



DOMOV PRO SENIORY – PEČOVATELSKÁ SLUŽBA  
tř. T. G. Masaryka 272, 388 01 Blatná  
[www.domovblatna.cz](http://www.domovblatna.cz), email: [pecovatelska.dsblatna@seznam.cz](mailto:pecovatelska.dsblatna@seznam.cz)  
☎ 383 422 653, 773 497 591

## Vnitřní pravidla pro poskytování pečovatelské služby

### 1. Kontaktní údaje, všeobecná pravidla, přihlašování, odhlašování

#### Kancelář Pečovatelské služby sídlí na adrese:

Tyršova 436, 388 01 Blatná

tel.: 383 422 653, [www.domovblatna.cz](http://www.domovblatna.cz); email: [pecovatelska.dsblatna@seznam.cz](mailto:pecovatelska.dsblatna@seznam.cz)

Správce Vašich osobních údajů je Domov pro seniory, tř. T. G. Masaryka 272, 388 01 Blatná. Osoba odpovědná za ochranu osobních údajů je ředitelka Domova: Mgr. Hana Baušová, tel. 380 706 210.

Pověřenec Domova pro seniory je Svazek obcí Blatenska. Pověřence kontaktuje v případě oprávněné potřeby ředitelka organizace.

Název pověřence	Svazek obcí Blatenska
Adresa sídla	J. P. Koubka 4, 388 01 Blatná
Adresa pro doručování	Na Tržišti 727, 388 01 Blatná
IČ	68538189
Kontaktní osoba	Dana Vohryzková, <a href="mailto:vohryzkova@blatensko.eu">vohryzkova@blatensko.eu</a> , tel. 728 881 358

**Vedoucí pečovatelské služby:** Bc. Michaela Valášková,

**tel.: 775 196 343**

**Sociální pracovnice:** Bc. Tereza Dostálová, tel. 773 497 591

#### Sociální pracovnice a vedoucí Pečovatelské služby jsou vždy k dispozici v čase:

7:00 – 14:30 popř. v jiném čase dle individuální domluvy

**Pečovatelky:** Lenka Doležalová, Jaroslava Hochmuthová,

Markéta Koblihová, Kateřina Kubalová, Eva Voráčová

**Klíčový pracovník:**

**Pokud požadujete změnu ve službách - odhlášení, přihlášení obědů nebo služeb, můžete toto oznámit osobně kterékoli pečovatelce, nebo se obrátit telefonicky na vedoucí (tel. číslo 775 196 343). Pokud přihlašujete službu (nákup, úklid apod.), může být tato služba poskytnuta zpravidla nejdříve druhý pracovní den po nahlášení. Pokud požadujete provedení služby ještě týž den, vyhovíme Vám, pouze v případě volné kapacity služby, v opačném případě můžeme poskytnutí služby odmítnout.**

**Změny v obědech nahlaste nejpozději v pracovní den předem, do 12:00 hodin. Pokud neodhlásíte oběd včas, stravné bez náhrady propadá.**

**Odhlášení ostatních služeb proveďte také telefonicky nebo osobně, nejlépe den předem.**

**Neodhlásíte-li službu včas, může být účtována, jako by byla odebrána, a to v případě, kdy pečovatelka vyjede zbytečně. (Náklady na cestu a čas pečovatelky jsou účtovány jako pochůzka).**

**V případě, že musíte být hospitalizováni, i tehdy nám dejte, prosíme, vědět. V případě, že žijete sám/sama a neotevíráte, zpravidla obvoláváme Vás, příbuzné a později i Policii ČR, abychom vyloučili, že jste v bytě nouzové situaci a bez pomoci.**

Pro výkon sjednaných činností je důležité, abychom se k uživateli dostali, proto Vás **prosíme, abyste měli dobře označené a funkční zvonky** nebo nás při sjednávání služby upozornili, jak náš příchod správně ohlásit.

Naše pracoviště je nekuřácké. Jestliže jste kuřák/kuřačka, **prosíme, abyste se po dobu výkonu služby pečovatelkami přímo ve Vaší domácnosti (např. úklid, příprava stravy) zdrželi kouření.** Pečovatelky mají právo na ochranu zdraví při práci a nemají povinnost se vystavovat zdraví škodlivým látkám. Jestliže pak pokračují k dalším uživatelům, i těm může být nepříjemný zápach kouře z oděvu pečovatelky.

