

## *Vnitřní řád*

**Centrum pro seniory, p.o.** je příspěvkovou organizací, jejímž zřizovatelem je město Holešov. Poskytuje dvě pobytové sociální služby – domov pro seniory a domov se zvláštním režimem.

Posláním sociální služby **Domov se zvláštním režimem KOPRETINA** (dále jen DZR) je poskytování potřebné individuální sociálně-zdravotní péče a podpory lidem, kteří pro trvalé změny zdravotního stavu potřebují soustavnou péči. Rozsah podpory a pomoci je vždy závislý na individuálních potřebách uživatele služby. Potřeby vyplývají z jeho očekávání a plánování průběhu služby a míry jeho zachovaných pohybových, poznávacích, orientačních a paměťových schopností. Podpora a pomoc směřuje k udržení těchto schopností. Chceme uživatelům služby umožnit žít důstojným způsobem života v příjemném, klidném a bezpečném prostředí. Abychom poslání mohli naplnit, potřebujeme součinnost všech uživatelů služby i jejich blízkých, a proto vydáváme tento Vnitřní řád.

**Uživatelé služby DZR** jsou osoby starší 50 let, trpící Alzheimerovou demencí, stařeckou demencí a ostatními typy demence, a trvalou péči nelze zabezpečit členy rodiny ani jinou formou sociálních služeb.

Pobyt v domově je dobrovolný, **přijetí do zařízení se děje na základě podpisu smlouvy** o poskytování sociální služby uzavřené mezi poskytovatelem (Centrum pro seniory, p. o.) a uživatelem (př. jeho opatrovníkem, zmocněncem na základě plné moci udělené uživatelem, obecním úřadem obce s rozšířenou působností). **Uživatel se podpisem smlouvy zavazuje dodržovat pravidla poskytování služby stanovená tímto Vnitřním řádem.**

### čl. 1. Ubytování



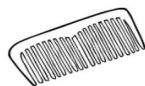
Ubytování se poskytuje ve 2 jednolůžkových a 24 dvoulůžkových pokojích na 4. a 5. podlaží, celková kapacita je 50 míst. Součástí každého pokoje je koupelna a WC a také napojení na signalizační zařízení. Pokoj je pro uživatele vybaven lůžkem, nočním stolem, komodou, poličkou, jídelním stolem, židlí a vestavěnou skříní na ošacení. Na každém podlaží je společenská místnost, která je vybavená sedacím nábytkem a televizí, a která zároveň slouží jako jídelna. Manželům (druhu a družce) je přidělován společný pokoj, pokud si nevyžadují jiné ubytování. Doplnění základního vybavení pokoje malými kusy vlastního nábytku (např. křeslo) je možné s ohledem na spolubydlicího, velikost pokoje a tak, aby nebylo bráněno v poskytování péče. Rovněž je vhodné, aby si uživatel doplnil pokoj drobnými osobními předměty, např. fotografie, kalendář, hodiny, obrázek, hrníček apod. Změna pokoje je možná na přání uživatele dle možností poskytovatele, a dále poskytovatel jedná s uživatelem o změně pokoje z důvodu např. uvolnění celého pokoje pro manželský pár nebo z důvodu neshod spolubydlicích na pokoji. Poskytovatel může uživatele také požádat o dočasné přestěhování na jiný pokoj z provozních důvodů, např. malování, nutná oprava.

Do pokojů je zavedena digitální síť, je možné používat vlastní televizi a rádio. Pověřený zaměstnanec provede bezplatně připojení TV, uživatel hradí nákup kabelu nutného k připojení do sítě. Ladění stanic může provést pověřený zaměstnanec v rámci fakultativních činností. Koncesionářské poplatky si uživatel hradí sám prostřednictvím SIPO (inkasa), pokud má na adrese zařízení přihlášen trvalý pobyt. **Zřízení inkasa, přihlášení poplatků na poště i zrušení inkasa si zajišťuje uživatel sám, př. blízká osoba na základě zmocnění.** Uživatel má možnost si zvolit, zda chce být přihlášen k trvalému pobytu na adresu zařízení nebo si ponechá původní trvalé bydliště.

