

příloha č. 1 ke standardu č. 3

VNITŘNÍ PRAVIDLA PRO POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY na území měst Horní Slavkov a Krásno

Pečovatelská služba (dále jen „PS“) se poskytuje na území města Horního Slavkova a města Krásna jako terénní a ambulantní služba. Naší cílovou skupinou jsou dospělí - zdravotně postižení a chronicky nemocní občané ve věku od 19 do 64 let včetně a senioři od 65 let výše, které jejich zdravotní stav a nepříznivá sociální situace učinily dočasně nebo trvale závislými na pomoci jiné fyzické osoby. Jde o osoby se sníženou soběstačností v základních životních dovednostech. PS se poskytuje na základě uzavřené písemné Smlouvy o poskytování pečovatelské služby v domácnosti uživatele (mimo služby praní a žehlení osobního/velkého nebo ložního prádla).

Doba poskytování PS

PS se poskytuje v pracovních dnech v době od 7:00 hod. do 15:30 hodin. Konkrétní čas, rozsah a četnost služeb je s jednotlivým klientem sjednán v žádosti o PS a v individuálním plánu. Po předchozí domluvě s klientem lze poskytnout v době od 15:30 do 21:00 hodin v pracovní dny, a dále v sobotu, v neděli a o svátcích v době od 08:00 do 21:00 hodin pouze nezbytně nutné úkony, jedná se o pomoc při osobní hygieně a pomoc při poskytnutí stravy.

Rozvoz a roznos obědů je realizován od pondělí do pátku v době od 11:00 do 13:00 hodin.

Ambulantní služba je poskytována v pracovní dny od 14:00 do 15:00 hodin ve Středisku osobní hygieny na adrese Nad Výtopnou 1010 Horní Slavkov.

Požadavek klienta na změnu smlouvy o poskytování sociální služby (poskytovaných úkonů/činností)

- Pokud klient požaduje změnu poskytované služby, kontaktuje pečovatelku nebo sociální pracovníci služby osobně či telefonicky a požadovanou změnu s ní projedná. Změny v poskytování služby budou s ohledem na možnosti organizace realizovány v co nejkratším termínu, změna bude zaznamenána pečovatelkou v programu Pečovatelská služba, záložka záznamy na kartě klienta
- Pokud klient neodhlásí službu a pečovatelka cestu k němu marně vykoná, bude klientovi napočítána cesta, tj. pochůzka v délce 10 minut, toto bude zaznamenáno pečovatelkou v programu Pečovatelská služba, záložka záznamy na kartě klienta

Úhrada za poskytnuté služby

Ceny služeb za jednotlivé úkony jsou dány vyhláškou MPSV č. 505/2006 Sb., v platném znění, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb. v platném znění. Úhrada za poskytnuté služby PS je stanovena v Ceníku úkonů, který schvaluje Rada města Horního Slavkova. Aktuální znění Ceníku úkonů obdrží klient při

žádosti o PS, může do něj nahlédnout v kanceláři ředitelky PS v DPS Nad Výtopnou 1010 a může jej najít na webových stránkách města www.hornislavkov.cz. Ceník je předán klientovi sociální pracovnící v rámci jednání o poskytnutí sociální služby, klient toto stvrzuje svým vlastnoručním podpisem na prohlášení o převzetí dokumentů.

Pečovatelka zaznamenává denně do měsíčního výkazu všechny provedené úkony, které byly klientovi v daném měsíci poskytnuty, měsíční výkaz slouží jako podklad pro vyúčtování poskytnuté péče. Nejkratší doba návštěvy v domácnosti klienta je 5 minut. Účtování úkonu začíná vstupem pečovatelky do domácnosti klienta a končí jejím odchodem po provedení úkonu.

Do 10. dne následujícího měsíce předloží pečovatelka klientovi doklad o provedených úkonech a výši úhrady, kterou klient uhradí v hotovosti pečovatelce, a to nejpozději do konce stejného měsíce. Zaplatit v hotovosti lze také přímo:

- do pokladny v kanceláři ředitelky PS v době:
 - pondělí a středa od 6.30 hod do 16.00 hod
 - úterý a čtvrtek od 6.30 do 15.00 hod
 - pátek od 6.30 do 13.00 hod
- bezhotovostně na účet vedený u ČS a.s., č. účtu: 0805014389/0800.