## **2. Doba poskytování služby**

Služba je poskytována v pracovních dnech, **6:30 - 19:00 h**, ve volných dnech: **7:30 – 13:30 h**. Přesný čas poskytovaných úkonů je s každým uživatelem sjednán

individuálně v souladu s provozními možnostmi poskytovatele.

Obědy jsou rozváženy v době od **11:00 do 13:00 h.** Čas dovozu obědů se může odvíjet od dopravní situace, nepříznivého počasí (sněhová kalamita, náledí), výběru plateb, zdržení se na trase ze závažných důvodů (nepřítomnost uživatele, zdravotní problémy uživatele, velký počet strážníků apod.).

**S ohledem na technické a personální možnosti poskytovatele jsou níže uvedené činnosti poskytovány pouze v pracovních dnech v době 8:00 – 15:00 hodin:**

Pomoc při celkové koupeli v domácnosti

Pomoc při celkové koupeli v Domově pro seniory

Pomoc při zajištění pravidelného běžného úklidu domácnosti

Pomoc při zajištění velkého úklidu

Běžný a velký nákup

Pochůzky

Praní a žehlení osobního a ložního prádla

Pomoc při údržbě hrobů

Péče o domácího mazlíčka včetně venčení psů

Požadovaná pomoc a podpora při vyřizování konkrétních úředních záležitostí

Kopírování listin

### **3. Rozsah poskytovaných služeb**

Podrobný rozpis poskytovaných úkonů je zveřejněn na webových stránkách nebo je k dispozici v kanceláři poskytovatele. Uživatel na základě svých potřeb stanoví s poskytovatelem rozsah a způsob poskytování služby dle Sazebníku. Nabízenou péči může dle své nepříznivé zdravotní nebo sociální situace měnit - omezovat či rozšiřovat. Služba je s každým uživatelem sjednána individuálně a vše je vedeno v tzv. Individuálním plánu uživatele.

Záznamy o provedených úkonech se zapisují do tzv. Výkazu úkonů, vedeným pečovatelkami a slouží k pozdějšímu vyúčtování za provedené úkony.

Do úkonů, které se účtují dle skutečně spotřebovaného času se započítává také čas nutný k zahájení služby – tedy cesta k uživateli např. pečovatelka jede 5 minut k uživateli a uklízí 20 minut = 25 minut k úhradě.

## 4. Stravování

Uživatelům je v dostatečném předstihu rozdáván jídelníček s rozpisem stravy na 1 kalendářní měsíc. **V jídelním lístku označte kroužkem nebo křížkem pouze ty obědy, které si chcete objednat. Neoznačený výběr znamená, že oběd nechcete.**

V jídelním lístku je u každého jídla uvedeno číslo diety a alergenu. Jednotlivé alergeny jsou vypsány v tabulce, která je přílohou těchto pravidel.

Uživatelé jsou povinni jídelníček vyplnit a ústřížek odevzdat pečovatelkám do data uvedeného na jídelním lístku, popř. na výzvu pečovatelek. To proto, aby vedoucí vývařovny včas objednala požadované množství surovin.

Jídelní lístek v elektronické podobě je přístupný na [www.domovblatna.cz](http://www.domovblatna.cz) v sekci Pečovatelská služba – Stravování.

**Přihlašování a odhlašování stravy je možné provádět pouze v pracovních dnech do 12:00 hodin telefonicky nebo osobně vedoucí pečovatelské služby nebo pečovatelkám či sociální pracovníci tzn. i oběd na pondělí je nutné odhlásit/přihlásit již v pátek do 12:00. Neodhlášená strava propadá bez náhrady.**

Strava je dovážena nebo donášena v thermo jídlonosičích Ranger, které uživatel přebírá od poskytovatele na základě *Protokolu o převzetí 2 kusů jídlonosičů za účelem zajištění dovozu nebo donášky stravy.*

Výměnný způsob předání jídlonosičů je sjednán s každým uživatelem individuálně a je uveden v Individuálním plánu. Při dovozu nebo donášce stravy je uživatel povinen předat prázdný jídlonosič. V případě, že uživatel není v době dovozu nebo donášky přítomen, nemůže pečovatelce prázdný jídlonosič předat, je mu pro následující dovoz zapůjčen náhradní. Ten je uživatel povinen vrátit při následující donášce/dovážce.