Ve všech prostorách domova je dostupná síť WIFI. Jednorázové heslo k připojení (na 24 hodin) je bezplatně přiděleno uživateli nebo blízké osobě (v době návštěvy) na požádání na recepci domova. Trvalé připojení k internetu si uživatel služby zřizuje sám a za zřízení i užívání internetu hradí veškeré poplatky (jako ve své domácnosti).

Jiné vlastní elektrospotřebiče na pokojích uživatelů není dovoleno z důvodu bezpečnosti používat (s výjimkou malých elektrospotřebičů, např. lampička, fén, holicí strojek). Společná lednice je uživatelům k dispozici ve společenské místnosti na každém podlaží. Mikrovlnná trouba a varná konvice je k dispozici v kuchyňce, která je rovněž na každém podlaží.

Do CpS si uživatelé nemohou vzít živá zvířata nebo přinášet věci nebezpečné nebo zdravotně závadné.



## čl. 2. Hygiena a úklid



Uzavřením smlouvy se uživatelé zavazují dodržovat osobní hygienu a dbát celkové hygieny v zařízení, podle svých možností udržovat pořádek a čistotu ve svém pokoji a společných prostorách zařízení. V případě, že to zdravotní stav uživatele nedovoluje, přebírá péči o hygienu pracovníce přímé obslužné péče (POP). Součástí běžného úklidu pokoje uživatele prováděného personálem průběžně je úklid koupelny a WC, vytření podlahy a stírání prachu. Převlékání lůžkovin je prováděno minimálně jednou za 6 týdnů, př. dle potřeby. Péči o květiny si zajišťuje uživatel sám, případně s pomocí rodiny nebo pracovníka přímé obslužné péče.

Každý uživatel se koupe podle potřeby, nejméně 1x za týden s pomocí pracovníce POP, a to podle stanoveného rozpisu, s přihlédnutím na jeho přání a potřeby. Součástí hygieny je pravidelné stříhání nehtů na rukou a mytí vlasů. Pedikúru je možné zajistit v CpS v rámci fakultativních činností za úhradu, kadeřnické služby a holení poskytuje za úhradu v zařízení soukromá osoba, př. může zajistit rodina. Osobní prádlo si uživatel vyměňuje podle potřeby. Praní, žehlení, drobnou nutnou opravu prádla a jeho označení zajišťuje zařízení ve svém provozu svými zaměstnanci v rámci platby za ubytování. Realizace hygienické péče u uživatele je popsána v individuálním plánu péče, který je sestaven při zahájení poskytování soc. služby a na základě změny potřeb uživatele je ve spolupráci s ním změněn. Vedoucí péče daného oddělení zodpovídá za dodržování zásad osobní hygieny uživatelů služby.

Pořádek a čistota musí být udržována ve všech prostorách zařízení, jejich úklid a dezinfekce se řídí Provozním řádem a je zajišťována zaměstnanci zařízení v rámci úhrady za pobyt.

Zbytky jídel a odpadky se odkládají do určených nádob, jejich likvidaci zajišťuje zařízení. Potraviny zakoupené nebo přinesené příbuznými, které nebyly zkonsumovány, lze ukládat označené do společné lednice na podlaží, a to nejdéle po dobu jejich trvanlivosti. Pokud při pravidelném úklidu lednice personál zjistí zkažené potraviny, upozorní na to uživatele nebo v případě jeho nepřítomnosti zajistí likvidaci osobně.

Ve všech společných a ubytovacích prostorách domova je zákaz kouření a manipulace s otevřeným ohněm. Kouření je povoleno v kuřárně v suterénu hlavní budovy (klíč vydá pracovnice recepce) a ve venkovních prostorách zařízení.



### čl. 3. Úschova cenných věcí



Věci, které si uživatel služby přinese z domova, zůstávají jeho majetkem, věci jemu přidělené nebo zapůjčené zůstávají majetkem organizace.

