

## VNITŘNÍ PRAVIDLA POSKYTOVÁNÍ ODLEHČOVACÍ SLUŽBY

Odlehčovací služba poskytuje pomoc přímo u Vás doma. Pečovatelka dochází v předem domluvený čas a pomáhá s činnostmi, které jste si sjednali při prvním setkání s vedoucí služby nebo sociální pracovnící.

Rozsah pomoci i čas návštěv lze kdykoliv upravit po dohodě s vedoucí služby.

Pečovatelka Vám pomáhá s úkony, které pro Vás mohou být náročné. Nenahrazujeme běžně dostupné služby, jako jsou kadeřnictví, dovoz obědů, pedikúra, taxi nebo úklidová firma, ale rádi Vám pomůžeme s jejich vyhledáním a kontaktem.

Pečovatelka není zdravotní sestra, a proto nemůže podávat léky nebo aplikovat injekce.

### S čím Vám můžeme pomoci

- S osobní hygienou na lůžku nebo ve sprše.
- S oblékáním, svlékáním a převlékáním postele.
- S použitím toalety a výměnou inkontinenčních pomůcek.
- S doprovodem po bytě nebo venku (například na procházku).
- S dohledem v době nepřítomnosti Vašich blízkých.
- S ohřátím jídla a pomocí při jídle a pití.
- S drobným úklidem (např. vynesení odpadků, umytí nádobí). Pokud potřebujete pravidelný úklid, pomůžeme Vám najít vhodnou úklidovou službu.
- S drobným nákupem základních potravin a potřeb. Větší nákupy Vám pomůže zajistit donášková služba.

### Platby

Odlehčovací služba je služba sociální, nikoliv zdravotní, a proto není hrazena zdravotní pojišťovnou. Náklady na službu si hradí klient sám. Cena je stanovena dle aktuálního sazebníku úhrad, který obdržíte spolu se Smlouvou. V případě jeho změny Vám vždy poskytneme aktualizovanou verzi.

Platíte pouze za čas, který pečovatelka stráví u Vás doma – její cesta k Vám není do ceny započítána.

Na začátku každého měsíce spočítáme celkový čas poskytnuté péče za předchozí měsíc. Na základě toho Vám vystavíme fakturu, kterou můžete uhradit:

- v hotovosti pečovatelce,

- bankovním převodem na účet uvedený na faktuře.

## Naši pracovníci

### Vedoucí služby/ sociální pracovník

- Domlouvá s Vámi termín návštěv pečovatelů a rozsah poskytované pomoci.
- Každý měsíc zpracovává vyúčtování.
- Poradí Vám s praktickými otázkami ohledně péče a pomůcek, které ji mohou usnadnit (vozíky, chodítka, polohovací postele apod.).
- Společně s Vámi stanoví cíle péče a zapíše je do Vašeho individuálního plánu, podle kterého bude péče probíhat.
- Pomůže Vám s vyřízením dávek a příspěvků nebo s vyhledáním jiných služeb (např. zdravotních či pobytových).
- Může Vám zprostředkovat naše další služby – domácí péči, domácí paliativní péči, SOS tlačítko nebo půjčovnu kompenzačních pomůcek.

**Poskytování odlehčovací služby není podmíněno využíváním těchto dalších služeb, jejich výběr je zcela na Vás.**

Telefon: 776 628 960

E-mail: pecovatelkazlin@sestricka.cz

### Pečovatelé

- Docházejí k Vám domů a poskytují sjednanou pomoc.
- Všichni naši pracovníci mají odpovídající odbornou kvalifikaci a každoročně absolvují další vzdělávání.
- Jsou vázáni mlčenlivostí o všech osobních údajích a skutečnostech týkajících se našich klientů i jejich blízkých.

## Spolupráce s Vámi

- **Oznámení změn:** Prosíme o včasné informování o změnách v požadavcích na péči (změny v činnostech, času a délce návštěv apod.). Spolupráce našich pečovatelek musí být koordinována s ohledem na kapacitu služby a ostatní klienty.
- **Odhlášení návštěv:** Pokud je potřeba zrušit návštěvu, prosíme o oznámení alespoň den předem. Pokud to není možné, dejte nám vědět co nejdříve. Opakované neodhlášení návštěvy může vést k ukončení služby.