**Uživatele žádáme, aby vraceli jídlonosiče umyté a suché.**

## 5. Zajišťování nákupů a pochůzek

Pokud uživatel požaduje službu (např. nákup, vyzvednutí léků, ...), kde je nutná úhrada v hotovosti, předá pečovatelce potřebnou finanční hotovost předem. Po provedeném úkonu je částka vyúčtována. Předaná a vyúčtovaná hotovost je evidována v dokladu "Manipulace s finanční hotovostí" a je opatřena podpisem

uživatele i pečovatelky.

Nákupy jsou rozděleny na „Běžný nákup“ a „Velký nákup“. Za běžný nákup se považuje nákup zajištěný maximálně ve třech obchodech s váhou do 10 kg. Vše, co je nad rámec běžného nákupu, spadá do „Velkého nákupu“, tedy např. velký týdenní nákup, nákup ošacení, nezbytného vybavení domácnosti, nákup nad 10 kg (max. ale do 15 kg), nákup ve více jak 3 obchodech.

**Pečovatelka má na zajištění běžného nákupu vyčleněný čas. Jestliže ale během nákupu z důvodu velkých front apod. usoudí, že celý nákup nezvládne ve stanovený čas provést a přesáhnutím času by byly ohroženy služby dalších uživatelů, provede nákup jen nejn nutnějších položek (potraviny). Uživateli posléze navrhne další termín nákupu. Uživateli je účtován skutečně spotřebovaný čas vynaložený k tomuto úkonu.**

Za pochůzku se považuje např. vyřizování záležitostí na poště, úradě, vyzvednutí receptu u lékaře atp.

## 6. Úklid

Sociální službou se rozumí úklid prostor, ve kterých uživatel bezprostředně pobývá (kuchyně, koupelna, ložnice, předsíň). Jedná se o nutné úklidové práce, které si uživatel z důvodu svého zdravotního stavu není schopen zajistit vlastními silami. Plánovaný běžný a velký úklid se poskytuje pouze ve všední dny.

- ❖ Běžný úklid: utírání prachu a nečistot na nábytku, na vybavení domácnosti, zametání, luxování, vytírání podlahy, mytí a utírání nádobí vč. uklizení nádobí, úklid sprchového koutu, vany, umyvadla, WC, otření obkladů v okolí umyvadla a sporáku, zalití květin, úklid osobního prádla, oděvů, vynesení odpadků – vše v místě pobytu uživatele; úklid společných prostor, který je běžně prováděn formou střídání nájemníků

Nezbytný úklid - údržba domácnosti v rámci návštěvy při jiných sjednaných službách (např. po vylití nápoje, nutné zametení podlahy) poskytuje se po celou provozní dobu

- ❖ Velký úklid: sezónní úklid – vyklizení skříní, kuchyňské linky, třídění nepotřebných věcí uživatele, mytí a přešetření nábytku, dveří, mytí radiátorů,

ometení pavučin, omytí světel, omytí obkladů na sociálním zařízení a v kuchyni, sundávání a věšení záclon a závěsů, odmrazení a omytí chladničky a mrazničky.

*Mytí oken nezajišťujeme z důvodu bezpečnosti zaměstnanců poskytovatele. Rovněž nezajišťujeme úklid po malířských a zednických pracích. V případě zájmu o úklid zprostředkujeme kontakt na úklidovou firmu.*

**V případě nadstandartních požadavků na úklid (jedná-li se o velký dům, mnoho místností apod.), kdy z kapacitních důvodů nemůže tuto službu poskytovatel zajistit, může službu odmítnout a zprostředkuje kontakt na úklidovou firmu.**

**Jsou-li při úklidu používány čisticí prostředky uživatele, pečovatelky z bezpečnostních důvodů ochrany zdraví při práci, mohou použít pouze ty, které jsou v originálním balení.**

**Pečovatelky při výkonu úklidu mohou odmítnout použít elektrické spotřebiče které jsou poškozené a hrozí nebezpečí úrazu (např. porušení celistvosti elektrické šňůry,...).**

**V případě, že u uživatele budou zajišťovat úklid dvě pečovatelky, násobí se celkový čas strávený úklidem dvěma.** Poskytovatel je povinen posoudit skutečně spotřebovaný čas a ten také účtovat. Pokud jedna pečovatelka odpracuje za 2 hodiny to, co by dvě pečovatelky stihly za 1 hodinu, účtuje si poskytovatel i ve druhém případě 2 hodiny (na každého pečovatele 1 hodinu)

## **7. Doprava**

Společná účtování pro úkony Dopravy:

V případě, že se vezou 2 a více uživatelů najednou, cesta se dělí mezi počet uživatelů. (tzn., jestliže 2 uživatelé pojedou 6 km, každému se účtuje po 3 km.)

