



Adresa střediska:  
Koubovka 716, 549 41 Červený Kostelec,  
tel. 491 610 327, e-mail: [pecovatelky@hospic.cz](mailto:pecovatelky@hospic.cz)

## Vnitřní pravidla Tísňové péče

### Obsah

1. Cílem .....	2
2. Poslání .....	2
3. Zásady služby.....	2
4. Cílová skupina.....	3
5. Doba a místo poskytování služby .....	3
6. Změny v poskytování služeb .....	4
7. Garantovaná nabídka služby (poskytované úkony/činnosti) .....	4
8. Vyúčtování a platby za poskytnuté služby .....	6
9. Kontaktní osoby žadatelů/klientů.....	6
10. Zabezpečení přístupu .....	6
11. Ochrana osobních údajů.....	7
12. Klíčový pracovník .....	7
13. Zapůjčené přístroje a jejich užívání .....	7
14. Práva klienta a poskytovatele .....	8
15. Povinnosti poskytovatele a klienta .....	10
Povinnosti poskytovatele .....	10
Povinnosti klienta .....	12
16. Stížnosti na poskytování tísňové péče .....	12
17. Nouzové a havarijní situace .....	20
18. Důležité kontakty.....	22
19. Údaje o poskytovateli .....	22



Adresa střediska:  
Koubovka 716, 549 41 Červený Kostelec,  
tel. 491 610 327, e-mail: [pecovatelky@hospic.cz](mailto:pecovatelky@hospic.cz)

## Vnitřní pravidla Tísňové péče

Vážená paní, pane,

děkujeme za důvěru, že se zajímáte o naši sociální službu nebo jste si ji zvolil/a stal/a se naším klientem. Dovolte, abychom Vás seznámili s Vnitřními pravidly Tísňové péče (dále i jako „Vnitřní pravidla“), kterými se služba tísňová péče (dále i jako „TP“) řídí.

Tísňová péče je sociální služba poskytovaná podle § 51 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění. Poskytovaná služba je řádně registrována v registru poskytovatelů sociálních služeb pod identifikátorem 8901848.

### 1. Cílem

**naší služby je poskytnout klientům pocit bezpečí v krizových situacích a umožnit jim prožívat stáří ve svém přirozeném prostředí, podporovat je v udržení soběstačnosti a sebeobslužnosti (v rámci svých možností).**

Mnoho starších obyvatel žije osaměle a je tedy velmi ohrožováno např. pády v domácnosti, náhlou nevolností apod. a tím nemožností dovolat se pomoci obyčejným telefonem. Jsme přesvědčeni, že tato moderní péče a tím i zvýšení pocitu jistoty, bezpečí a klidu po stránce zdravotní i sociální umožní v kombinaci s ostatními službami mnoha seniorům a hendikepovaným lidem žít v domácím prostředí a oddálí nutnost umístění do ústavní péče.

### 2. Poslání

**Charitní pečovatelská služba /CHPS/ ve spolupráci s Charitní ošetrovatelskou službou Červený Kostelec /CHOS/, Městským úřadem, Městskou policií v Červeném Kostelci a s okolními obecními úřady usiluje o vytvoření komplexní domácí péče. Ke komplexnosti přispívá i zavedení služby tísňového volání. Díky tísňové péči je každý klient ve své domácnosti spojený 24 hodin s linkou pomoci a zároveň s pultem centrální ochrany Městské policie /PCO/, což podporuje možnost jeho setrvání v domácím prostředí a zvyšuje pocit bezpečí. Má tedy význam i po celou dobu jejího pasivního využívání.**

### 3. Zásady služby

#### ➤ Ochrana práv

Pracovníci dbají na naplňování lidských práv a základních svobod klientů včetně respektování jejich vůle a zachování lidské důstojnosti. Ke klientům se chovají s úctou

a respektem za každé situace. Pracovníci dbají na ochranu jejich soukromí, osobnosti a osobních údajů. Ke všem klientům pracovníci zachovávají rovnocenný partnerský přístup, aby nebyl nikdo zvýhodňován nebo diskriminován s ohledem na svůj majetek, barvu pleti, příslušnost k národnostní menšině, pohlaví, sexuální orientaci, věk, zdravotní postižení, víru či zastávané názory.

➤ **Podpora samostatnosti a seberealizace**

Pracovníci pomáhají klientům pouze v úkonech, které nezvládají vlastními silami, podporují je v udržení možné samostatnosti.

➤ **Individuální přístup**

Služba je poskytována podle přání klientů, jejich individuálních potřeb, aktuálních schopností a možností. Pracovníci dbají o naslouchání, trpělivost a empatii v duchu křesťanské lásky.

➤ **Účast na společenském dění**

Podpora v zapojování klienta do společenského dění a vyřizování svých záležitostí.

➤ **Profesionalita**

Důraz na profesionální přístup ke spokojenosti klientů, dodržování mlčenlivosti a bezpečné poskytování služby.

Pracovníci u klientů posilují vědomí, že jsou stále potřební, že je o ně zájem, že jsou součástí lidské společnosti a snaží se respektovat jejich letité zvyklosti. V zájmu komplexnosti služeb pracovníci spolupracují se souhlasem klienta i s jeho rodinou, úřady, příp. dalšími osobami a institucemi.

## 4. Cílová skupina

- osoby se zdravotním postižením ve věku od 27. do 64. let
- osoby s jiným zdravotním postižením ve věku od 27. do 64. let
- senioři od 65. let výše

## 5. Doba a místo poskytování služby

Provozní doba poskytování služby: 24 hodin denně

**Nouzové volání na tel: 608 224 041**

Pracovní doba mimo intervenci:

- na telefonním čísle: 491 610 327 nebo 776 204 298 mezi 7.00–15.00 hod.
- nebo osobně přímo v kanceláři Tísňové péče v pondělí (mimo svátky) 8.00–10.00 hod., 13.00–15.00 hod.

Místo poskytování služby je uvedeno ve *Smlouvě o poskytování sociální služby tísňová péče* (dále jako „Smlouva“)

### **Kontaktní údaje:**

Oblastní charita Červený Kostelec – středisko tísňové péče  
Koubovka 716, 54941 Červený Kostelec  
IČO: 48623814  
web: [www.ochck.cz](http://www.ochck.cz), e-mail: [pecovatelky@hospic.cz](mailto:pecovatelky@hospic.cz)  
tel.: 491 610 327, 776 204 298

## **6. Změny v poskytování služeb**

Ve svém vlastním zájmu prosím informujte včas vedoucího služby nebo sociálního pracovníka o změnách, které by mohly ovlivnit průběh poskytování našich služeb, buď osobně, nebo telefonicky (např. plánovaná nepřítomnost v bytě – lázně, hospitalizace apod.).

Pokud by došlo k nějakým změnám v námi poskytované službě, budeme Vás rovněž neprodleně informovat, pokud možno s předstihem.

