spolu s uživatelem průběžně hodnotí, a ve spolupráci se sociálním pracovníkem případně mění.
5. Individuální plán je uložen v elektronické podobě v počítači sociálního pracovníka a v tištěné podobě v kanceláři PSS.

X. Průběh poskytování sociální služby

1. Poskytování pečovatelské služby probíhá prostřednictvím úkonů daných zákonem č.108/2006 Sb., o sociálních službách v platném znění, definovaných vyhláškou č. 505/2006 Sb. v platném znění.
2. Seznam těchto úkonů je uveden v Sazebníku v platném znění, který je přílohou č.1 Smlouvy.
3. Konkrétní rozsah poskytovaných úkonů a jejich četnost sjednává sociální pracovník s uživatelem na základě osobních cílů, individuálních potřeb uživatele a dle možností poskytovatele. Tyto úkony jsou uvedeny ve Smlouvě a v Individuálním plánu péče. V případě změny nasmlouvaných úkonů péče je Smlouva doplněna číslovaným Dodatkem.
4. Jednotlivé úkony, které nejsou nasmlouvány na pravidelný den a čas, je možné uživateli poskytnout dle aktuální kapacity služby se zohledněním naléhavosti situace.
5. Pečovatelskou službu není možné poskytnout v domácnosti bez přítomnosti uživatele.
6. Pro poskytnutí kvalitní péče u ležících uživatelů s omezenou pohyblivostí, je vhodné zajistit zařízení usnadňující manipulaci (elektricky polohovatelné lůžko nebo hrazdičku k lůžku, zvedací zařízení, apod.).
7. PS nemá oprávnění provádět ošetřovatelské a zdravotnické úkony, dávkovat léky nebo kontrolovat správnost nachystaných léků. Pokud uživatel není schopen si sám např. nachystat léky či aplikovat inzulin, může na doporučení lékaře využít domácí ošetřovatelskou péči.

XI. Dokumentace

1. Písemná dokumentace je založena ve spisu uživatele. Rozsah spisu u jednotlivých uživatelů může být různý – v návaznosti na individuální potřeby uživatele.
2. Veškerá dokumentace uživatelů Pečovatelské služby Uherský Brod je vedena a ukládána v souladu se zpracovanými pravidly pro vedení dokumentace.
3. Dokumentaci uživatele vede a zpracovává klíčový pracovník, vedoucí pečovatelské služby a sociální pracovník. Uživatel sociální služby má možnost do své dokumentace na požádání nahlížet.
4. Poskytovatel neumožní nahlížení do dokumentace žádným nepovolaným třetím osobám.
5. Poskytovatel po ukončení platnosti Smlouvy archivuje dokumentaci uživatele po dobu 5 let.

XII. Ochrana osobních údajů

Osobním údajem se rozumí jakýkoli údaj týkající se fyzické osoby, jestliže lze na základě jednoho či více osobních údajů přímo či nepřímo zjistit její identitu.

Citlivým údajem se rozumí osobní údaj vypovídající o národnostním, rasovém nebo etnickém původu, politických postojích, členství v politických stranách či hnutích nebo v odborových či zaměstnaneckých organizacích, náboženství a filozofickém přesvědčení, trestné činnosti, zdravotním stavu a sexuálním životě subjektu údajů.

1. Oprávnění získávat osobní údaje dává poskytovatelům sociálních služeb zákon č.108/2006 Sb. v platném znění, který stanovuje povinnost uzavírat s uživateli písemnou smlouvu o poskytování sociální služby
2. Poskytovatel sociální služby shromažďuje pouze údaje nezbytné pro poskytování služby.
3. Pracovníci mají k údajům takový přístup, aby je mohli efektivně využívat, a jsou poučeni o pravidlech zacházení s osobními a citlivými údaji uživatelů, která jsou povinni dodržovat. Každý pracovník má povinnost zachovávat mlčenlivost o uživatelích zakotvenou v pracovní smlouvě. Informace o uživatelích jsou předávány pracovníkům v přímé péči v takovém rozsahu, aby mohl být naplněn cíl služby – poskytování bezpečných, kvalitních a odborných služeb.
4. Poskytovatel má zaveden takový systém ochrany osobních údajů, aby údaje shromažďované o jeho uživatelích (v písemné i elektronické formě) nemohly být zneužity.