- **Pomůcky pro péči:** Mějte vždy připravené pomůcky potřebné k péči (např. jednorázové pleny, ubrousky, mýdlo). Tyto pomůcky nejsou součástí standardního vybavení pečovatelky, ale s výběrem vhodných pomůcek Vám rádi poradíme.
- **Klíče:** Pokud se rozhodnete předat pracovníkovi klíče, bude sepsán protokol o jejich předání.
- **Čas návštěvy:** Domluvený čas je orientační, příjezd pečovatelky závisí na dopravní situaci a péči u předchozích klientů. Pokud dojde ke zpoždění delšímu než 1 hodinu, pečovatelka Vás telefonicky informuje.
- **Zástup:** V případě nemoci nebo dovolené pečovatelky je zajištěn její zástup. V případě výjimečných situací, kdy není k dispozici náhradní pečovatelka, vedoucí služby zruší péči u klientů, kteří si ji mohou zajistit jinak.
- **Respekt k soukromí:** Prosíme o kontaktování našich pracovníků pouze v pracovní době, mezi 7:00 a 15:00 hodinou.
- **Individuální plán:** Cíle a průběh péče jsou společně s Vámi zaznamenávány do individuálního plánu, jehož aktuální verzi Vám vždy předáme.

## Práva pracovníků

- Pracovník má právo na slušné a neponižující jednání ze strany klienta a pečující osoby.
- Pracovník má právo odmítnout péči o agresivního klienta (fyzicky i verbálně).
- Pracovník může odmítnout provést úkon, pokud není přesvědčen o jeho bezpečnosti pro sebe i klienta.
- Pracovník má právo odmítnout obsluhu elektrických spotřebičů, u kterých má podezření na závadu ovlivňující jejich bezpečnost.
- Uživatel nebo pečující osoba zajistí pracovníkovi bezpečné prostředí pro výkon práce (např. zabezpečí domácí zvířata). Pokud bezpečí není zajištěno, pečovatelka do domácnosti nesmí vstoupit.
- Sociální pracovník má právo pravidelně zhodnotit nastavení péče a upravit individuální plán během osobní návštěvy u Vás.

## Ukončení služby

- **Z Vaší strany**  
Službu můžete ukončit kdykoli během poskytování péče, a to bez udání důvodu.
- **Ze strany poskytovatele**  
**Služba může být ukončena z následujících důvodů:**

- Pokud opakovaně a vážně porušíte pravidla služby i po upozornění (například opakovaně nedodržíte domluvená pravidla spolupráce).
- Pokud vůči pracovníkům poskytovatele projevíte fyzickou nebo slovní agresi, nebo se budete chovat tak, že to povede ke snižování jejich důstojnosti nebo vytváření nepřátelského, ponižujícího či zneklidňujícího prostředí.
- Pokud neuhradíte cenu za poskytnutou péči ani do 30 dnů po předání vyúčtování.

**Platnost dokumentu:** 1. 4. 2026

### Potvrzení o seznámení s vnitřními pravidly odlehčovací služby a souhlasu

Tímto potvrzuji, že jsem byl(a) seznámen(a) se všemi podmínkami poskytování odlehčovací služby, včetně práv a povinností, které se vztahují k jejímu poskytování. Dále potvrzuji, že jsem měl(a) příležitost se zeptat na jakékoliv nejasnosti, které mi byly vysvětleny. Souhlasím s těmito podmínkami a s jejich plněním.

## VNITŘNÍ PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Naším cílem je, abyste se v naší službě cítili bezpečně, respektovaně a spokojeně. Snažíme se poskytovat péči, která odpovídá Vaším potřebám, přáním i právům, a vytvářet prostředí, kde se můžete cítit dobře. Přesto může nastat situace, kdy nejste spokojeni – s tím, jak s Vámi někdo jednal, jak bylo o Vás pečováno, co jste dostali k jídlu nebo třeba s tím, co jste slyšeli nebo viděli.

V takovém případě máte právo si stěžovat.

Stížnost není nic špatného. Naopak – pomáhá nám zlepšovat naši práci.

### Co je to stížnost?

Stížnost je, když nám řeknete nebo napíšete, že se Vám něco nelíbí, že máte obavu, že se něco stalo špatně nebo že by se něco mělo dělat jinak.