## **7. Garantovaná nabídka služby (poskytované úkony/činnosti)**

**Tísňová péče v rámci svých základních činností nabízí (dle § 51 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a § 7 zákonné vyhlášky č. 505/2006 Sb.):**

- a) **poskytnutí nebo zprostředkování neodkladné pomoci při krizové situaci: poskytování nepřetržité distanční hlasové a elektronické komunikace a v případě akutního ohrožení života nebo zdraví, zprostředkování zákroku subjektů součinnosti** (*poskytováno prostřednictvím služby tísňového volání a linky pomoci; každý klient služby má u sebe zapůjčený kapesní a náramkový tísňový hlásič, kterým kdykoliv v případě potřeby okamžitě uvědomí Tísňovou službu a současně také Městskou policii v Červeném Kostelci, kteří společným výjezdem na místo zajistí první pomoc, lékařskou pomoc, uvědomí příbuzné, popřípadě zajistí jinou pomoc; klient používá tísňový hlásič při náhlém zhoršení zdravotního stavu či při jiném ohrožení; tísňové hlásiče zapůjčuje Tísňová péče klientům na základě písemné Smlouvy*). Úkon je poskytován v případě krizové situace (do naplnění kapacity) minimálně 30 minut.
- b) **sociálně terapeutické činnosti: socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob** (*sociálně terapeutické činnosti jsou klientům nabízeny v podobě pravidelných uvolňovacích cvičení pořádaných ve středu a v pátek v budově domu s pečovatelskou službou U Jakuba v Červeném Kostelci*). Úkon je poskytován ve všední dny (do naplnění kapacity) minimálně 60 minut.

- c) **zprostředkování kontaktu se společenským prostředím: podpora a pomoc při využívání běžně dostupných služeb a informačních zdrojů** (*sociální pracovník v terénu klientovi nabízí kulturní a společenské akce, doporučuje běžně dostupné návazné služby apod.*). Úkon je poskytován ve všední dny (do naplnění kapacity) minimálně 60 minut.
- d) **pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí: pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů** (*činnost je zajištěna prostřednictvím pomoci při komunikaci, překonáváním překážek způsobených komunikací; pracovníci pomáhají při vyřizování běžných žádostí např. na úřadech, na poště apod.*). Úkon je poskytován ve všední dny (do naplnění kapacity) minimálně 30 minut.
- e) **základní sociální poradenství**

Základní sociální poradenství podle § 37 odst. 2 zákona o sociálních službách se při poskytování sociálních služeb zajišťuje v rozsahu těchto úkonů:

- poskytnutí informace směřující k řešení nepříznivé sociální situace prostřednictvím sociální služby,
- poskytnutí informace o možnostech výběru druhu sociálních služeb podle potřeb osob a o jiných formách pomoci, například o dávkách pomoci v hmotné nouzi a dávkách sociální péče,
- poskytnutí informace o základních právech a povinnostech osoby, zejména v souvislosti s poskytováním sociálních služeb, a o možnostech využívání běžně dostupných zdrojů pro zabránění sociálního vyloučení a zabránění vzniku závislosti na sociální službě,
- poskytnutí informace o možnostech podpory členů rodiny v případech, kdy se spolupodílejí na péči o osobu.

V základním sociálním poradenství při poskytování sociální služby tísňová péče mohou být poskytovány rovněž činnosti poskytující podporu pečujícím osobám a činnosti, které spočívají v nácviku dovedností pečujících osob pro zvládnutí péče o osoby závislé na jejich pomoci.

*Sociální pracovník služby pomůže klientovi s orientací v nárokovatelných sociálních dávkách a příspěvcích, s jejich zařizováním, se zprostředkováním návazných služeb aj. pro zlepšení kvality života; základní sociální poradenství je poskytováno bezplatně a je zaměřeno především na poskytování informací o řešení nepříznivé sociální situace zájemce, žadatele, klienta; poradenství poskytuje vedoucí Tísňové péče v pondělí: 8.00–10.00 hod., 13.00–15.00 hod. v zázemí Tísňové péče na adrese: Koubovka 716, 549 41 Červený Kostelec nebo telefonicky (491 610 327 nebo 776 204 298), anebo po předchozí telefonické domluvě i jiné pracovní dny mezi 7-15 hod. buď telefonicky anebo v domácnosti nebo na jiném dohodnutém místě; poradenství lze poskytovat také elektronickou formou přes mailovou adresu: [pecovatelky@hospic.cz](mailto:pecovatelky@hospic.cz).*

Úkon je poskytován ve všední dny s ohledem na kapacitu služby minimálně 30 minut.

**!!! Tísňová péče nenahrazuje rychlou zdravotnickou pomoc ani jiné sociální služby. V rámci sociální služby Tísňová péče lze poskytnout pouze úkony, které jsou vymezeny legislativou – viz výše.**

## 8. Vyúčtování a platby za poskytnuté služby

Výše úhrad za jednotlivé činnosti tísňové péče je stanovena v platném *Úhradovníku za úkony a služby tísňové péče*, který je v souladu se zákonnou vyhláškou č. 505/2006 Sb. v platném znění.

Využité služby v daném kalendářním měsíci jsou poskytovatelem vyúčtovány vždy k poslednímu dni daného měsíce a do 2. pracovního dne následujícího měsíce je klientovi předloženo vyúčtování k úhradě, ke kterému se má možnost ještě vyjádřit.

Hodinová částka je účtována za skutečný čas strávený poskytováním péče, včetně času nezbytného k jejich zajištění. Dojezdový čas pracovníků klient nehradí.

Klient je povinen zaplatit úhradu za skutečně využitě služby do 7. pracovního dne od skončení kalendářního měsíce, ve kterém odebíral služby, a to buď v hotovosti proti příjmovému dokladu pověřenému pracovníkovi poskytovatele, nebo oproti faktuře převodem na účet poskytovatele vedeného u Komerční banky: 27-360060277/0100, variabilní symbol je uveden na faktuře.

Výkaz prováděných služeb může být ponechán u klienta nebo v kanceláři Tísňové péče (vždy záleží na individuální dohodě), dle dohody je možno výkaz podepisovat klientem.

O změně úhrad bude poskytovatel klienta informovat písemnou cestou minimálně 14 kalendářních dnů před nabytím účinnosti nových úhrad.

## 9. Kontaktní osoby žadatelů/klientů

Klient při sociálním šetření uvede alespoň 2 kontaktní osoby, tzn. kontaktní nebo osobu blízkou, které je poskytovatel oprávněn sdělit informace vztahující se k poskytování péče. Kontaktní osoba je informována v případě zhoršení zdravotního stavu klienta, v případě, kdy klient neotvírá (a je s ní domluven další postup), a pokud je klient v ohrožení života nebo zdraví.

Dále je kontaktní osoba kontaktována v případě, že byl klient hospitalizován nebo péče je náhle ukončena, a to k vyrovnání vzájemných pohledávek, popř. vrácení klíčů (v případě, že si klient přeje, aby pracovník tísňové péče měl klíče od jeho bytu). Vrácení klíčů se uskuteční na základě *Protokolu o klíčích*.

## 10. Zabezpečení přístupu

Je-li potřeba zajistit pro poskytování péče vstup do domu nebo bytu, jsou klíče zhotoveny na náklady klienta (přímo klientem nebo rodinnými příslušníky). Souhlas klienta s uložením a využíváním klíče pro účely poskytování tísňové péče bude založen v jeho v osobní dokumentaci (*Protokol o klíčích*).

Pro plynulost a bezpečnost poskytování tísňové péče musí být umožněn snadný a bezpečný přístup ke klientovi (zajištění psa, odstranění překážek, průchodná a bezpečná přístupová cesta apod.)