Platba za donesený nákup, léky, apod., kde byla nutná úhrada v hotovosti, je vyúčtována pečovatelkou bezprostředně při předání nákupu, léků apod.

Povinnosti klienta vůči poskytovateli služby:

- Klient je povinen zajistit podmínky pro bezpečný a kvalitní výkon péče, např. zabezpečit psa, zajistit polohovací lůžko (zvedací zařízení), zajistit minimální prostor pro odložení věcí pečovatelky v domácnosti; bez tohoto zabezpečení nebude služba péči poskytovat.
- Klient je povinen chovat se způsobem, aby neohrozil zdraví pečovatelek, a oznámit sociální pracovníci či kterékoliv pečovatelce přítomnost infekčního či parazitárního onemocnění u sebe či členů domácnosti, ve které je péče poskytována. Sociální pracovníce s klientem dohodne podmínky, za kterých bude v této rizikové situaci péči poskytovat, případně rozsah poskytovaných úkonů omezí na přechodnou dobu na nezbytné minimum; tuto skutečnost zapíše sociální pracovníce do programu Pečovatelská služba, složka záznamy na kartě klienta.
- Klient se musí chovat způsobem neohrožujícím práva a důstojnost zaměstnanců a zachovávat pravidla slušného chování.

Pečovatelká služba jako poskytovatel dále stanovuje:

- v případě, že klient trpí inkontinencí nebo je znečištěný, může mu být zajišťován doprovod pouze v případě, že je vhodně a čistě oblečený (z důvodu zachování důstojnosti klienta, ochrana práv klienta a předcházení negativního hodnocení práce pečovatelek ze strany veřejnosti),
- služby v domácnosti se provádí pouze za přítomnosti klienta; jídlonosič s obědem lze dát ve výjimečných případech po předchozí dohodě s klientem na dohodnuté místo (mimo byt).

Klíčový pracovník

Klíčový pracovník společně s klientem zpracovává individuální plán péče a jeho revizi tak, aby poskytování PS napomáhalo k dosažení osobního cíle klienta. Individuální plán je hodnocen, aktualizován a doplňován každých 6 měsíců, popřípadě při změně zdravotního stavu či změně poskytovaných úkonů PS.

Klient tak přijímá **závazek spolupodílet se na nastavení průběhu poskytované služby** a hodnocení tohoto průběhu a naplňování osobního cíle klienta, a za tímto účelem se zavazuje umožnit zaměstnanci služby do domácnosti a podílet se na tvorbě a hodnocení individuálního plánu.

Zajištění oběda

Klient si týdně či 1x za 14 dní vybere obědy zakroužkováním vybraného oběda a data v jídelníčku. Pokud potřebuje klient s vyplňováním pomoci, pečovatelka klientovi pomůže s předčítáním jednotlivých obědů a s označením oběda v jídelníčku. Jídelníček je po zaznamenání vybraného jídla ve školní jídelně vrácen klientovi, aby si mohl zkontrolovat, který den má oběd a jaký. Platba za obědy ze školní jídelny se hradí formou nastavením platebního příkazu nebo složenky, kterou pečovatelka předá klientovi každý měsíc. Vyúčtování obědů provádí sama školní jídelna. Změnu objednání či odhlášení oběda lze provést pouze v případě, že je nahlášena včas, tj. den předem. Tuto změnu zprostředkuje pečovatelka nebo si jí může klient zajistit sám a probíhá dle pokynů školní jídelny. Klient je povinen o odhlášení oběda také informovat pečovatelku. Pokud žádá klient pečovatelku o odhlášení oběda, je tento úkon počítán jako pomoc při vyřizování běžných záležitostí v délce 5 minut, o tomto bude proveden záznam pečovatelkou v programu Pečovatelská služba, složka záznamy na kartě klienta.

Informace o zdravotním stavu

Klient má možnost dle svého uvážení uvést při osobním pohovoru se sociálním pracovníkem informace o svém zdravotním stavu (např. vážné operace, nemoci, důležité léky, dieta apod.), tyto následně pečovatelka zaznamená do individuálního plánu klienta.

Zabezpečení přístupu do bytu klienta

Je-li potřeba zajistit pro poskytování PS vstup do bytu či domu, může je klient na základě protokolu o převzetí klíče či klíčů předat pečovatelce. Protokol je součástí dokumentace u klíčové pracovnice. Při odevzdání klíče zpět klientovi je o tom sepsán protokol. Náklady spojené s případným pořízením klíčů jsou nákladem klienta PS.