XIII. Manipulace s klíči od bytu či domu uživatele

1. Při manipulaci se zapůjčenými klíči uživatele služby se pracovníci PS řídí Metodickým pokynem 2/2020 pro přebírání, označení, manipulaci a úschovu klíčů od bytů uživatelů PS a pro manipulaci a úschovu generálního klíče od bytů uživatelů v DPS a DCHB.
2. Uživatel má možnost zapůjčit klíče od svého bytu pracovníkům PS za účelem usnadnění vstupu při zajištění péče.
3. Klíče jsou zapůjčeny pracovníkům na základě podpisu tiskopisu „Zápis o převzetí/vrácení klíčů“ a jsou řádně označeny.
4. Při vstupu do domácnosti uživatele pracovník PS zvoní nebo klepe (i pokud má klíče, kterými si na žádost uživatele odemyká) a upozorní na svou přítomnost.
5. Pracovníci PS jsou povinni s klíči nakládat s největší opatrností a zabezpečit, aby nedošlo ke zneužití jinou osobou či ztrátě.
6. V době, kdy klíč není používán, je uložen v kanceláři PS v uzamykatelné skříňce.

7. V případě ukončení Smlouvy je klíč vrácen na základě podpisu (uživateli nebo kontaktní osobě).

XIV. Manipulace s generálním klíčem (byty uživatelů bydlících v DPS a DCHB)

1. S generálním klíčem může manipulovat pouze pracovník PS a to jen v případě, kdy situace použití generálního klíče vyžaduje.
2. Důvod pro použití generálního klíče musí být takový, kdy nelze situaci vyřešit jiným způsobem. Jde o havarijní a nouzové situace (např. požár v bytě; porucha na rozvodech elektřiny nebo vody; uživatel neotevívá dveře při plánované návštěvě PSS a pracovník se s ním není schopen žádným způsobem spojit, nebo v případě na podezření ohrožení zdraví nebo života uživatele apod.)
3. Při použití generálního klíče musí být s pracovníkem PS vždy svědek z řad obyvatelů DPS, DCHB nebo zaměstnanců organizace.
4. Použití generálního klíče musí pracovník zaznamenat do sešitu Použití generálního klíče.
5. Generální klíč od bytů v DPS a DCHB je uložen v uzamykatelné skříňce v kanceláři PSS.
6. Do kanceláře a skříňky s klíči mají přístup jen pracovníci PS.

XV. Manipulace s hotovostí uživatele

Při manipulaci s hotovostí uživatele se pracovníci PS řídí Metodickým pokynem pro manipulaci s finanční hotovostí od uživatelů PS

1. Finanční částku, kterou uživatel svěřil pracovníkovi PS k zajištění úkonu, stvrdí uživatel i pracovník podpisem na lístku Nákup/pochůzka.
2. Po převzetí finanční částky provede pracovník PS ihned sjednaný úkon. Finanční obnos má vždy u sebe v samostatném uzavíratelném obalu v tašce.
3. Po provedení úkonu předá pracovník PS doklad o zaplacení a případnou zbylou část peněz uživateli a vše zaznamená na lístek Nákup/pochůzka, který je opět podepsán pracovníkem a uživatelem a zůstává uložený v kanceláři PS pro případnou kontrolu nebo řešení reklamace na provedení úkonu.
4. Pracovníci nesmí v rámci poskytování PS platit kartou uživatele, ani vybírat finanční hotovost uživatele z bankomatu nebo banky. Pracovníci nemohou znát přístupové identifikační údaje k účtu uživatele (heslo, PIN kód), aby nemohlo dojít ke zneužití těchto informací.
5. Pracovník nesmí k zaplacení použít svoji finanční hotovost a zpětně ji od uživatele žádat.