## 11. Ochrana osobních údajů

Tísňová péče v Červeném Kostelci se zavazuje 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 ..., že všechny klientovi osobní a citlivé údaje (tj. zvláštní kategorie osobních údajů) budou shromažďovány a zpracovávány pouze v nezbytném rozsahu pro řádné poskytování sociální služby, po nezbytnou dobu. V případě pořizování fotografie osobního charakteru pro účely prezentování služby na veřejnosti nebo dokumentování činnosti Tísňové péče Vás požádáme o souhlas a následně dbáme o důstojné zachycení podoby klienta. Poskytovatel dbá o to, aby takovéto údaje byly aktuální a náležitě technicky a organizačně zabezpečeny proti zneužití. Tyto údaje nebudou zpřístupněny či sdělovány bez předchozího výslovného písemného souhlasu klienta třetím osobám a nebudou použity k jinému než výše uvedenému účelu. Tísňová péče má popsány zpracovávané osobní údaje v dokumentech: *Informace o zpracování OÚ pro zájemce, žadatele a klienty tísňové péče a Informace o zpracování osobních údajů pro osoby zastupující žadatele a klienta, pro kontaktní osoby klientů Tísňové péče. S těmito dokumenty jsou seznamováni již zájemci/žadatelé o službu.* Zaměstnanci poskytovatele mají právo seznamovat se a nakládat s osobními a citlivými údaji klienta pouze v rozsahu nezbytném pro řádný výkon jejich práce a náležité řešení nepříznivé sociální situace osob, kterým je poskytována služba. Klienti mají právo na ochranu svých osobních údajů. Klienti mají povinnost informovat poskytovatele o změnách ve svých osobních údajích vedených u poskytovatele (např. změna příjmení, bydliště, telefonu apod.). Zaměstnanci poskytovatele služby jsou povinni zachovávat profesní mlčenlivost o osobních údajích klientů a skutečnostech, které se dozvěděli v souvislosti s výkonem práce.

## 12. Klíčový pracovník

Jedná se o pracovníka služby, který je nejbližším spolupracovníkem klienta. Jeho hlavním úkolem je iniciativně si všimnout potřeb a spokojenosti klienta, hájit jeho zájmy a spolupracovat s klientem na průběhu poskytování sociální služby. Pokud Vám klíčový pracovník nevyhovuje, máte možnost požádat o jeho změnu. Když si ne zvolíte jinak, bude k Vám klíčový pracovník, po předchozím telefonickém kontaktu chodit každý měsíc. V případě nějaké potřeby máte samozřejmě možnost se obrátit na kteréhokoli dalšího pracovníka tísňové péče. Prvotní individuální plán s Vámi sestavuje vedoucí služby nebo sociální pracovník v průběhu uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby tísňová péče.

Individuální plán bude s Vámi pravidelně hodnocen, aktualizován a doplňován, a to jednou za 6 měsíců (nestanovíte-li jinak). V případě změny Vašeho zdravotního stavu, rozsahu poskytovaných služeb či na Vaše přání, lze změny provést ihned. Změny plánu stvrzujete svým podpisem. Individuální plán je součástí Vaší dokumentace.

## 13. Zapůjčené přístroje a jejich užívání

Zapůjčíme Vám přístroj s tísňovým tlačítkem pro krizová spojení. Přístroj u Vás doma nainstaluje technik společně s pracovníkem služby. Máme k dispozici 1 druh přístroje, který se

skládá z ústředny a tísňového tlačítka. Ústředna musí být zapojena v zásuvce, je nutné mít k dispozici volnou zásuvku. Opravy a výměnu baterií provádí 1x za rok nebo dle potřeby pracovník služby nebo technik zdarma.

Musíte být schopni ovládat tísňové tlačítko. Využíváte službu pouze v krizových situacích, což je pád, nevolnost či jiné riziko, kdy se cítíte ohrožen. Zavazujete se mít u sebe stále tísňové tlačítko. Osobně nebo prostřednictvím blízkých osob kontrolujete, zda je telefonní přístroj v provozu a funkční. Při stisknutí bezpečnostního tlačítka zařízení zašle impuls na pult centrální ochrany i na mobilní telefon pracovníka služby, který slouží pohotovost. Poskytovatel nenes odpovědnost za případnou nefunkčnost přístroje způsobenou neodbornou manipulací nebo technickou závadou. V případě zjištění nefunkčnosti přístroje bez zbytečného odkladu kontaktujte klíčového pracovníka služby tísňové péče. Pokud bezpečnostní tlačítko ztratíte budete muset zaplatit toto zařízení podle pořizovací ceny konkrétního tlačítka.

## 14. Práva klienta a poskytovatele

Pracovníci tísňové péče mají povinnost dbát o důstojné, rovné, kvalitní a bezpečné poskytování sociální služby ke spokojenosti klientů s ohledem na Listinu základních práv a svobod, Občanský zákoník, *Etický kodex pro členské organizace Caritas Internationalis* (zpracovaný do nejnovějšího vydání *Kodexu Charity České republiky*) a obecně platné zásady při jednání s osobami se zdravotním postižením a seniory. Tísňová péče má zpracovaná pravidla, jak v oblasti dodržování práv klientů předcházet rizikovým situacím, jak tyto rizikové situace identifikovat, řešit a dále monitorovat, zda k nim nedochází; má zpracované ukázky možných rizikových situací a stanovenou personální zodpovědnost za jejich řešení. Pracovníci tísňové péče dbají, aby při poskytování služby nedocházelo ke střetům zájmů mezi oprávněným zájmem klienta a poskytovatele.

### Práva klienta

- 1. Právo klienta na důstojné poskytování sociální služby a rovnoprávný přístup.** Každý má právo na zachování své lidské důstojnosti, osobní cti, dobré pověsti a ochranu jména/osobnosti. Klienti s omezenou svéprávností mají stejná základní lidská práva a svobody jako lidé plně svéprávní – tyto klienty zastupuje opatrovník pouze v činnostech vyjmenovaných v rozsudku soudu. Rozhodnutí o omezení svéprávnosti nezabavuje člověka práva samostatně jednat v běžných záležitostech každodenního života
- 2. Právo na zachování kvality života, uplatňování svých oprávněných zájmů** (aby se mu dostalo smluvených služeb v jeho zájmu, podle jeho potřeb a přání, v náležitě kvalitě)
- 3. Právo klienta na svobodu rozhodnutí (právo volby), uplatňování vlastní vůle** (klient má právo projevit svou vlastní vůli při rozhodování, právo na výběr činností z garantované nabídky služby podle jeho individuálních potřeb a přání, právo na změnu způsobu či rozsahu poskytování služby, právo na přiměřené riziko, právo na změnu klíčového pracovníka, právo na výběr z návazných komerčně dostupných služeb nebo návazných sociálních služeb apod.)

4. **Právo na soukromí, integritu a nedotknutelnost osoby** (včetně práva na ochranu listovního tajemství)
5. **Právo na ochranu osobních údajů** (včetně práva vznést námitku proti zpracování osobních údajů o své osobě = žádost o omezenější zpracování osobních údajů)
6. **Klient má právo na přístup k informacím o službě a srozumitelné informování o:**
  - právech a povinnostech klienta vyplývajících ze Smlouvy, Vnitřních pravidel
  - způsobu poskytování sociální služby
  - spolupodílení se na tvorbě Individuálního plánu a vyhodnocování naplnění osobních cílů spolupráce
  - spolupráci při vyhodnocování spokojenosti klienta s poskytováním sociální služby
  - úhradách za poskytované činnosti služby
  - návazných dostupných komerčních službách
  - pravidlech (jak postupovat při nespokojenosti klienta s poskytováním služby; jak má služba zajistěno: předcházení a řešení střetů zájmů mezi klientem a poskytovatelem; ochranu před předsudky a negativním hodnocením klienta, ochranu osobních údajů, a jak se řeší poskytnutí daru apod.)
7. **Klient má právo nahlížet do své osobní sociální dokumentace, kterou o něm vede poskytovatel**
8. **Právo na kontakt s ostatními lidmi/komunitou/společností**
9. **Právo na svobodu víry, vyznání a názorů**
10. **Právo spolupodílet se na tvorbě Individuálního plánu**
11. **Právo na individuální přístup, s ohledem na své stáří, zdravotní postižení nebo jiná specifika** (právo na uzpůsobení tempa a způsobu poskytování služby, srozumitelnost v komunikaci)
12. **Právo vyjádřit nespokojenost (formou podnětu, přání nebo stížnosti) s poskytováním sociální služby bez obavy, že by za vyjádření nespokojenosti přišel nějaký postih a právo si zvolit zástupce pro vyřízení nespokojenosti**
13. **Klient má právo, aby mu byla poskytnuta sociální služba bezpečně, s co nejvyšší odborností a profesionalitou**
14. **Klient má právo na ochranu před předsudky a negativním hodnocením**