Prádlo a ostatní ošacení je nutné označit na rubu značkou (příjmením). Všechny věci se při příchodu do zařízení zapisují do evidenčního listu. Rovněž věci pořízené v pozdější době je nutné nejprve předat personálu k označení a př. evidenci, aby se zamezilo jejich ztrátě. CpS zajišťuje bezplatně označení prádla strojem.

Cenné věci, šperky, větší finanční hotovost nebo vkladní knížky doporučujeme uživatelům bezpečně uložit mimo zařízení. **Za cenné věci, které si uživatel nechává u sebe (např. hodinky, šperky), zařízení nenese v případě ztráty zodpovědnost.** V rámci zařízení má uživatel k dispozici na pokoji uzamykatelnou zásuvku v komodě, klíč od zámku přebírá proti podpisu. V případě ztráty klíče je uživatel povinen uhradit částku 100,- Kč, která pokrývá náklady spojené s výměnou celého zámku u zásuvky. Finanční prostředky v průběhu poskytování služby si může uživatel ukládat na depozitní účet vedený zařízením. Denně v pokladních hodinách má uživatel, př. zmocněná osoba možnost si vyzvednout finanční hotovost. Výběr vyšší než 3.000,- Kč je třeba oznámit zaměstnanci poklady předem. **Za finanční prostředky, které zůstávají na pokojích uživatelů, zařízení nenese zodpovědnost.** Po dobu hospitalizace zdravotní sestra uzamkne cenné věci uživatele na jeho pokoji do uzamykatelné zásuvky a klíč ukládá na ošetřovně.



#### čl. 4. Stravování

Uživatelé služby se při podpisu smlouvy o poskytování služby zavazují k odběru stravy v zařízení. Jídla jsou připravována v kuchyni, která je součástí zařízení. Týdenní jídelní lístek sestavuje vedoucí stravovacího úseku ve spolupráci s nutriční terapeutkou, schvaluje ho ředitel, a je pro uživatele k dispozici na nástěnce každého patra. Dále je zveřejněn na webových stránkách domova. Je možné ho také zajistit pro uživatele na pokoj v rámci fakultativních činností. Své připomínky a náměty ke stravování mohou uživatelé vyjádřit prostřednictvím zaměstnanců, př. blízkých osob, připomínky mohou také písemně vložit do schránky v přízemí hlavní budovy u výtahu naproti recepci. U studených večeří si uživatelé mohou vybrat z nabídky dvou jídel; s výběrem v případě potřeby pomáhají zaměstnanci POP. Automaticky je každý přihlášen na jídlo č. 1, změnu výběru pečující personál nahlásí ve stanoveném termínu vedoucí směny. Při výběru jídla je zohledněn uživatelův zdravotní stav a eventuální problémy s konzumací některých jídel. Diety předepisuje uživatelům služby lékařka zařízení nebo jiný specializovaný lékař. Povinnost odebírat dietu není dána žádným právním předpisem. Jídlo je upraveno a podáváno dle dohody s uživateli v jídelnách na patrech nebo na pokoji. Strava se vydává následovně:

Snídaně 7.30 – 8.30hod.

Svačina (diety) cca v 10 hod.

Oběd 12.00 – 13.00 hod.

Svačina cca v 15.00 hod.

Večeře 16.30 – 17.30 hod.

Druhá večeře (diety) cca v 20.00 hod.

Tekutiny (čaj, šťáva) jsou k dispozici po celý den. **Celodenní stravu** lze odhlásit dva dny předem u vedoucí směny (zdravotní sestry). Přeplatek za stravu (cena za suroviny) bude uživateli za nahlášený pobyt mimo zařízení i za hospitalizaci vyúčtován v následujícím měsíci nejpozději do 15. dne.



#### čl. 5. Péče o uživatele

Pomoc a péče uživateli je poskytována pracovníky v sociálních službách a sociálními pracovníky v souladu s uzavřenou smlouvou o poskytování služby, a dále s nastaveným Plánem péče a Individuálním plánem, které jsou vytvářeny ve spolupráci s uživatelem, odráží jeho potřeby a cíle, a míru jeho zachovaných schopností. V průběhu poskytování péče je plán s uživatelem hodnocen a měněn dle jeho aktuálních potřeb a přání. Plán péče upravuje oblast hygienické péče,

zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu, sociálně terapeutické a aktivizační činnosti, zprostředkování kontaktu se společenským prostředím a pomoc při uplatnění práv a oprávněných zájmů. Individuální plán odráží dlouhodobější přání, resp. trvalé potřeby uživatele, které mohou přispět k jeho spokojenosti při pobytu v domově.