Základní činnosti poskytované uživatelům pečovatelské služby (dle § 6 vyhl. č. 505/2006 Sb. v platném znění)

Popis realizace jednotlivých úkonů:

- **Pomoc a podpora při podávání jídla a pití:** pečovatelka připraví klientovi jídlo na talíř a pomáhá klientovi najíst se (případně stravu klientovi podává do úst).

- **Pomoc při oblékání a svlékání, vč. speciálních pomůcek:** pečovatelka pomáhá např. při výběru oblečení, oblékání, svlékání, převlékání, uložení oblečení do skříně, obouvání bot, zouvání bot.
- **Pomoc při přesunu na lůžko či vozík:** pečovatelka pomáhá s přesunem na vozík a s přesunem na lůžko; úkon je poskytován, pouze pokud má klient domácnost vybavenou zvedákem, popřípadě za pomoci druhé osoby (rodinný příslušník nebo druhá pečovatelka); postel klienta by měla být vysoká nebo polohovací s vybavenou hrazdičkou, přístupná ze tří stran; nejsou-li pro poskytování tohoto úkonu vytvořeny vhodné podmínky, může jej pečovatelka odmítnout.
- **Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru:** pečovatelka pomáhá klientovi orientovat se ve svém bytě, na chodbě, ve výtahu, při výběru pošty ze schránky, je mu nápomocna při samostatném pohybu ve vnitřních prostorách a v okolí domu.
- **Pomoc při základní péči o vlasy a nehty:** pečovatelka pomáhá klientovi v jeho domácnosti s mytím vlasů, vysoušením, česáním. Fén, hřeben, šampon používá uživatel svůj. Pečovatelka si před použitím vždy zkontroluje, zda fén nejeví známky poškození, aby nebyl ohrožen život její i život klienta; na případné závady fénu, které zjistí, je pečovatelka povinna klienta upozornit. Základní péči o nehty na rukou a nohou provádí pečovatelka stříháním nehtů nůžkami uživatele; pokud je potřeba odborný zásah (školené pedikérky, lékaře), PS jej zprostředkuje.
- **Pomoc při použití WC:** pečovatelka pomáhá klientovi při použití WC, při úkonu používá gumové ochranné rukavice; v případě používání inkontinenčních pomůcek je klientovi pomůže vyměnit. Pokud klient používá pro vykonání potřeby pomůcky (křeslo, bažant), pečovatelka je po vykonané potřebě vydezinfikuje.
- **Pomoc při úkonech osobní hygieny:** jedná se o pomoc a podporu při koupeli nebo při sprchování klienta. Úkon je poskytován v domácnosti klienta s použitím klientových hygienických prostředků a pomůcek. Pečovatelka je přítomna po celou dobu koupele s klientem a je mu nápomocna.
- **Pomoc při úkonech osobní hygieny – ambulantní forma:** jedná se o pomoc a podporu při koupeli nebo při sprchování uživatele ve středisku osobní hygieny na adrese Nad Výtopnou 1010, Horní Slavkov. Úkon je poskytován s použitím klientových hygienických prostředků a pomůcek. Klient se s pečovatelkou domluví před zahájením úkonu na průběhu a způsobu koupání či sprchování. Pečovatelka je přítomna po celou dobu koupele s klientem a je mu nápomocna.
- **Dovoz nebo donáška jídla:** zahrnuje donášku od externího dodavatele stravy v jídlonosičích, které jsou v majetku klientů; klienti mají dva jídlonosiče a pečovatelka při donášce oběda odnáší druhý čistý jídlonosič, který je použit následující den; Jídlonosiče a plastové boxy jsou během přepravy uloženy v termo bednách. Jídlo je uživatelům donášeno ke dveřím jejich domácnosti, kde si jej klient převezme, pokud není v individuálním plánu dohodnuto jinak.
- **Pomoc při přípravě jídla a pití:** pečovatelka pomáhá a asistuje při přípravě jídla a pití v domácnosti klienta s činnostmi, které klient sám nezvládne. Jídlo je připravováno ze surovin klienta.