XVI. Popis poskytovaných činností

Základní činnosti jsou poskytovány na základě Smlouvy o poskytnutí sociální služby v platném znění

1. Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu
 - a) Pomoc a podpora při podávání jídla a pití
 - *nakrájení jídla, držení příboru, pomoc s pohybem ruky uživatele k ústům, vkládání stravy do úst, přidržení hrníčku, pomoc se zapitím léků apod.*
 - b) Pomoc při oblékání a svlékání včetně spec. pomůcek

- *přidržení oblečení, zapnutí knoflíků, zašněrování tkaniček, manipulace s oděvem na postižených částech těla uživatele, nasazování kompresních punčoch nebo korzetu, naslouchátek, protéz apod.*
- c) Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru
- *přidržování uživatele při chůzi po bytě, do jiných částí domu (koupelna, WC, kuchyně...), otevírání dveří, opora při chůzi po schodech, dopomoc s vozíkem či chodítkem.*
- d) Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík
- *opora uživatele při posazování na lůžku, přesun z lůžka na vozík a opačně, manipulace se zvedákem.*
2. Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu
- a) Pomoc při úkonech osobní hygieny
- *např. pomoc s přípravou hygienických potřeb, nastavení teploty vody, umytí hůře dostupných částí těla uživatele, přinesení potřeb k lůžku, provedení hygieny uživatele na lůžku, ošetření krémem, nalepení náplasti od bolesti, vše s využitím hygienickými prostředků uživatele.*
- b) Pomoc při základní péči o vlasy a nehty
- *pomoc při mytí vlasů uživatele v koupelně nebo na lůžku, vysušení vlasů, ostříhání nehtů na rukou a nohou.*
- c) Pomoc při použití WC
- *manipulace s inkontinenčními pomůckami, doprovod na WC, pomoc při přesunu na toaletní židli., pomoc při hygieně po použití WC, vynesení toaletní židle apod.*
3. Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy
- a) Pomoc při přípravě jídla a pití
- *pomoc při přípravě teplého nebo studeného nápoje, namazání pečiva, nakrájení jídla, ohřátí jídla, přinesení jídla a pití na jídelní stůl apod.*
- b) Příprava a podání jídla a pití
- *příprava a ohřátí jídla a pití ze zdrojů uživatele, nakrájení, rozmixování, podání stravy uživateli (vkládání do úst, přidržení hrníčku).*
4. Pomoc při zajištění chodu domácnosti
- a) Běžný úklid a údržba domácnosti
- *drobný, pravidelný úklid domácnosti, umytí nádobí, vynesení odpadků, umytí umyvadla a WC, převlečení lůžkovin, ustláni postele, setření prachu, vysátí koberce apod.*
- b) Donáška vody
- *např. při havárii nebo odstavce, přinesení nezbytného množství vody z nejbližší zásobárny na pití a na nejnnutnější hygienu uživatele.*
- c) Topení v kamnech, donáška, příprava topiva, údržba topných zařízení
- *např. přinesení dřeva, uhlí ze sklepa, zatopení v kamnech, vymetení kamen.*

- d) Běžné nákupy a pochůzky
- *nákup zboží denní potřeby v nejbližším obchodě od bydliště uživatele (max 10 kg) vyzvednutí receptů u lékaře, léků, zaplacení složenek na poště apod., odnesení prádla z bytu uživatele, odnesení prádla zpět do bytu*
- e) Velký nákup, např. týdenní, nákup ošacení, vybavení domácnosti
- *předem domluvený nákup ne zcela běžných věcí, vyžadující více času (oblečení, věci do domácnosti)*
- f) Praní a žehlení prádla a jeho drobné opravy
- *praní a žehlení prádla v domácnosti uživatele nebo v prádelně DPS,*
 - *minimálně 2kg stejné barvy, kromě materiálů vyžadující odborné praní.*
5. Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
- a) Doprovod dětí do školského zařízení, k lékaři apod.
- *doprovázení dítěte spolu s rodičem pěšky, na vozíku či autem do školy, k lékaři, na úřad.*
- b) Doprovod dospělých do školského zařízení, do zaměstnání, k lékaři, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby
- *doprovázení uživatele pěšky, na vozíku, sanitou či autem k lékaři, na úřad v místech působení PS.*
6. Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí
- a) pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů
- *podpora uživatele v osobním jednání s úřady, lékaři a s rodinou, pomoc při uplatnění volebního práva.*
- b) pomoc při vyřizování běžných záležitostí
- *vyřizování osobních záležitostí ve prospěch uživatele (zajištění léků a inkontinenčních pomůcek, objednání k lékařům a na úřady, jednání s úřady, vyřizování dokladů, pomoc při vyřízení příspěvku na péči a sociálních dávek, pomoc při vyplňování tiskopisů pro úřady, pomoc se sepsáním odvolání a námitek.*
7. Pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném prostředí
- a) dohled, aby osoba závislá na pomoci nezpůsobila ohrožení sobě ani svému okolí
- *osobní návštěva pracovníka v domácnosti, při které dojde ke kontrole nebo obstarání potřeb uživatele a stavu domácnosti, s ohledem na zajištění bezpečnosti uživatele nebo jeho okolí*