Jestliže se dělí cesta mezi dva uživatele, pak platí, že ujeté kilometry nesmí přesáhnout kilometry, které by ujel jeden uživatel, když by jel sám. Cesta každému uživateli se pak porovnává dle mapového portálu mapy.cz a poté se poměrně krátí (např. v případech, kdy uživatelé nejedou ze stejného místa, ale z časových důvodů se nabírají

do vozidla po cestě – prvnímu uživateli by se pak načítali kilometry, které by neujel v případě, že by jel sám).

**Doprava se účtuje dle skutečně ujetých kilometrů k zajištění služby. Vždy se účtuje i cesta k/pro uživatele.**

**„Doprava“ se zpravidla pojí s úkonem „Doprovod“ (tzn., že pečovatelka pomůže nastoupit a vystoupit uživateli a doprovodí ke dveřím zařízení)**

**V případě, že odvoz objedná uživatel v době rozvozu stravy, nemusí mu být vyhověno ihned.**

## **8. Platby za služby**

Výše úhrady základních úkonů pečovatelské služby jsou stanoveny v souladu s Vyhláškou č. 505/2006 Sb., kterou se provádí zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, úhrady za fakultativní činnosti jsou stanoveny až do výše skutečných nákladů.

Celková výše úhrady se stanovuje na základě skutečného odběru nasmlouvaných úkonů dle platného Sazebníku. Platba se provádí měsíčně zpětně.

Vyúčtování provede vedoucí pečovatelské služby, popř. sociální pracovnice dle předložených výkazů provedených úkonů zapsaných pečovatelkami. **Uživateli je během prvních 5 dnů následujícího kalendářního měsíce předložen Měsíční přehled úkonů, kde jsou uvedeny provedené služby včetně výše úhrady. Uživatel zkontroluje vyúčtování a svým podpisem Měsíčního přehledu potvrdí správnost. Podepsaný Měsíční přehled uživatel vrátí pečovatelkám při následující službě.**

**Uživatel je povinen uhradit vyúčtování nejpozději do 15. dne následujícího kalendářního měsíce. Ve výjimečných případech může být datum stanoven individuálně. Stanovený termín však nesmí přesáhnout do dalšího kalendářního měsíce.**

**U plateb v hotovosti uživatel obdrží uživatel stvrzenku, u plateb přes účet je uživateli vystavena faktura.**

## **9. Zabezpečení přístupu**

Uživatel má povinnost zajistit bezpečný přístup do domu či bytu, pokud to vyžaduje

charakter poskytované služby (pomoc s hygienou, úklid domácnosti, pomoc při přípravě jídla, ...).

Pro tyto účely může nechat uživatel na své náklady zhotovit náhradní klíče, které předá pečovateli. Na základě tohoto ujednání je vyhotoven písemný "**Souhlas uživatele s uložením klíče za účelem zajištění vstupu do domu/bytu**". Součástí souhlasu je i uvedení podmínek a situací, kdy může být klíč použit. **Uživatel může souhlas kdykoli odvolat. Klíč může být předán zpět z úschovy pouze uživateli, pokud uživatel nemůže klíč převzít, pečovatelka jej předá pouze oprávněné osobě (osobám nebo osobě kontaktní nebo, osobě, kterou uživatel určí). Do doby, než si ho vyzvedne oprávněná osoba je uložen v trezoru v kanceláři Pečovatelství služby. Uživatel má povinnost zajistit bezpečné prostředí pro pracovníka po dobu poskytování služby (pes v bytě, infekční nebo parazitární onemocnění uživatele, zakouřené prostory apod.) Jestliže se pracovník bezprostředně cítí ohrožen, může provedení služby odmítnout.**

## **10. Kontaktní osoby**

Uživatel může pro případ zejména nouzových situací, uvést kontakty na jemu blízké osoby. Jedná se o jméno, příjmení, telefon, event. bydliště a e-mailovou adresu. Uživatel uvádí tyto kontaktní osoby do žádosti o poskytování pečovatelské služby.