### **Práva poskytovatele**

1. Poskytovatel má právo zpracovávat osobní údaje zájemců, žadatelů, klientů a příp. osob oprávněných právně za klienty jednat, a to jen v nezbytném rozsahu a po dobu nezbytně nutnou pro náležité poskytování sociální služby

2. Poskytovatel má právo odmítnout zájemce/žadatele podle zákonem definovaných důvodů (dle par. 91, odst. 3 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v platném znění)
3. Poskytovatel má právo vypovědět *Smlouvu o poskytování sociální služby tísňová péče* dle Smlouvou stanovených výpovědních důvodů
4. Poskytovatel má právo na změnu rozsahu a způsobu poskytování služby, pokud mu v tom zabrání nenadálá nouzová či havarijní situace

## 15. Povinnosti poskytovatele a klienta

### *Povinnosti poskytovatele*

1. Poskytovatel prostřednictvím svého střediska Tísňová péče má povinnost řídit se při poskytování služby závaznými legislativními předpisy v platném znění, *Etickým kodexem pro členskou organizaci Caritas Internationalis* (zpracovaný do nejnovějšího vydání *Kodexu Charity České republiky*), vlastními vnitřními pravidly a pracovními postupy dle požadavků Standardů kvality sociálních služeb vymezených v příloze č. 2 Vyhlášky č. 505/2006 Sb.
2. Poskytovatel má povinnost postupovat podle svého vytyčeného a zveřejněného poslání, cílů a zásad, a následně toto naplňování kontrolovat.
3. Poskytovatel je povinen při poskytování sociální služby vždy zachovávat lidskou důstojnost klientů a uplatňovat k nim nediskriminační přístup. Při poskytování pomoci musí vycházet z individuálně určených potřeb klientů, musí na ně působit aktivně, podporovat rozvoj jejich samostatnosti, motivovat je k takovým činnostem, které nevedou k dlouhodobému setrvávání nebo prohlubování nepříznivé sociální situace, posilovat jejich sociální začleňování, zejména s cílem umožnit jim setrvání v jejich přirozeném sociálním prostředí a vést život srovnatelný s jejich vrstevníky (normalita života). Sociální služba je poskytována na základě dobrovolnosti a s plným respektem k vůli a rozhodnutí klienta; tento přístup se uplatňuje i vůči zájemcům/žadatelům o službu. Sociální služba musí být poskytována v zájmu klienta a v náležité kvalitě takovými způsoby, aby bylo vždy důsledně zajištěno dodržování lidských práv a základních svobod osob (srov. § 2 zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách). Poskytování sociální služby je postaveno na rovnoprávném vztahu mezi klientem a poskytovatelem a zajištění stejných podmínek pro poskytování sociální služby pro všechny klienty. Při své činnosti mají pracovníci tísňové péče za povinnost respektovat Listinu základních práv a svobod, Občanský zákoník a *Etický kodex pro členskou organizaci Caritas Internationalis* (zpracovaný do nejnovějšího vydání *Kodexu Charity České republiky*).
4. Poskytovatel má za povinnost vytvářet při poskytování sociálních služeb takové podmínky, které umožní osobám, kterým poskytují sociální služby, naplňovat jejich lidská i občanská práva, a které zamezí střetům zájmů těchto osob se zájmy

- poskytovatele sociální služby (srov. § 88 písm. c) zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách).
5. Poskytovatel je povinen projednat se zájemcem/žadatelem o poskytování sociální služby tísňová péče jeho požadavky, očekávání a osobní cíle, a to formou pro zájemce/žadatele srozumitelnou. Zároveň je povinen jej srozumitelně seznámit s informacemi o sociální službě (včetně garantované nabídky služby, právy klienta a možnostmi vyjádření nespokojenosti, úhradou za služby aj.). Poskytovatel je povinen i klienta náležitě a srozumitelně informovat o charakteru a podmínkách poskytované sociální služby.
  6. Poskytovatel sociální služby sjednává s klientem ve *Smlouvě o poskytování sociální služby tísňová péče* rozsah a průběh poskytování služby. *Individuální plán* následně ve spolupráci s klientem rozpracovává způsob poskytování služby s ohledem na jeho osobní cíle, potřeby, přání a schopnosti.
  7. Poskytovatel je povinen prostřednictvím určeného klíčového pracovníka plánovat a průběžně hodnotit poskytování sociální služby ve spolupráci s klientem, a to s ohledem na jeho osobní cíle, potřeby, přání a schopnosti. Hodnocení průběhu poskytování sociální služby probíhá za účasti klienta, s přihlédnutím k jeho zdravotnímu stavu a druhu poskytované služby, případně za účasti jeho zástupce pro právní jednání (srov. § 88 písm. f) zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách). Toto hodnocení se provádí nejméně jednou za šest měsíců, popřípadě častěji podle potřeb a přání klienta. Klíčový pracovník spolu s klientem průběžně posuzuje naplňování jeho osobních cílů, zejména prostřednictvím zjišťování jeho potřeb, přání a spokojenosti.
  8. Poskytovatel je povinen v rámci zajištění kvality sociální služby průběžně kontrolovat a minimálně jednou ročně hodnotit soulad způsobu poskytování sociální služby s jejím posláním, cíli a zásadami, jakož i s osobními cíli jednotlivých klientů.
  9. Poskytovatel je povinen vést pro každého klienta výkaz provedených úkonů a to vždy za období kalendářního měsíce. Tento výkaz provedených úkonů je veden v elektronické podobě v počítač. programu pro sociální služby, který slouží jako podklad pro měsíční vyúčtování úhrady za služby. Z denního obsahu výkazu o provedených úkonech tísňové péče musí být patrné následující údaje: příjmení klienta, datum úkonu, popis úkonu, skutečně strávený čas u klienta, podpis pracovníka Tísňové péče.
  10. Poskytovatel má za povinnost využívat stížností na poskytování sociální služby jako podnět pro rozvoj a zvyšování kvality sociální služby.
  11. Poskytovatel má povinnost odmítnout přijmout dar od klienta sociální služby. To se ale netýká drobné pozornosti, která má charakter „plnění z pouhé společenské úsluhy“ (dle zákona č. 89/2012 Sb., Občan. zákoníku, § 2055, odst. 2), kdy je zřejmé, že se ani jedna ze stran té druhé ničím smluvně nezavazuje.