- **Příprava a podání jídla a pití:** pečovatelka sama připravuje nebo vaří jídlo v domácnosti klienta. Jídlo vaří z klientových surovin a používá k tomu nádobí a náčiní klienta.
- **Běžný úklid a údržba domácnosti:** jedná se o vysávání, mytí podlahy, stírání prachu, vynášení odpadků, mytí koupelny a WC, vnější mytí kuchyňské linky a sporáku, mytí nádobí, převlékání ložního prádla, zalévání květin apod., dále úklid společných nebytových prostor souvisejících s bytovou jednotkou klienta. K úklidu jsou využívány klientovy čisticí, dezinfekční a úklidové prostředky a pomůcky.
- **Pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti, např. sezonního úklidu, úklidu po malování:** jedná se o mytí dveří, lustrů, skříní, mytí a leštění nábytku, stírání prachu na skříních, stírání prachu na kuchyňské lince, mytí vnitřních prostor kuchyňské linky a sporáku, mytí květin, odmrazení a mytí lednice, mrazáku. Mytí oken, sundání a věšení záclon, závěsů apod. Úklid po malování zahrnuje odstranění nečistot po malování.
- **Běžné nákupy:** zahrnuje běžný nákup potravin denní spotřeby. Úkon nákupu znamená přijetí objednávky, převzetí zálohy, příprava celkového soupisu, provedení nákupu, rozdělení nákupu pro jednotlivé klienty, vyúčtování, předání nákupu a předání případného zůstatku peněz.
- **Velký nákup:** jedná se o nákup nad 15 kg, týdenní nákup, nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti. Pečovatelka při výběru oděvů respektuje přání klienta jeho výběr a požadavky. Respektuje jeho věk, bere ohledy na vyzorované zvyklosti, že má klient rád např. určitou barvu, materiál apod. Při nákupu oblečení je, pokud je to možné, klient přítomen.
- **Pochůzky:** jedná se o např. o platby složenek či účtů na poště, platba obědů, vyzvednutí receptu u lékaře, vyzvednutí léků v lékárně – pokud pečovatelka jde pro objednaný lék vícekrát, například při první návštěvě lékárny mají pouze několik položek z receptů a ostatní položky je potřeba vyzvednout v jiný den či později, dojde pečovatelka do lékárny opakovaně.
- **Praní a žehlení osobního prádla, popřípadě jeho drobné opravy:** tento úkon se provádí pouze v odůvodněných případech (vážné zdravotní důvody, klient nemá třeba i jen přechodně vlastní pračku) a zahrnuje: praní prádla, prací prášek, aviváž, žehlení, případně drobnou opravu prádla; jedná se o osobní prádlo, kalhoty, košile apod. Prádlo se pere v pračkách v domech s byty zvláštního určení Nad Výtopnou 1010 nebo Poštovní 656 v Horním Slavkově. Pokud z nějakého důvodu chce klient, aby pečovatelka použila uživatelské prací prostředky, je mu vyhověno, ale cena za kilogram vypraného prádla zůstává stejná. Pokud žádá klient prádlo pouze vyžehlit, zůstává cena za vyžehlený kilogram také stejná. Prádlo pečovatelka vytřídí a vypere každému klientovi zvlášť. Suší se v sušárně, v případě pěkného počasí venku na sušáku. Prádlo pečovatelka po vyprání a vyžehlení zváží a vypočítá cenu, kterou si poznamená do sešitu na prádlo a dá podepsat klientovi.
- **Praní a žehlení velkého nebo ložního prádla, případně jeho drobné opravy:** tento úkon se provádí pouze v odůvodněných případech (vážné zdravotní důvody, klient nemá třeba i jen přechodně vlastní pračku) a zahrnuje: praní prádla, prací prášek, aviváž, žehlení, drobnou opravu. Jedná se o ložní prádlo, deky, přehozy, závěsy, záclony,

předložky, bundy apod. Další podmínky jsou stejné jako v případě praní a žehlení osobního prádla.

- **Doprovázení dospělých do školy, školského zařízení, zaměstnání, k lékaři, na orgány veřejné moci a instituce, poskytující veřejné služby, a doprovázení zpět:** doprovod může být prováděn dle požadavku klienta cestou tam, tam i zpět, nebo pouze zpět.
- **Pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování práv a oprávněných zájmů:** jde např. pomoc při komunikaci s úřady, podpora při vyřizování osobních záležitostí (pomoc při vypisování formulářů, při přípravě písemných žádostí, dopisů, vyplňování tiskopisů, asistence při telefonické nebo elektronické komunikaci s úřady, pomoc při posílení samostatnosti klienta, atd.
- **Pomoc při vyřizování běžných záležitostí:** např. poskytování informací o dostupných službách a zdrojích, vysvětlení postupů a kroků pro vyřizování běžných záležitostí, pomoc při vyřizování osobní korespondence, pomoc s užíváním telefonu, počítače, internetu, pomoc při orientaci ve veřejné dopravě, pomoc při vyplňování jídelních lístků, objednávání a odhlašování obědů, asistence při objednávání služeb – lékař, kadeřník, pedikérka apod., objednávka léků a dalšího zboží, atd.
- **Dohled, aby osoba závislá na pomoci nezpůsobila ohrožení sobě ani svému okolí:** dohled nad klientem v jeho domácnosti, např. kontrola klienta a stavu domácnosti, dohled nad užitím léků, pomoc klientovi při orientaci v denních činnostech