Konkrétně vydefinované činnosti a úkony ve Smlouvě o poskytnutí sociální služby lze měnit na základě změn vyjednaných v rámci individuálního plánování péče, a to pouze písemným číslovaným dodatkem ke smlouvě.

XVII. Evidence úkonů

1. Provedené úkony pracovníci poskytovatele evidují v měsíčním výkazu uživatele v programu PS James edition

2. Každý uživatel má u sebe v bytě vytištěné čárové kódy pro každý úkon, který má uvedený ve Smlouvě o poskytnutí sociální služby.
3. Pracovník, který poskytuje péči, má u sebe čtečku čárových kódů, kterou načítá čárové kódy u uživatele.
4. Při příchodu k uživateli načte přes čárový kód začátek prováděného úkonu a po jeho skončení si načte ukončení tohoto úkonu.
5. Systém eviduje přesný čas, který pracovník stráví u uživatele a to se zaokrouhlením na celé „pětiminuty“ nahoru.
6. Úkony Praní a žehlení prádla a Velký nákup jsou evidovány a účtovány v jednotkách množství podle načteného čárového kódu.
7. Na konci měsíce pak systém uvede celkový počet hodin, který strávil pracovník u uživatele, a to pro každý úkon zvlášť a počet jednotek úkonů Praní a žehlení prádla a Velký nákup.

XVIII. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

1. Stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb je oprávněn podat kdokoli, uživatel má možnost zvolit si zástupce pro podání a vyřizování stížnosti.
2. Stížnost lze podat:
 - osobně v kanceláři PS na adrese poskytovatele, v pracovní dny od 7:00 do 15:00 hod,
 - písemně (poštou na adresu poskytovatele nebo na e-mailovou adresu podatelna@ssub.cz),
 - telefonicky na tel. č. 572 612 574,
 - anonymně.
3. Pro anonymní a písemné stížnosti jsou určeny schránky na stížnosti, které jsou umístěny:
 - DPS Za Humny 2292, Uherský Brod,
 - DPS Za Humny 2467, Uherský Brod,
 - DPS Starý Hrozenkov,
 - DCHB Suchá Loz.
4. Poskytovatel stížnost eviduje a řeší do 30 dnů ode dne přijetí stížnosti. O výsledku, případně prodloužení lhůty vyřízení stížnosti informuje uživatele písemně. U anonymních stížností výsledek řešení stížnosti poskytovatel zveřejňuje na svých informačních vývěskách.

XIX. Nouzové a havarijní situace

1. Nouzové a havarijní situace jsou takové situace, které přicházejí nečekaně, a většinou jim nelze zabránit.
2. Poskytovatel má písemně zpracována „Pravidla pro řešení nouzových a havarijních situací“, ve kterých jsou definovány nouzové a havarijní situace, jež mohou nastat v souvislosti s poskytováním pečovatelské služby a postup při jejich řešení. Pravidla jsou postupně doplňována o řešení dalších situací, ke kterým může při poskytování služby dojít a které je nutné neprodleně řešit.
3. Při sociálním jednání, kdy s uživatelem plánujeme poskytování sociální služby, požadujeme nejdostupnější a nejrychlejší kontakt na někoho blízkého nebo na osobu, která má důvěru uživatele, a která je schopna a ochotna se o uživatele postarat, pokud by došlo k nenadálým událostem.