## Povinnosti klienta

1. Klient je povinen dodržovat smluvní ujednání včetně včasných úhrad za poskytování služeb.
2. Klient je povinen spolupracovat na průběhu poskytování a hodnocení sociální služby.
3. V případě předem známé nemožnosti využívat činnosti tísňové péče je klient (nebo jeho zákonný zástupce/opatrovník) povinen odhlásit tuto skutečnost nejpozději 2 pracovní dny předem (osobně, telefonicky nebo písemně e-mailem) buď pracovníkům v sociálních službách nebo sociálnímu pracovníkovi anebo vedoucímu Tísňové péče.
4. Přístup do domu klienta by měl být bezpečný a bezproblémový (bez překážek).
5. Klient se má chovat k pracovníkům tak, aby neohrožoval jejich bezpečnost, zdraví, práva, důstojnost, zachovával pravidla slušného chování, nenarušoval svým jednáním poskytování služby a nepoškozoval dobré jméno poskytovatele.
6. V případě příznaků infekčního aj. onemocnění, kterým by mohlo dojít k ohrožení zdraví personálu je klient povinen včas oznámit poskytovateli nevyužívání služby.
7. V případě, že je klient inkontinentní (trpí samovolným únikem moči či stolice), nebo znečištěný, může mu být zajišťován doprovod pouze v případě, že použije inkontinenční pomůcky zabraňující samovolnému úniku moči či stolice a je čistě oblečený. Důvodem tohoto opatření je zachování důstojnosti klienta, ochrana práv klientů a předcházení negativnímu hodnocení práce pracovníků sociální služby ze strany veřejnosti.

## 16. Stížnosti na poskytování tísňové péče

Vůči poskytování sociální služby lze vyjádřit podnět, přání nebo stížnost.

Poskytovatel takováto vyjádření respektuje a vnímá je jako nástroj k odstranění případných nedostatků, pro rozvoj a zvyšování kvality sociální služby.

**Způsob poskytování sociální služby musí zachovávat lidskou důstojnost osob, vycházet z jejich individuálních potřeb, podporovat jejich samostatnost (autonomii) a umožnit jim zapojení do běžného života společnosti. Služba musí být poskytována kvalitně, v zájmu osob a s důsledným dodržováním lidských práv, včetně ochrany jejich soukromí, integrity a důstojnosti. Klient (bývalý nebo současný) má právo vyjádřit se ke kvalitě služby, spolurozhodovat o svém životě, ovlivňovat způsob poskytování služby a uplatňovat své oprávněné zájmy (srov. zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb., Listina základních práv a svobod – ústavní zákon č. 2/1993 Sb.)**

## ZPŮSOBY VYJÁDŘENÍ NESPOKOJENOSTI

### Podnět

Je to návrh na zlepšení služeb nebo procesů v sociálních službách. Nejedná se o stížnost, ale upozornění na to, co by mohlo být lepší nebo co by mohlo být změněno, aby byla služba efektivnější nebo kvalitnější. Může to být upozornění na méně závažná pochybení v poskytování sociální služby, způsobená např. nedorozuměním mezi klientem a pracovníkem, kdy zpravidla dojde k nápravě nebo vyjasnění hned na místě. Dále lze podnětem podat návrh na zlepšení průběhu poskytování služby či zlepšení podmínek pro výkon práce nebo vztahů na pracovišti. Podnět lze předat písemně do *Schránky přání a podnětů* umístěné v přízemí zadního traktu Domu s pečovatelskou službou u Jakuba na adrese: Manželů Burdychových 296, 549 41 Červený Kostelec nebo v obálce do poštovní schránky na plotě při sídle Tísňové péče Červený Kostelec (Kafkova vila): Koubovka 716, Červený Kostelec osobně pracovníkovi služby, který jej předá k vyřízení vedoucímu služby nebo sociálnímu pracovníkovi (pokud nedojde k již přímému předání přání samotnému vedoucímu služby nebo sociálnímu pracovníkovi). *Schránku přání a podnětů* kontroluje a vybírá sociální pracovník (příp. vedoucí služby) každý pracovní den. Podněty a jejich řešení se evidují písemně (např. v *Knize podnětů* i s popisem řešení, v zápise z porady). Ze strany poskytovatele nemusí následovat písemná odpověď. Pokud osoba, která předala poskytovateli podnět s požadavkem o odpověď ohledně vyřízení podnětu, a za předpokladu, že uvedla své jméno a adresu, kam má přijít vyrozumění, tak jí do 30 dní od předání podnětu poskytovatel služby odešle odpověď. Pokud bude chtít obdržet informaci o vyřízení podnětu telefonicky, pak zanechá poskytovateli u podnětu i své telefonní číslo. Podnět lze podat oproti stížnosti i anonymně, pak ale poskytovatel nikoho nemůže informovat o vyřízení podnětu. Podnět může vyjádřit, kdokoliv, kdo má potřebu se touto formou vyjádřit k poskytování dané sociální služby. K písemné evidenci podnětů mají přístup: vedoucí služby, sociální pracovník, pracovníci v sociálních službách.

### Přání

Jde o vyjádření touhy nebo očekávání aktuálního klienta služby, co a jak by si přál v souvislosti s poskytováním úkonů péče jinak, aby mu to lépe vyhovovalo. Je to drobnější požadavek při poskytování služby, který, pokud je určen pro dlouhodobější změnu v péči, tak je zapracován do Individuálního plánu klienta. Přání klienta může zprostředkovat osoba blízká, osoba zmocněná, opatrovník nebo podpůrce osoby. Přání lze předat písemně do *Schránky přání a podnětů* nebo osobně pracovníkovi služby, který je předá k vyřízení vedoucímu služby nebo sociálnímu pracovníkovi (pokud nedojde k již přímému předání přání samotnému vedoucímu služby nebo sociálnímu pracovníkovi). *Schránku přání a podnětů* kontroluje a vybírá sociální pracovník (příp. vedoucí služby) každý pracovní den.

### Stížnost

Oproti podnětu jde o vyjádřenou nespokojenost s poskytováním služby – např. poukázání na nekvalitně prováděnou péči, porušování práv klientů, střet zájmů s pracovníky, na jejich předsudky nebo negativní hodnocení klientů, nenaplňování cílů Individuálního plánu podle přání klienta, nespokojenost s klíčovým pracovníkem, nevhodné chování personálu apod.

## ZÁSADY PŘI ZPRACOVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ NESPOKOJENOSTÍ

1. Právo na spravedlivé a transparentní vyřízení stížnosti
2. Dostupnost informací (o podání a vyřizování stížnosti) a jejich srozumitelnost
3. Ochrana osobních údajů
4. Zákaz diskriminace
5. Právo na účinnou nápravu
6. Účast stěžovatele na řešení stížnosti
7. Zákaz odvety (stěžovatel se nemusí obávat žádných negativních kroků ze strany poskytovatele vůči své osobě z důvodu, že stížnost podal)
8. Doložitelnost (evidování stížností, seznámení zaměstnanců s postupem)

### **KDO MŮŽE PODAT STÍŽNOST NA POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB:**

/dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách/

- **osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba** (dále i jako „klient“)
- **osoba, které byla udělena plná moc** (tj. osoba zmocněná) klientem k podání a vyřizování stížnosti  
/k tomu je potřeba doložit při podání stížnosti Plnou moc k vyřizování stížnosti (bez úředně ověřeného podpisu) – lze využít formulář *Plná moc k vyřizování stížnosti* z přílohy č. 3 dokumentu *Postup při podávání a vyřizování stížností* (k dispozici je u sociálního pracovníka, a na webu sociální služby v sekci Dokumenty ke stažení)/

### **Ostatní osoby, které mohou podat stížnost:**

- **osoba blízká**, nemůže-li stížnost podat osoba, které je nebo byla sociální služba poskytována, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřela
- **člen domácnosti osoby**, které je nebo byla poskytována sociální služba, oprávněný k zastupování této osoby podle Občanského zákoníku
- **opatrovník nebo podpůrce osoby**, které je nebo byla poskytována sociální služba
- **zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb** (dále i jako „stěžovatel“)

## POSTUP PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

### ➤ JAKOU FORMOU STÍŽNOST PODAT

**Stížnost doporučujeme pro její co nejrychlejší vyřízení podat písemně.** Vedle dopisu lze využít i elektronické podání e-mailem či datovou schránkou, vždy ale s níže uvedenými náležitostmi (viz níže: „OBSAH“)

**V případě stížnosti sdělené ústně nebo telefonicky** je třeba, aby stěžovatel doplnil své podání stížnosti pro její zaevidování se všemi potřebnými informacemi v písemné podobě (dle seznamu informací uvedeného níže jako „OBSAH STÍŽNOSTI“. Telefonická linka poskytovatele slouží především pro případné ústní konzultace vzniklých situací, projednání způsobů, jak tyto situace řešit a pro stanovení termínu pro osobní jednání.