Sociální pracovník zajišťuje uživateli dle jeho potřeb také pomoc při vyřizování záležitostí na úřadech nebo na poště.

Nákupy pro uživatele se uskutečňují dle dohody s uživatelem (př. rodinným příslušníkem s dispozičním právem k depozitnímu účtu). Zaměstnanec zařízení může nákup pro uživatele provést v bufetu, který provozuje soukromá osoba v přízemí hlavní budovy domova, nebo i mimo zařízení v rámci fakultativních činností. Zaměstnanec zařízení může uživateli při nákupu zajistit také pouze doprovod.

Zaměstnanci domova pro uživatele připravují aktivizační činnosti různého druhu. V zařízení se mohou od pondělí do pátku uživatelé účastnit společných aktivit a činností organizovaných instruktory sociální péče – hudební, výtvarná činnost, duchovní činnost, individuální činnosti, trénování paměti, reminiscence, canisterapie, sportovní a společenské hry, promítání filmů. Těchto činností se mohou účastnit uživatelé dle svého zájmu. V knihovně lze zapůjčit knihy, ve společenských místnostech na patrech mohou mj. sledovat televizi. V kapli domova slouží duchovní místní farnosti mše, duchovní službu mohou uživateli poskytnout i na pokoji. Je možné využívat různé akce ve městě – koncerty, výstavy, bohoslužby a služby dalších organizací, a to buď v doprovodu zaměstnance zařízení (v pracovní době instruktora sociální péče) nebo rodinného příslušníka. Všechny činnosti jsou pro uživatele dobrovolné.

## čl. 6. Zdravotní péče



Zdravotní péči zajišťuje smluvní lékař ve spolupráci se zdravotnickým personálem domova. Lékař ordinuje v budově CpS několikrát v týdnu dle dohody se zařízením. Poskytovatel služby pro uživatele zajišťuje také odběr předepsaných léků a zdravotnických potřeb ve smluvní lékárně. Uživatel má také právo zůstat registrován u svého dosavadního praktického lékaře nebo vzdáleného odborného lékaře. Ze strany zařízení může být uživateli v závislosti na jeho zdravotním stavu v tomto případě poskytován pouze doprovod. Uživatel, resp. rodinný příslušník, si sám hradí nebo sám zajišťuje dopravu k lékaři, př. návštěvu lékaře v zařízení, žádanky k odborným vyšetřením i donášku potřebných léků a zdravotnických potřeb. Na zajištění zdravotní péče nelze využít fakultativní službu Nákupy mimo zařízení (např. nakupování léků).

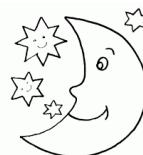
Do zařízení pravidelně dochází i odborný lékař psychiatr, urolog, neurolog a převazový lékař. Na ostatní odborná vyšetření jsou uživatelé odesíláni smluvní lékařkou zařízení k příslušným odborným lékařům v Holešově a okolí.



Pokud smluvní lékařka odesílá uživatele k odbornému lékaři, zaměstnanci zařízení poskytují uživatelům v závislosti na jejich zdravotním stavu na vyšetření doprovod, **vítána je ale také spolupráce s rodinou**. Pokud se jedná o ošetření u zubního lékaře, ze zdravotního pojištění není hrazena doprava sanitkou, proto návštěvu lékaře musí s uživatelem zajistit rodina nebo si uživatel dopravu hradí sám dopravní zdravotní službě. CpS může uživateli v závislosti na jeho zdravotním stavu poskytnout doprovod.