### Můžete si stěžovat:

- na chování zaměstnanců (např. pokud k Vám byl někdo hrubý nebo Vás nerespektoval);
- na způsob péče (např. pokud jste nedostali potřebnou pomoc nebo jste čekali moc dlouho);
- na prostředí nebo podmínky (například hluk, nečistota, špatné jídlo);
- nebo na cokoli jiného, co Vás trápí nebo s čím nesouhlasíte.
- Stížnost můžete podat do 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, které se Vaše stížnost týká.

### Kdo může podat stížnost?

- klient naší služby;
- zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce klienta (například právník, sociální pracovník, člověk, kterému důvěřujete);
- osoba blízká (například syn, dcera, partner, pokud si klient nemůže sám stěžovat s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřel);
- člen domácnosti klienta;
- zaměstnanci služby (například když mají obavy o Vaši bezpečnost nebo práva).
- Stížnost za Vás může sepsat i jiná osoba, pokud jí dáte souhlas.

### Jak můžete stížnost podat?

Stížnost můžete podat různými způsoby

- ústně – můžete ji říct kterémukoliv pracovníkovi, kterému důvěřujete. On si ji zapíše a předá odpovědné osobě;
- písemně – můžete ji napsat na papír a odevzdat osobně nebo poslat poštou;
- e-mailem – na adresu zita.komarkova@ahc.cz;
- datovou schránkou – na ID DS 5y59v6u;
- do schránky důvěry – ta je umístěná ve vstupní hale kanceláře, na adrese: Třída T. Bati 5682, Zlín 1, 760 01
- anonymně – pokud nechcete uvádět své jméno, můžete stížnost vložit anonymně do schránky nebo poslat bez podpisu. V takovém případě se vzdáváte práva na vyrozumění o způsobu vyřízení stížnosti. Garantujeme Vám však, že taková stížnost má pro nás stejnou váhu, jako stížnost podepsaná.

Pokud stížnost napíšete a označíte, že nechcete být jmenovitě uváděni, budeme se tím řídit.

## Jaký je postup vyřízení stížnosti?

Jakmile dostaneme vaši stížnost

- Zaznamenejeme ji do evidence – zapíšeme, že jsme ji přijali, a komu byla určena;
- Zjistíme, co se stalo – mluvíme s lidmi, kterých se to týká, ověřujeme informace, pročítáme dokumentaci;
- Rozhodneme, co dál – jestli se stížnost potvrdila, co z toho vyplývá, co je potřeba změnit;
- Dáme Vám vědět – odpověď Vám poskytneme písemně;
- Zapíšeme výsledek – každá stížnost má svoji složku a Vy do ní můžete nahlédnout, pořizovat z ní kopie a výpisy.

## Do kdy Vám odpovíme?

Obvykle do 30 dnů od doručení stížnosti; nebo pokud je stížnost složitá a potřebujeme více času, můžeme lhůtu prodloužit o dalších 30 dnů, o čemž Vás vždy vyrozumíme.

## Co když nejste spokojeni s výsledkem vyřízení stížnosti?

Máte právo nesouhlasit s tím, jak jsme stížnost vyřešili. V takovém případě se můžete obrátit na:

**Ministerstvo práce a sociálních věcí (MPSV)**

**Adresa: Na Poříčnickém právu 1, 128 01 Praha 2**

**E-mail: [posta@mpsv.cz](mailto:posta@mpsv.cz)**

**Web: [www.mpsv.cz](http://www.mpsv.cz)**

### MPSV následně:

- stížnost do 60 dnů ode dne doručení prověří (včetně možnosti prověření u dalších orgánů veřejné správy, dalších fyzických i právnických osob; v takových případech lze lhůtu prodloužit na 90 dnů);
- stížnost odloží jako nedůvodnou, nebo nám uloží povinnost odstranit nevyhovující stav, nebo podá podnět k dalšímu prověření orgánu veřejné správy;
- vede evidenci o stížnostech a způsobu jejich vyřízení;
- umožní stěžovateli nahlížet do dokumentace, která se o stížnosti vede, dělat si z ní kopie nebo výpisy.

### Pravidla pro zacházení se stížnostmi

- O Vaší stížnosti ví jen ti, kdo ji potřebují řešit. Zachováváme důvěrnost a chráníme Vaše soukromí.
- Nikdo Vás nesmí postihovat za to, že si stěžujete. Máte právo si stěžovat bez obav.
- Každá stížnost je prostor ke zlepšení – vážíme si každého podnětu.
- O vyřizování stížností vede zařízení písemnou evidenci.