Pokud nebude možné, aby klient s ohledem např. na svůj zdravotní stav nebo jiné závažné okolnosti nemohl pořídit písemný záznam, pak lze domluvit provedení písemného záznamu s pracovníkem poskytovatele (sociální pracovník nebo vedoucí služby), který si následně u klienta ověří, zda popsal skutečnosti stížnosti tak, jak je chtěl stěžovatel.

Pokud si klient, který má sníženou schopnost komunikace, přeje řešit stížnost osobně, pak se mu vyjde vstříc a před jednáním s ním zástupce poskytovatele domluví alternativní způsob komunikace. Následně připraví potřebné pomůcky pro dosažení vzájemné srozumitelnosti a v případě potřeby klienta sociální pracovník dotčené služby domluví přítomnost podpůrného tlumočnicka.

### ➤ OBSAH STÍŽNOSTI

**Stěžovatel by měl uvést:**

- své jméno a příjmení
- v případě zastoupení bývalého nebo současného klienta uvést jakého klienta se stížnost týká
- v jakém typu zastoupení je stěžovatel vůči klientovi dle seznamu osob, které mohou zastoupit klienta podle zákona č. 108/2006 Sb. o soc. službách (osoba zmocněná, osoba blízká, člen domácnosti, opatrovník nebo podpůrce osoby, zaměstnanec Charity)
- popis újmy (co se stalo)
- který pracovník se měl dopustit nevhodného nebo nesprávného jednání
- jaké datum a přibližně kdy během dne došlo k problematické situaci
- kde se situace stala (místo a v rámci jaké sociální služby)
- za jakých okolností se to stalo
- svědci události
- co stěžovatel navrhuje, aby se situace zlepšila a příště se tomu předešlo
- kontaktní adresa pro zaslání vyrozumění (poštovní adresa, e-mailová adresa nebo datová schránka)

Stěžovatel může využít k podání stížnosti **Formulář pro podání stížnosti** z přílohy č. 2 dokumentu *Postup při podávání a vyřizování stížností* (k dispozici je u sociálního pracovníka a na webu sociální služby v sekci Dokumenty ke stažení).

#### ➤ DALŠÍ PRAVIDLA A POŽADAVKY

- Stížnost se podává ve lhůtě maximálně do 1 roku od události, která je předmětem stížnosti.
- Stížnost v listinné podobě má stěžovatel před předáním vložit do obálky a uzavřít ji.
- V případě, že podá stížnost jiná osoba než bývalý nebo současný klient, kterého se stížnost týká, je vhodné, aby klienta o podávané stížnosti informoval.
- Pokud přijde stížnost anonymně – tj. bez identifikačních údajů stěžovatele (jméno, příjmení a adresa), pak bude brána pouze jako podnět, nebude šetřena ani vyhodnocována v režimu stížnosti, vyřízení takové nespokojenosti nebude nikde vyvěšováno a vše zapsáno v rámci dotčené sociální služby (např. v zápise z porady).

#### ➤ NA KOHO JE MOŽNÉ SE OBRACET

**Stížnost se podává poskytovateli sociální služby: Oblastní charitě Červený Kostelec** (dále i jako „poskytovatel“ nebo „Charita“), a to níže uvedenými způsoby:

- osobně písemně na sekretariátu OCHČK v budově Háčka na adrese: Manželů Burdychových 254, 549 41 Červený Kostelec
- vhozením do poštovní schránky v zalepené obálce na plotě u vchodu do Háčka (správní budova OCHČK), vybíráno pracovníkem sekretariátu každý pracovní den
- poštou na adresu: Oblastní charita Červený Kostelec, 5. května 1170, 54941 Červený Kostelec
- e-mailem: [sekretariat@hospic.cz](mailto:sekretariat@hospic.cz)
- ID datové schránky: z5fg5w7
- v případě podání písemné stížnosti klientem na sociální službě sociální pracovník zajistí zabezpečené dodání na sekretariát Charity pro „centrální“ zaevidování stížnosti
- pokud si klient sociální služby bude ústně stěžovat některému zaměstnanci, praktikantovi (student na odborné praxi), stážistovi či dobrovolníkovi přímo na službě, pak jej tento požádá o podání stížnosti písemně na sekretariát Oblastní charity Červený Kostelec (kontaktní informace výše). Pokud klient/stěžovatel nemůže ze zdravotních důvodů stížnost sepsat a nemá nikoho, kdo by mu mohl pomoci stížnost sepsat, může požádat pracovníka služby s jejím sepsáním. K tomuto účelu slouží formulář **Záznam o ústní stížnosti** z přílohy č. 1 dokumentu *Postup při podávání a vyřizování stížností* (k dispozici je u sociálního pracovníka a na webu sociální služby v sekci Dokumenty ke stažení)

## ➤ KDO BUDE STÍŽNOST PŘIJÍMAT

Stížnosti za poskytovatele přijímá pracovník sekretariátu Oblastní charity Červený Kostelec, tj. asistentka ředitele nebo jí zastupující pracovník. Přijatá stížnost je tímto pracovníkem **zaevidovaná do *Knihy stížností***, která je na vyhrazeném zabezpečeném místě sekretariátu.

Pracovník sekretariátu nejprve posoudí, zda má stížnost všechny náležitosti k vyřízení v režimu stížnosti a pokud nemá, tak požádá stěžovatele, aby stížnost doplnil o potřebné informace. Tento krok pak pracovník sekretariátu zapíše do *Knihy stížností* s datem informování stěžovatele.

### **Pracovník sekretariátu zkontroluje:**

- stížnost musí být písemná (v listinné podobě, e-mailem nebo datovou schránkou)
- stěžovatel musí být z okruhu osob, které mohou podat stížnost podle zákona č. 108/2006 Sb. (viz výše „**KDO MŮŽE PODAT STÍŽNOST NA POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB**“)
- stěžovatel musí být identifikovatelný (jméno a příjmení)
- ve stížnosti musí být uvedena adresa, kam má být stěžovateli zasláno vyrozumění o řešení stížnosti (adresa korespondenční, e-mailová adresa nebo datová schránka)

Teprve až je stížnost kompletní, pak pracovník sekretariátu tuto skutečnost zaznamená do *Knihy stížností* na sekretariátu a od toho datumu začíná běžet poskytovateli lhůta 30 dní k vyřízení dané stížnosti. Následně stížnost přeopíše v zabezpečeném režimu k vyřízení vedoucímu dotčené služby/středisku Oblastní charity Červený Kostelec.