Je ve vlastním zájmu uživatelů, aby se při zdravotní péči řídili pokyny lékaře. Dávkování léků uživatelům zajišťuje zdravotnický personál zařízení, pokud se uživatel s personálem nedohodne jinak. Lékařem jsou ordinovány také ošetrovatelské úkony. Léky donesené s sebou z domova nebo ze zdravotnického zařízení od uživatele přebírá vždy zdravotní sestra. Užívání jiných než předepsaných léků by měl uživatel ve vlastním zájmu oznámit lékaři nebo zdravotní sestře.

## čl. 7. Doba klidu



Doba nočního klidu je stanovena na základě občanského zákoníku od 22.00 hodin do 6.00 hodin.

V době nočního klidu nejsou uživatelé služby rušeni, s výjimkou úkonů péče, podávání léků nebo kontrol dojednaných dle potřeb uživatele v Plánu péče.

Otevírání a zavírání budovy zajišťují zaměstnanci recepce. Na vstupní brance do zařízení je k dispozici zvonek, kterým je možné po uzavření budovy přivolat zaměstnance recepce.

## čl. 8. Odchod ze zařízení a pobyt mimo zařízení



Uživatelé sociální služby vychází mimo zařízení v závislosti na svém aktuálním zdravotním nebo psychickém stavu. Zaměstnanci zajišťují uživatelům dle potřeby doprovod.

Přechodný **pobyt mimo domov** (např. návštěva u příbuzných celý den a déle) **uživatel, jeho opatrovník nebo příbuzný oznámí vedoucí směny (zdravotní sestře) dva dny předem**, a to místo pobytu, délku pobytu a způsob zabezpečení péče, jestliže uživatel pobírá příspěvek na péči. Při vlastním odchodu předá zdravotní sestra uživateli, př. doprovodu, potřebné informace k péči a potřebné množství léků, př. dalších zdravotnických potřeb. Při takto předem nahlášeném pobytu mimo zařízení náleží uživateli také vratka (finanční částka), která zahrnuje vrácení poměrné částky příspěvku na péči a částku za neodebranou stravu (cenu surovin). Za nahlášený pobyt mimo zařízení se považuje i doba hospitalizace. Vratka je uživateli vyúčtována nejpozději do 15. dne následujícího měsíce formou dohodnutou ve smlouvě. Při odchodu ze zařízení uživatel nebo jeho doprovod oznámí předpokládaný návrat také zaměstnanci recepce.

## čl. 9. Návštěvy

**Doporučená doba návštěv: denně 9.30 – 11.30 hod., 13.00 – 18.00 hod**

Doporučená doba návštěv je stanovena s ohledem na provoz v zařízení a ostatní uživatele.

**Návštěvy se hlásí na recepci.** Návštěvy po uzavření objektu schvaluje vedoucí směny.

Návštěvníci musí brát ohled na ostatní uživatele sociální služby a svým chováním je neobtěžovat a neomezovat jejich právo na soukromí (např. při hygienické péči, podávání stravy apod.). K návštěvě je možné využít mimo pokoje společenskou místnost na patře, posezení v přízemí vedle recepcce, prostory venkovního parku. Návštěvám není dovoleno svévolně zasahovat do zdravotní a ošetrovatelské péče o uživatele.

Návštěvy uživatelů služeb v CpS mohou být dočasně omezené nebo zakázané z důvodu mimořádné události nebo nutnosti dodržet hygienicko - epidemiologické opatření. O omezení nebo zákazu návštěv rozhoduje ředitel domova, stejně jako o výjimkách z nich.

Pokud návštěvník domova má s sebou domácího mazlíčka (zejména se jedná o psy), je vhodné návštěvu konat v přízemí budovy v prostorách recepcce nebo v parku. **Zvíře musí být vždy na vodítku a s náhubkem.** Ani v prostoru parku není dovolen volný pohyb zvířete bez náhubku. Majitel zvířete je povinen také uklidit veškeré jeho exkrementy, odpovídá za jakoukoli vzniklou škodu způsobenou zvířetem. Při opakovaném porušení tohoto ustanovení a nerespektování upozornění ze strany poskytovatele nebude návštěvník do prostor domova vpuštěn.