Další činnosti poskytované uživatelům pečovatelské služby, nevymezené vyhláškou č. 505/2006 v platném znění, tzv. fakultativní úkony

- mohou být poskytovány pouze uživatelům pečovatelské služby, kteří mají sjednané základní činnosti vymezené v § 6 vyhlášky č. 505/2006 Sb.

- **Zapůjčení kompenzačních pomůcek:** jedná se o zapůjčení francouzských holí, chodítka, invalidního vozíku, tato služba bude poskytnuta do té doby, než si klient zakoupí vlastní kompenzační pomůcku.
- **Odvoz vozidlem pečovatelské služby na území města** (pouze v případě volné kapacity služebního vozidla): odvoz na poštu, do banky, na MěÚ, k lékaři, do střediska osobní hygieny, do cukrárny apod. - po dohodě s pečovatelkou na základě požadavku klienta.

Kontaktní osoby

Klient uvede v rámci jednání o poskytnutí sociální služby kontaktní osobu či osoby, na které se může poskytovatel v nutných případech obrátit v případě zhoršení zdravotního stavu, nenadálé události apod.

Kontaktní osoba je také informována, pokud klient při sjednané návštěvě neotvírá (v tomto případě je s kontaktní osobou sjednán další postup), nebo pokud nejsou s klientem vyrovnány vzájemné pohledávky a nelze je vyrovnat s klientem osobně (např. náhlá a dlouhodobá hospitalizace, ukončení poskytované služby, apod.)

Ochrana osobních údajů v souladu s obecným Nařízením evropského parlamentu a rady (EU) 2016/679 ze dne 27.4.2016

Pracovníci organizace jsou povinni zachovávat mlčenlivost o osobních údajích uživatelů a o skutečnostech, které se dozvěděli v souvislosti s výkonem práce, Při podání žádosti o PS klient stvrzuje svým podpisem souhlas se zpracováním osobních údajů.

Klient a jím zvolené kontaktní osoby, popř. opatrovník nebo zástupce na základě ověřené plné moci, mají právo nahlédnout na požádání do své osobní dokumentace, která je zpracovávána na základě žádosti o zavedení a poskytování PS. V případě zpracování osobních údajů kontaktní osoby za účelem vyrozumění v případech, uvedených výše, stvrzuje tato kontaktní osoba souhlas se zpracováním osobních údajů svým podpisem.

Postup v případě nejčastěji vzniklých nouzových situací:

- **ZHORŠENÍ ZDRAVOTNÍHO STAVU KLIENTA** – pokud pečovatelka zjistí zhoršení zdravotního stavu klienta a je život ohrožující, okamžitě volá záchrannou službu 155 a poskytuje první pomoc. Pokud záchranná služba odveze klienta k hospitalizaci, pečovatelka zkontroluje a zamkne byt (pokud toto nezajistila záchranná služba a neodvezla klíče od bytu spolu s klientem), klíče uschová do uzamykatelné skříňky; o události sepíše záznam do programu Pečovatelská služba a informuje sociální pracovníci; ta neprodleně telefonicky informuje výchozí kontakt klienta, pokud ho klient uvedl.
- **PORANĚNÍ NEBO NÁHLÁ NEVOLNOST KLIENTA PŘI POSKYTOVÁNÍ PÉČE O JEHO OSOBU** – v případě vzniku drobného poranění ošetří toto poranění pečovatelka; v případě závažnějšího poranění (např. pád klienta), poskytne pečovatelka první pomoc a volá záchrannou službu 155; je-li klient odvážen k hospitalizaci, pečovatelka zkontroluje a zamkne byt (pokud toto nezajistila záchranná služba a neodvezla klíče od bytu spolu s klientem), klíče uschová do uzamykatelné skříňky; o události sepíše záznam do programu Pečovatelská služba, složka záznamy na kartě klienta, a informuje sociální pracovníci; ta neprodleně telefonicky informuje výchozí kontakt klienta, pokud ho klient uvedl.
- **PŘECHODNÝ NEDOSTATEK PRACOVNÍKŮ PŘÍMÉ PÉČE** – v případě náhlé absence více pečovatelek v jednom období (např. výskyt infekčního onemocnění) přechází služba na omezený režim – upřednostní poskytování služeb, zajišťující základní životní potřeby (např. dovážka stravy, zajištění nákupů, hygienická péče apod.). Klienti, kterých se omezení režimu týká, budou pečovatelkou osobně nebo telefonicky informováni, ta zároveň provede záznam do programu Pečovatelská služba, složka záznamy na kartě klienta
- **SITUACE, KDY KLIENT NEOTEVÍRÁ SVŮJ BYT** – pokud je klientem objednaná péče a klient nereaguje, neotevívá byt a pečovatelka nemá klíč, pokusí se telefonicky kontaktovat klienta. V případě neúspěchu předá informaci sociální pracovníci, která telefonicky kontaktuje osoby, na které klient předal PS kontakt. Pokud ani výše uvedené osoby nemají informace o klientovi, sociální pracovníce zjišťuje, zda není klient hospitalizován, popř. získává informace od praktického lékaře klienta. Mezitím se pečovatelka snaží získat informaci o klientovi u sousedů (zda ho neviděli odcházet či jej neodvážela sanitka). Po vyčerpání všech možností kontaktuje sociální pracovníce Policii ČR, která je oprávněná otevřít byt. K tomuto kroku přistupuje PS jen v případě, že jsou skutečně vyčerpány všechny možnosti dohledání klienta. Postup je zvolený na

základě znalosti klienta a historie spolupráce s ním. O situaci je pečovatelkou sepsán záznam do programu Pečovatelská služba.

Podání stížnosti

V případě nespokojenosti se způsobem poskytování PS má klient právo podat poskytovateli stížnost, a to:

- písemně na adresu poskytovatele – Pečovatelská služba, příspěvková organizace,
Nad Výtopnou 1010, 357 31 Horní Slavkov,
- mailem na adresu ps.hslavkov@seznam.cz,
- ústně kterékoli pracovníci služby nebo telefonicky na tel. č. 602297606, 722982468 – pracovnice, která stížnost přijala, zajistí sepsání záznamu o stížnosti sociální pracovníci nebo ředitelkou služby.

Stěžovatel si může pro vyřízení stížnosti zvolit nezávislého zástupce, např. osobu blízkou, která jej bude při vyřizování stížnosti zastupovat. Stížnosti se vyřizují do 28 dnů od podání, stěžovatel je předem seznámen s formou odpovědi a postupem řešení stížnosti; pouze v mimořádných případech, kdy z objektivních důvodů nelze v běžné lhůtě stížnost důsledně prošetřit, může být stanovena delší lhůta a stěžovatel musí být o prodloužení lhůty pro vyřešení písemně informován. S výsledky projednání stížnosti seznámí ředitelka organizace stěžovatele, a to nejlépe v rámci ústního jednání s písemným vyjádřením stěžovatele. Stěžovatel potvrdí podpisem převzetí výsledků projednání stížnosti, případně je vyjádření zasláno doporučeným dopisem do vlastních rukou stěžovatele. V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti má stěžovatel právo na odvolání a opětovné prověření své stížnosti, které může podat do 15 dnů nadřízenému orgánu poskytovatele nebo instituci, sledující dodržování lidských práv s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti, kterými jsou:

- Město Horní Slavkov, Dlouhá 634/12, 357 31 Horní Slavkov, tel. kontakt 354 229 666.
- Krajský úřad Karlovarského Kraje, odbor sociálních věcí, Závodní 353/88, 360 06 Karlovy Vary, tel. kontakt 354 222 300.
- Ombudsman, sídlo veřejného ochránce práv, Brno, Údolní 39, PSČ 602 00, tel. kontakt 542 542 888.

Opakované stížnosti, které již byly prošetřeny a nemají opodstatnění, již nebudou znovu řešeny.

Tato pravidla nabývají platnosti a účinnosti dnem 1.9.2024

Mgr. Elvíra Holinková, v. r.
ředitelka