## ➤ KDO BUDE STÍŽNOST VYŘIZOVAT A JAKÝM ZPŮSOBEM

- 1) Na konkrétní službě/středisku Oblastní charity Červený Kostelec pak **stížnost vyřizuje a do *Knihy stížností* zapisuje vedoucí pracovník** (v příp. jeho delší nepřítomnosti sociální pracovník služby, který o přijetí stížnosti a jejím vyřizování vedoucího informuje). Vedoucí pracovník služby přijetí stížnosti **zaeviduje do *Knihy stížností*** na dané službě/středisku Oblastní charity Červený Kostelec (*Knihy stížností* je uložena na vyhrazeném zabezpečeném místě). Následně prošetří všechny skutečnosti ve stížnosti uvedené, zda je podaná stížnost oprávněná. K tomuto prošetření co nejdříve přizve a vyslechne osoby uvedené níže a provede stručný záznam z jejich svědectví. Při řešení stížnosti může být stěžovatel přítomen nebo může zmocnit pro vyřizování stížnosti zástupce/zmocněnce (viz formulář ***Plná moc pro vyřizování stížností***, který je přílohou č. 3 dokumentu *Postup při podávání a vyřizování stížností* (k dispozici je u sociálního pracovníka a na webu sociální služby v sekci: Dokumenty ke stažení). Pokud stěžovatel požádá, aby jeho jméno a adresa nebyly uváděny nebo jestliže je to důležité pro úspěšné vyřízení stížnosti nebo v zájmu ochrany stěžovatele (aby mu to nebylo na újmu), tak se stěžovatelovo jméno a adresa

nezveřejňují v dokumentech, s nimiž přicházejí do styku (kromě řešitele stížnosti) další osoby oprávněné nahlížet do dokumentace o vyřizování stížnosti. Při řešení stížnosti musí být zajištěna ochrana osobních údajů všech zúčastněných osob.

### **Účastníci šetření stížnosti:**

- vedoucí služby (jako řešitel stížnosti)

### **Osoby podávající svědectví:**

- dotčený klient služby nebo jeho zplnomocněný zástupce
- pracovník, vůči němuž stížnost směřuje
- svědek události z řad pracovníků a klientů

### **Další osoby, které se mohou podílet na prošetření stížnosti:**

- sociální pracovník z dané sociální služby
- podpůrná osoba klienta (osoba blízká či jiná – pokud si to dotčený klient přeje)
- další osoby, které jsou do vyřizování stížnosti zainteresovány - např. pracovník odboru sociálních věcí MěÚ apod.

Pokud vedoucí služby podle zjištěných skutečností shledá, že stížnost oprávněná není, pak o tom sepíše pro stěžovatele vyrozumění s odůvodněním, proč byla stížnost shledána jako neoprávněná. Následně toto vyrozumění zašle zabezpečeně pracovníku sekretariátu, aby vyrozumění neprodleně odeslal stěžovateli a to formou, kterou si stěžovatel ve stížnosti uvedl pro doručení vyrozumění.

Pokud vedoucí služby zjistí, že je stížnost oprávněná, pak zahájí bezodkladně kroky k nápravě. Vedoucí pracovník po vyhodnocení problematické situace zvolí postup podle typu a závažnosti porušení pracovní kázně pracovníka (dle interního dokumentu: *230-SY-Pravidla k ochraně práv osob*, odst.: Postup při porušení pracovní kázně pracovníka v oblasti práv podle závažnosti). Součástí nápravy je omluva pracovníka dotčenému klientovi, napravení způsobené újmy, příp. škody, na svolané poradě zvolení preventivních opatření, aby se situace neopakovala, monitorování situace v rámci identifikace rizik klienta (v Individuálním plánu – v případě, že je klient ještě na sociální službě) a sankcionování pracovníka podle typu a závažnosti porušení pracovní kázně (podle postupu uvedeného výše).

Vedoucí dotčené služby ve vyrozumění stěžovateli napíše, že stížnost byla shledána jako oprávněná, že se omlouvá za vzniklou situaci, popíše jednotlivé nápravné kroky včetně způsobu sankcionování pracovníka a preventivních opatření.

Do dokumentace klienta se zápis o stížnosti provede, jen pokud ze stížnosti vyplývá úprava a zlepšení péče o klienta (podání stížnosti nesmí být klientovi na újmu, nesmí k ní mít přístup osoby, které k tomu nejsou oprávněny).

**Nahlízet do *Knihy stížností*** (zápisu řešení stížnosti) **může:** vedoucí sociální služby, sociální pracovník, ředitel organizace, stěžovatel, příp. klientem zmocněná osoba. Pracovník v sociálních službách může nahlízet do záznamu o řešené stížnosti pouze pokud by se stížnost týkala jeho.

**Stěžovatel má právo na pořízení kopie nebo výpisu z řešení stížnosti.** Pokud se v záznamu o řešené stížnosti vyskytují osobní údaje zúčastněných osob, pak stěžovatel podepíše ***Čestné prohlášení o ochraně osobních údajů osob uvedených v záznamu/záznamech o řešení stížnosti*** (přílohou č. 4 dokumentu *Postup při podání a vyřizování stížností*, k dispozici je u sociálního pracovníka a na webu sociální služby v sekci: Dokumenty ke stažení), že bude dbát o ochranu všech osobních údajů zaznamenaných v záznamu/záznamech z řešení stížnosti, nebude je sdělovat jiným ani je zveřejňovat, aby nedošlo k jejich šíření a zneužití a že si je vědom/a své trestně-právní odpovědnosti, která z toho vyplývá, pokud by došlo k jejich šíření nebo dokonce zneužití.

Po vyřízení stížnosti zašle vedoucí pracovník písemné vyrozumění o řešení stížnosti v zabezpečeném režimu zpět pracovníku sekretariátu Oblastní charity Červený Kostelec k odeslání stěžovateli. Ředitel organizace může řešení stížnosti vedoucím pracovníkem překontrolovat.

Pokud stížnost směřuje na vedoucího služby, pak její řešení provede ředitel poskytovatele (příp. jím pověřený zástupce) a řeší se pouze v rámci *Knihy stížností* na sekretariátu, ale bude se při jejím vyřízení postupovat a zapisovat jí do *Knihy stížností* na sekretariátě způsobem, jak se řeší a zapisuje vyřízení stížnosti na službě/středisku.

Pracovník sekretariátu pak přijaté vyrozumění o řešení stížnosti odešle takovou písemnou formou, jakou si stěžovatel zvolil (listinná podoba, e-mail, datová schránka), a to do 30 dní od přijetí stížnosti. V případě, že nelze vyřídit danou stížnost v řádné lhůtě, bude poskytovatel včas informovat stěžovatele s omluvou a uvedením důvodu, které vedly k prodloužení lhůty o dalších 30 dní pro vyřízení stížnosti a stížnost bude vyřízena do dalších 30 dní.

**Řešení stížnosti v režimu organizace je považováno za kompletně vyřízené, pokud bylo realizováno podle všech výše popsanych kroků a předáno včas stěžovateli.**

Pokud stížnost směřuje na ředitele organizace, pak je nutné poslat ji písemně k vyřízení řediteli Diecézní katolické charity Hradec Králové:

- na adresu: Velké nám. 37/46, 500 03 Hradec Králové
- e-mail: [dchhk@hk.caritas.cz](mailto:dchhk@hk.caritas.cz)
- ID datové schránky: [j2p7cpc](mailto:j2p7cpc)

- 2) **Pokud stěžovatel není spokojen s vyřízením stížnosti poskytovatelem nebo stížnost nebyla poskytovatelem vyřízena ve stanovené lhůtě, může požádat Ministerstvo práce a sociálních věcí (dále jako „ministerstvo“) o prověření vyřízení dané stížnosti s uvedením důvodu proč žádá o prověření, a to do 60 dní ode dne doručení informace stěžovateli o vyřízení stížnosti poskytovatelem:**

- poštou na adresu: MPSV ČR, Na Poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2
- e-mailem: [posta@mpsv.cz](mailto:posta@mpsv.cz)
- ID datové schránky: [sc9aavg](#)

Poskytovatel sociálních služeb je povinen při prověření vyřízení stížnosti poskytnout ministerstvu součinnost. Pokud ministerstvo uzná žádost stěžovatele jako oprávněnou, pak má poskytovatel povinnost odstranit nevyhovující stav, a to ve lhůtě stanovené ministerstvem a podat o tom ministerstvu písemnou zprávu.