V případě zájmu návštěvníka o připojení do sítě WIFI, kterou jsou prostory zařízení pokryty, může se obrátit na zaměstnance recepcce, který mu na 24 hodin bezplatně přidělí heslo k připojení.



## **čl. 10. Výplata důchodů**

Uživatelům, kterým je důchod zasílán z České správy sociálního zabezpečení Praha hromadným seznamem na účet zařízení, je provedena srážka z důchodu za ubytování a stravu zálohově na daný kalendářní měsíc, a to v souladu s uzavřenou smlouvou vždy ke dni splatnosti důchodu, tj. k 15. dni v měsíci. Případně-li 15. den v měsíci na neděli nebo den pracovního klidu, vyplácí se důchod nejbližší pracovní den. Zůstatek důchodu ( z výše důchodu min. 15% dle § 73 odst. 3 zák. č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů) je dle dohody s uživatelem připsán na jeho depozitní účet vedený zařízením, př. je mu dohodnutá částka v den splatnosti vyplácena v hotovosti. Účetní pro depozitní účty uživatelů má pokladní hodiny denně pondělí – pátek v době 9 – 11 hodin a 13 – 14.30 hodin. V pondělí je k dispozici až do 16.30 hodin. V tomto čase je možné uskutečnit výběry hotovosti nebo provést jiné finanční operace.

## čl. 11. Úhrady za služby

Pro úhrady a převody peněz uživatelům slouží depozitní účet. Organizace jej zřídila u Komerční banky v Holešově. **Číslo účtu je 35-7818420257/0100.** Při platbách na tento účet se jako **variabilní symbol** používá **rodné číslo uživatele**.

Úhrady za poskytování služby je možné zasílat převodem na výše uvedený účet, složenkou na adresu zařízení nebo platit hotově přímo v pokladně zařízení. Výše a způsob úhrady je sjednána ve smlouvě o poskytování služby a účtuje se podle počtu kalendářních dnů v jednotlivých měsících. Proto např. pro trvalý příkaz k úhradě je nutno zadat k platbě částku odpovídající úhradě za 31 dnů. V měsících kratších nebo při pobytu mimo CpS pak dojde k přeplatku úhrady, který musí být uživateli vyúčtován nejpozději do 15. dne následujícího měsíce.

Rodným číslem **uživatele** je identifikován také jeho **osobní depozitní účet**, který má uživatel možnost si v zařízení zřídit. Vedení účtu je bezplatné a je o něm s uživatelem, př. opatrovníkem, a dalšími zmocněnými osobami uzavřena písemná dohoda. Z účtu může uživatel nebo zmocněná osoba provádět výběry, a to výběrem hotovosti nebo bezhotovostním převodem. Žádost o převod na účet musí uživatel nebo zmocněná osoba vlastnoručně podepsat v přítomnosti svědka.



## č. 12. Listovní zásilky

Do Centra pro seniory v pracovních dnech dochází doručovatelka České pošty a veškeré poštovní zásilky adresované na adresu Příční 1475, 769 01 Holešov předává pověřenému zaměstnanci v kanceláři označené jako **PODATELNA**. Ten přijaté zásilky třídí, obyčejné zásilky určené uživatelům služby jim předává na pokoj sám, př. prostřednictvím klíčového pracovníka, doporučené zásilky uživatelům předává proti podpisu sociální pracovník. Pokud uživateli pošta doručuje peněžní poukázku, hotovost přebírá také pověřený zaměstnanec podatelny a finanční prostředky s dokladem bezodkladně předává uživateli nebo pokladnímu pro depozitní účty, který je vkládá na účet uživatele.