Podle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 – GDPR je nutné mít písemný souhlas od všech, kteří nám poskytují osobní údaje, tedy i od Vašich kontaktních osob.

Pečovatelství je na základě tohoto souhlasu oprávněna kontaktovat tyto osoby např. pokud uživatel neotvírá při sjednané návštěvě, popř. pokud je ohroženo uživatelské zdraví, je s nimi projednáván další postup, dále pokud je uživatel náhle hospitalizován apod.

Poskytovatel je oprávněn s těmito osobami vyrovnat vzájemné pohledávky, např. při náhlé hospitalizaci uživatele, nebo dojde-li k ukončení poskytování služby a uživatel nemůže tyto náležitosti vyřídit osobně.

## **11. Ochrana osobních údajů**



Organizace zpracovává osobní a citlivé údaje v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů; dále jen „GDPR“) a dále v souladu s relevantními vnitrostátními právními předpisy v oblasti ochrany osobních údajů.

Organizace shromažďuje a zpracovává osobní údaje pouze v souladu se stanovenými účely a v rozsahu a po dobu nezbytnou pro naplnění těchto stanovených účelů.

Domov pro seniory – Pečovatelská služba má zaveden takový systém, aby údaje shromažďované o jejích uživateli nemohly být zneužity.

Údaje shromažďuje a zpracovává vedoucí služby se sociální pracovníci v listinné a elektronické podobě. Elektronická evidence je opatřena heslem. Tištěné dokumenty uložené v osobním spisu (např. smlouva o poskytnutí pečovatelské služby, smlouva o nájmu jídlonosičů, souhlas s uložením klíče, přehledy měsíčních úkonů atd.) jsou uloženy v uzamykatelné kartotéce. K těmto údajům mají přístup pouze pracovníci Pečovatelské služby (vedoucí služby, sociální pracovníce, pečovatelky).

Počátkem každého měsíce jsou ekonomickému úseku organizace předkládány dokumenty související s vyúčtováním poskytnutých služeb.

**Každý pracovník má povinnost zachovávat mlčenlivost o uživateli zakotvenu v pracovní smlouvě a je poučen o pravidlech zacházení s osobními a citlivými údaji uživatelů.**

**Které údaje o Vás evidujeme a proč?**

***Jméno a příjmení, bydliště, datum narození*** – základní identifikační prvky uživatele.

***Telefon uživatele*** – velmi důležitý údaj pro kontakt s uživatelem.

***Patro, výtah*** – nepovinný, avšak důležitý údaj při zahájení služby, případně při zastupování pracovníků.

***Bydlíte sami nebo s rodinou?*** – nepovinný údaj, dává informaci o rodinné situaci.

***Osvobození od platby*** – osvobození od úhrady za úkony PS podle zákona 108/2006 Sb. § 75. Nutno doložit kopii rozsudku, nebo jiným dokladem prokazující nárok na osvobození od platby

***Zdravotní stav*** - zapisují se pouze vážné zdravotní problémy, které mohou ovlivňovat poskytování sociální služby a uživatel je o své svobodné vůli uvede.

*Pohyblivost* – důležitý údaj pro kvalitní poskytování péče.

## 12. Řešení krizových situací

Mezi tyto situace se řadí zejména:

**Uživatel neotvírá dveře při sjednané návštěvě, podezření na ohrožení zdraví nebo života atd.**

Řešení: V případě vzniklých krizových situací, pokud nelze postup projednat s uživatelem, pracovníci pečovatelské služby se vždy nejprve spojí s kontaktními osobami. Pokud se s kontaktními osobami nedaří spojit a pracovník nabyde důvodné podezření, že je ohroženo zdraví nebo život uživatele, je pracovník oprávněn informovat složky záchranného systému. Uživatel si je vědom, že toto může znamenat násilné vniknutí do bytu/domu. O vniknutí do domu/bytu rozhoduje velitel zásahu integrovaného záchranného systému „IZS“ (hasiči, policie). Případnou škodu hradí uživatel, neboť „IZS“ jednal v zájmu o jeho zdraví a život.