Ministerstvo si pak může vyžádat vyjádření jak od samotného poskytovatele, tak i od orgánů veřejné správy, právnických i soukromých osob, jejichž činnost s poskytováním služby souvisí (např. zaměstnanci zařízení). O výsledku prověření vyřízení stížnosti ministerstvo musí písemně informovat jak stěžovatele, tak dotčeného poskytovatele sociálních služeb. Pokud ministerstvo vyhodnotí stížnost jako oprávněnou, uloží poskytovateli povinnost odstranit nevyhovující stav. Poskytovatel pak musí ve stanovené lhůtě odstranit nevyhovující stav a písemně o tom informovat ministerstvo. Pokud se tak nestane, může se dopustit přestupku s uložením peněžité sankce.

### 3) Stěžovatel se může dále se stížností obracet na zřizovatele nebo instituci sledující dodržování lidských práv a základních svobod osob, aby byl přešetřen postup při vyřizování stížnosti:

**Biskupství královéhradecké (zřizovatel poskytovatele sociální služby):**

- na adresu: Velké nám. 35/44, 500 03 Hradec Králové
- e-mailem: [biskupstvi@bihk.cz](mailto:biskupstvi@bihk.cz)
- ID datové schránky: [d4yig97](#)

**Kanceláři veřejného ochránce práv:**

- na adresu: Údolí 39, 602 00 Brno
- e-mailem: [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)
- ID datové schránky: [jz5adky](#)

## 17. Nouzové a havarijní situace

Sociální služba tísňové péče slouží k pocitu Vašeho bezpečí a dosažení rychlé distanční pomoci v případě, že by se zhoršil Váš zdravotní stav nebo došlo k jinému ohrožení Vašeho života nebo zdraví. Proto máme zpracované postupy, při nouzových a havarijních situacích, podle kterých v daných případech postupujeme. Změny, které vzniknou v průběhu poskytování služby, jsou zapsány v sešitě evidencí těchto situací a při osobní návštěvě Vás s nimi vždy ihned seznámíme.

**Dovolte nám seznámit Vás s těmi nejdůležitějšími:**

### **1) Havárie v domácnosti klienta – voda, plyn, elektřina, požár**

- a) havárie – únik plynu – otevřít okno, vyvést klienta, zavolat pomoc 112, poskytnout první pomoc (čerstvý vzduch, umělé dýchání – RZP 155), zavřít hlavní uzávěr plynu (HUP), zavolat havárie, opravy plynu, konzultace – toxikologické středisko: 224 915 402
- b) havárie voda – zavřít uzávěr vody (HUV), dle potřeby vyvést klienta, volat 112, volat havarijní službu, viz níže
- c) havárie elektřina – vypnout pojistky, zajistit havarijní službu, informovat rodinu, zajistit bezpečí klienta
- d) havárie požár – zajistit bezpečí klienta, odstranit hořlavé látky, volat 150, 112, event. použít hasicí přístroj, zajistit první pomoc

### **2) Vykradení bytu a jiné poškození klienta a jeho majetku další osobou**

Volat Policii ČR: 158 nebo městskou policii: 156, lze použít i linku tísňového volání: 112

### **3) Klientovi se rozbije zařízení tísňové služby, technik nemá volnou kapacitu**

Je oslovena rodina či kontaktní osoby k péči o klienta po dobu opravy přístroje a jeho plné funkce.

### **4) Ztráta klíčů poskytnutých na základě smlouvy s klientem**

- pracovník je povinen ohlásit ztrátu vedoucímu služby tísňové péče
- podáme informaci klientovi, bez zbytečného odkladu bude provedena výměna vložky v podobné cenové relaci + dostatek náhradních klíčů, dle požadavků klienta – výměnu hraří pracovník, který způsobil ztrátu
- následuje vyplnění nového formuláře pro převzetí nových klíčů

### **5) Klient při krizovém zásahu má klíče v zámku, hlídka nemůže otevřít byt**

- klienty vždy upozorňujeme na to, že je nutné vyjmout klíče ze zámku
- klientům doporučujeme mít vhodný bezpečnostní zámek, který umožní v případě potřeby bezproblémový vstup pracovníka do domu/bytu
- upozorňujeme na rizika – delší doba pomoci, náklady na opravu poškozených věcí (dveře, okna)
- k zásahu vždy voláme hasiče – tel. 150

### **6) Nefunkční krizové volání, vzhledem k poruše pevné linky**

- klient se nám ozývá s tím, že mu nefunguje pevná linka, na které je provozováno krizové volání, opětovným prozvoněním zpět zjistíme dostupnost linky, při poruše mu poskytneme tel. číslo na poruchy (popř. dle potřeb klienta rodině)

Poruchy 02 - tel. 800 020 202 (kl. 4), Vodafone tel. 800 770 077, Zákaznické centrum T-Mobile: 800 73 73 73

### **7) Klient odmítá v rámci služby poskytnutí první pomoci**

- personál služby tísňové péče je vždy povinen první pomoc poskytnout.

### **8) Opatření omezující pohyb osob**

V rámci služby TP se v domácím prostředí klienta nepoužívají žádné prostředky omezující pohyb osob.

### **9) Porucha služebního vozidla pracovníka**

Informační povinnost pracovníka, zapůjčení náhradního služebního vozidla, ev. cesta hromadnou dopravou, informace klientovi pro ev. opožděný příchod.

### **10) Náhlý nedostatek pracovníků služby**

Existuje systém zastupování, vedoucí služby – sociální pracovník, na krizové lince pracovník v přímé péči.

## **18. Důležité kontakty**

**Tísňové volání – 112** (Tísňová linka složek záchranného systému (Policie ČR, zdravotnická záchranná služba a hasiči)

**Policie ČR - 158, Městská policie - 156**

**Záchranná služba – 155** (všechny stavy ohrožující lidský život)

**Hasiči – 150** (požáry, havárie, úniky škodlivin, záchrana ve výškách a hloubkách, nemožnost dostat se do vlastního bytu)

**Poruchy na elektrické síti:** 800 850 860 (ČEZ distribuce)

**Poruchy vodovodní:** 491 419 222 (Vodovody a kanalizace Náchod)

**Poruchy plyn:** 1239 (GazNet)

## **19. Údaje o poskytovateli**

**Poskytovatelem Tísňové péče je Oblastní charita Červený Kostelec**

**Adresa poskytovatele:** 5. května 1170, 549 41 Červený Kostelec

**Právní forma:** evidovaná právnická osoba, IČO: 486 238 14

**Statutární zástupce:** ředitel Ing. Mgr. Miroslav Wajsar

**Kontakty:**

tel: 491 610 300

e-mail: [sekretariat@hospic.cz](mailto:sekretariat@hospic.cz)

ID datové schránky: [z5fg5w7](mailto:z5fg5w7)

V Červeném Kostelci dne 24. 4. 2026