## čl. 13. Odpovědnost za škodu

Uživatel odpovídá za škodu, kterou úmyslně způsobil na majetku zařízení nebo svým jednáním porušil ustanovení čl. 1 tohoto vnitřního řádu. V takovém případě je povinen uhradit náklady související s opravou nebo jeho náhradou. Způsobí-li škodu více uživatelů společně, odpovídají



za škodu společně. Odpovědnost za způsobenou škodu je řešena v souladu s ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

### **čl. 14. Porušování Vnitřního řádu**



V případě opakovaného úmyslného porušování Vnitřního řádu v kterémkoli článku je poskytovatel služby oprávněn smlouvu s uživatelem vypovědět za podmínky předchozího jednání s uživatelem v této věci. O tomto jednání je poskytovatel povinen učinit písemný záznam s upozorněním uživatele na porušování Vnitřního řádu, včetně uvedení hrozící výpovědi smlouvy v případě, že se porušování pravidel bude opakovat.

### **čl. 15. Stížnosti**



Podávání stížností a podnětů se řídí návodem k podávání stížností, který je přílohou tohoto řádu.

### **čl. 16. Účinnost**

Tento vnitřní řád byl schválen ředitelem Centra pro seniory, p. o. Holešov a nabývá účinnosti dnem 1. 2. 2024.

Vnitřní řád je přílohou každé smlouvy o poskytování služby DZR, je k dispozici u soc. pracovníků, na recepci domova, na webových stránkách domova, ve společenské místnosti každého podlaží, a jsou s ním seznámeni všichni uživatelé a zaměstnanci služby DZR.

Bc. Dušan Zapletal  
ředitel

Příloha: Stížnosti, připomínky a náměty uživatelů služby

## **Stížnosti, připomínky a náměty uživatelů služby**

**Tento návod Vám poradí, jak postupovat, nejste-li spokojeni se službami v Centru pro seniory, nebo máte-li připomínky a náměty pro zlepšení služeb.**

### **Co mám udělat, když nejsem spokojen(a)?**

**Informujte osobu, ke které máte důvěru nebo zaměstnance, který je Vám nejbližší.**

Stížnost na kvalitu poskytovaných služeb může uplatnit kterýkoliv uživatel zařízení, jeho rodinný příslušník nebo osoba uživateli blízká.

### **Jak si mám stěžovat?**

**Stížnost lze podat ústně nebo písemně kterémukoliv zaměstnanci zařízení.** Pokud je v pravomoci zaměstnance sjednat nápravu, učiní tak, v opačném případě informuje bez prodlení svého přímého nadřízeného.

Chcete-li podat stížnost anonymně, využijte schránku v 1NP (přízemí) vedle osobního výtahu.

### **Kdo se bude stížností zabývat?**

Pokud je v pravomoci zaměstnance, kterému jste si stěžovali, sjednat nápravu, učiní tak, v opačném případě informuje bez prodlení svého přímého nadřízeného. **Stížnost musí být vyřešena bez zbytečných průtahů, nejdéle do 30 kalendářních dnů.** Pokud byla stížnost podána písemně, stěžovatel musí být písemně vyrozuměn o postupu a způsobu řešení.

### **Co mám udělat, když se mi zdá, že se se stížností nic neděje?**

Obraťte se na jiného pracovníka nebo ředitelku.

### **Posloupnost jak a komu podávat stížnost:**

**Dejte přednost přímému směřování stížností v organizaci:**

- pracovníkovi, kterému ve věci plně důvěřujete nebo jinému zaměstnanci,
- soc. pracovníkovi - kancelář 1. NP (přízemí), dveře č. 104, tel.: 573 397 755, MOB 739 596 415
- vedoucí ošetř. úseku (vrchní sestře): kancelář 1. NP (přízemí vedle recepcy), tel.: 573 397 755, MOB 739 596 403
- řediteli: Bc. Dušanovi Zapletalovi, kancelář 1. NP (přízemí), tel.: 573 397 755, MOB 733 756 686

**V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se můžete odvolat u:**

- Město Holešov, vedoucí odboru soc. věcí a zdravotnictví, ul. Tovární 1407, 769 01 Holešov, tel. 573 521 758,
- Krajský úřad Zlínského kraje, vedoucího odboru sociálních věcí pracoviště: tř. T. Bati 21, Zlín, tel.: 577 043 300,
- MPSV - adresa: MPSV ČR, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2 tel.: +420-221921111
- Kancelář veřejného ochránce práv: Údolní 39, 602 00 Brno, tel.: 542 542 111