Je dobré, aby uživatel uváděl kontaktní osoby, popř. odhlašoval včas sjednanou službu nebo nepřítomnost v době služby (dovoz stravy, ...).

**Újmy na majetku uživatele, provozní poruchy (únik plynu, vody, přerušení dodávky el. proudu) povodně, požáry**

Řešení: V první řadě je nutné zajistit bezpečí uživatele, a nejsme-li schopni vyřešit situaci vlastními silami, je-li ohroženo zdraví a život uživatele, voláme IZS. Došlo-li k porušení zákona, voláme Policii ČR.

**Infekční choroby**

Řešení: Jestliže je uživateli lékařem diagnostikována infekční choroba, případně se sám domnívá, že je nakažen infekční chorobou, je jeho povinností informovat poskytovatele. Služby budou poskytovány i nadále, pečovatelky pouze přijmou potřebná hygienická opatření, aby nedocházelo k dalšímu přenosu.

## 13. Individuální plánování

Dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, má každý registrovaný poskytovatel sociálních služeb povinnost vést tzv. Individuální plánování (dále jen "IP") Každému uživateli je přidělen tzv. **klíčový pracovník**, který po celou dobu poskytování služby s uživatelem společně službu a způsob jejího poskytování plánují a vytváří IP dle potřeb a přání uživatele.

Pečovatelky s uživateli pravidelně hodnotí vzájemnou spolupráci.

Uživatel má právo požádat o změnu klíčového pracovníka, pokud mu z nějakého důvodu nevyhovuje.

V případě potřeby uživatel může požádat o pomoc kteréhokoli pracovníka.

## 14. Stížnosti

V případě nespokojenosti se způsobem poskytování pečovatelské služby mají uživatelé možnost, kdykoliv v průběhu poskytování služby vyjádřit konkrétní stížnost, a to několika způsoby:

- osobně, telefonicky nebo písemně ředitele domova pro seniory, vedoucí pečovatelské služby, sociální pracovníci, zaměstnancům pečovatelské služby
- písemně, do tzv. Schránky stížností, která je umístěna v Domě s pečovatelskou službou (anonymně) nebo do Knihy stížností v kanceláři vedoucí pečovatelské služby

Stížnosti je vyřízena bez zbytečných průtahů, nejpozději do 30 dnů od podání stížnosti poskytovateli. Všechny stížnosti jsou vyřizovány zpravidla písemně a stěžovatel je o jejich výsledku písemně informován (na adresu stěžovatele, na emailovou adresu, popř. předáno osobně). Ústně jsou vyřízeny pouze stížnosti předané ústně, které je podle povahy možné vyřídit ihned. Všechny stížnosti jsou však evidovány v Knize stížností.

U anonymních stížností je stanovisko vyvěšeno u Domu s pečovatelskou službou vedle poštovní schránky a na webových stránkách poskytovatele. Obojí je vyvěšeno po dobu 5 týdnů od vyřízení.

Proti způsobu vyřízení stížnosti je možné se do 14 dnů od doručení vyjádření odvolat. Odvolání projednává vždy nadřízený pracovník vůči pracovníkovi, který stížnost vyřizoval. V případě vyřizování ředitelem organizace, odvolání projednává zřizovatel (Město Blatná).

Jestliže uživatel neví, jakým způsobem stížnost formulovat, může se obrátit na kteréhokoli pracovníka pečovatelské služby. Pracovník v této roli je povinen vystupovat nestranně a objektivně.

**Netrváme na formální úpravě stížnosti, pro snadnější vyřízení stížnosti je však dobré, aby stěžovatel uvedl:**

- jaké konkrétní věci se stížnost týká
- na jaké zaměstnance se stížnost vztahuje
- kdy se tak stalo
- jakou formu nápravy stěžovatel očekává

**Dokumentace o stížnostech je pro poskytovatele cennou informací pro další rozvoj a zlepšování kvality poskytované služby. Způsob vyřizování a nakládání se stížnostmi je důležitým zdrojem pro kontrolní a inspekční orgány, proto jsou těmto orgánům přístupny v celém rozsahu.**

**Podrobná pravidla jsou k dispozici v kanceláři Pečovatelské služby, na žádost nabízíme vytvoření kopie, ev. na stránkách [www.domovblatna.cz](http://www.domovblatna.cz) v sekci Pečovatelská služba.**

<b>Domov pro seniory – pečovatelská služba</b> tř. T. G. Masaryka 272, Blatná	<b>Platnost od: 1. 1. 2013</b> <b>Aktualizace: 1. 8. 2019</b>
<b>Schválil:</b> Mgr. Hana Baušová <b>Podpis:</b>	<b>Zapsala:</b> Michaela Valášková

## KONTAKTNÍ ÚDAJE PRO VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

**Poskytovatel: Domov pro seniory, tř. T. G. Masaryka, 272, 388 01 Blatná**  
**Středisko pečovatelské služby: Tyršova 436, 388 01 Blatná**

Ředitelka organizace

**Mgr. Hana Baušová**, 608 609 017, [reditelka@domovblatna.cz](mailto:reditelka@domovblatna.cz)

Sociální pracovnice

**Bc. Tereza Dostálová**, 773 497 591, [pecovatelska.dsblatna@seznam.cz](mailto:pecovatelska.dsblatna@seznam.cz)

Vedoucí pečovatelské služby

**Bc. Michaela Valášková**, 775 196 343, [pecovatelska.dsblatna@seznam.cz](mailto:pecovatelska.dsblatna@seznam.cz)

## NEZÁVISLÉ ORGANIZACE

**Veřejný ochránce práv**, Údolní 39, 602 00 Brno, tel. 542 542 111, 542 542 555

**Český helsinský výbor**, Ostrovského 253/3, 150 00 Praha 5, tel. 220 515 188

**Občanská poradna Písek**, Nádražní 1936, 397 01 Písek, tel. 383 210 319

**Občanská poradna Strakonice**, Lidická 154/1, 386 01 Strakonice, 383 322 201

**Poradna národní rady pro osoby zdravotně postižené**, Náměstí Republiky 202/28, 301 00 Plzeň, tel. 736 751 204, 377 224 879, [poradnaplzen@nrzp.cz](mailto:poradnaplzen@nrzp.cz)

**Centrum zdravotně postižených JČ**, Vltavské nábřeží 5, 370 05 České Budějovice, tel. 385 347 806, [czpcb@volny.cz](mailto:czpcb@volny.cz)

**Poradna uživatelů sociálních služeb**, Stavbařů 213, 386 01 Strakonice, tel. 383 321 931, [strakonice@poradnaprouzivatele.cz](mailto:strakonice@poradnaprouzivatele.cz)

**Poradna uživatelů sociálních služeb Písek**, Palackého sady 185, 397 01 Písek, tel. 382 212 343, [pisek@poradnaprouzivatele.cz](mailto:pisek@poradnaprouzivatele.cz)

**Život 90**, Sociální a odborné poradenství, Karolíny Světlé 18, Dům Portus, 110 00 Praha 1, tel. 222 333 500, [poradna@zivot90.cz](mailto:poradna@zivot90.cz)

# SEZNAM ALERGENŮ

publikovaný ve směrnici 2000/89 ES od 13.12.2014 směrnicí 1169/2011 EU

- 1 OBILOVINY OBSAHUJÍCÍ LEPEK**  
pšenice, žito, ječmen, oves, špalda, kamut nebo jejich hybridní odrůdy a výrobky z nich  

- 2 KORÝŠI**  
a výrobky z nich  

- 3 VEJCE**  
a výrobky z nich  

- 4 RYBY**  
a výrobky z nich  

- 5 PODZEMNICE OLEJNÁ (ARAŠÍDY)**  
a výrobky z nich  

- 6 SÓJOVÉ BOBY (SÓJA)**  
a výrobky z nich  

- 7 MLÉKO**  
a výrobky z něj  

- 8 SKOŘÁPKOVÉ PLODY**  
mandle, lískové ořechy, vlašské ořechy, kešu ořechy, pekanové ořechy, para ořechy, pistácie, makadamie a výrobky z nich  

- 9 CELER**  
a výrobky z něj  

- 10 HOŘČICE**  
a výrobky z ní  

- 11 SEZAMOVÁ SEMENA (SEZAM)**  
a výrobky z nich  

- 12 OXID SIŘIČITÝ A SIŘIČITANY**  
v koncentracích vyšších 10 mg, ml/kg, l, vyjádřeno SO<sub>2</sub>  

- 13 VLČÍ BOB (LUPINA)**  
a výrobky z něj  

- 14 MĚKKÝŠI**  
a výrobky z nich  
