



Charitní pečovatelská služba

CHARITA FRÝDEK-MÍSTEK

VNITŘNÍ PRAVIDLA PRO ZÁJEMCE A UŽIVATELE SLUŽBY



Obsah

<i>Obecné informace.....</i>	<i>3</i>
<i>Informace pro uživatele o průběhu služby.....</i>	<i>5</i>
<i>Informace o platbě.....</i>	<i>7</i>
<i>Práva a povinnosti uživatele služby.....</i>	<i>7</i>
<i>Práva a povinnosti poskytovatele.....</i>	<i>9</i>
<i>Automatický zánik smlouvy.....</i>	<i>11</i>
<i>Postup při ukončení smlouvy.....</i>	<i>11</i>
<i>Stížnosti a jejich řešení.....</i>	<i>12</i>
<i>Havarijní a nouzové situace.....</i>	<i>13</i>

Kontaktní údaje

Adresa dispečinku:	Beskydská 124, Frýdek-Místek 738 01
Mobil vedoucí:	733 676 613 - Mgr. Piskořová Marcela
E-mail:	marcela.piskorova@charitafm.cz ,
Mobil soc. pracovník:	731 133 020 - Michaela Míčková, Dis.
E-mail:	michaela.mickova@charitafm.cz ,
Web:	charitafm.cz/nase-sluzby/pro-seniory/charitni-pecovatelska-sluzba2
Pohotovostní telefon:	731 140 078 v provozu (Po-Pá 16:00-20:00 hod, So+Ne+Sv. 6:00-20:00 hod) bližší informace o použití na str. 8



Vážená paní, pane.

Tato Vnitřní pravidla pro zájemce a uživatele služby, která držíte v rukou, jsou souborem důležitých informací, které Vám přiblíží, kdo jsme, komu a jak poskytujeme službu. Upřesní, jaká jsou základní práva a povinnosti uživatelů a poskytovatele pečovatelské služby. Jsou přílohou Smlouvy o poskytování pečovatelské služby a jsou závazná pro obě strany.

Obecné informace

Charitní pečovatelská služba je jedním ze středisek neziskové organizace Charity Frýdek-Místek. Je poskytována od 21. 1. 1992 a působí v celém regionu Frýdek-Místek. Přesnější územní vymezení je popsáno dále.

Posláním Charitní pečovatelské služby ve Frýdku-Místku je poskytovat podporu a pomoc starším a dospělým zdravotně postiženým a chronicky nemocným osobám, jimž se z důvodu vyššího věku nebo nepříznivého zdravotního stavu prohlubuje sociální izolace. Naše služba jim pomáhá k tomu, aby i při své omezené soběstačnosti mohli žít a dožít ve svém domácím prostředí.

Cíle

- 1) Uživatel, který s naší podporou a pomocí žije ve svém domácím prostředí dle svých přání s přihlédnutím k jeho aktuálnímu možnostem.
- 2) Uživatel, který dle svého přání, dožije ve svém domácím prostředí.
- 3) Uživatel, který se necítí zcela osamocen.
- 4) Uživatel, který si zachovává alespoň částečnou soběstačnost.

Pomáháme osobám žijícím na území města Frýdku-Místku, Frýdlantu nad Ostravicí a jejich okolních obcí (seznam těchto obcí dále).

Tyto osoby nemohou bez pomoci žít a dožít v domácím prostředí, nacházejí se v nepříznivé sociální situaci, která vznikla vlivem snížené soběstačnosti z důvodu vyššího věku, chronického onemocnění a zdravotního postižení. Zároveň jsou tyto osoby schopni se dorozumívat běžným způsobem a nevyžadují specifický způsob komunikace.



Jedná se konkrétně o :

- seniory - lidé starší 65 let,
- dospělé lidi se zdravotním postižením ve věku 19 – 64 let,
- chronicky nemocné, a to včetně duševně nemocných, kteří jsou v léčebném režimu ve věku 19 – 64 let.

V nepříznivé situaci se ocitá člověk tehdy, když vlastními silami nebo za pomoci rodiny, blízkých nebo dostupných veřejných zdrojů (úklidové firmy, půjčovny pomůcek, sociální firmy,...) nezvládá péči o sebe nebo domácnost.

Seznam obcí, kde poskytujeme péči:

části města Frýdek-Místek - Zelinkovice, Lysůvky, Chlebovice, Skalice, Lískovec; části města Frýdlant nad Ostravicí - Nová Dědina, Nová Ves, Lubno; dále obce: Baška, Hodoňovice a Kunčičky u Bašky, Bruzovice, Dobrá, Fryčovice, Janovice, Lhotka, Malenovice, Metylovice, Morávka, Nižní Lhoty, Nošovice, Ostravice, Palkovice (Myslík), Paskov, Pržno, Pstruží, Raškovice, Řepiště, Sedliště, Staré Město, Staříč, Sviadnov, Žabeň.

Půjčovna pomůcek

Funguje pro širokou veřejnost. Jsou k zapůjčení el. polohovatelná lůžka, invalidní vozíky, WC křesla, chodítka, sedačky do vany, atd..

Půjčení pomůcek je hrazeno uživatelem. V kanceláři a na webových stránkách www.charitafrfm.cz je k dispozici ceník.

Otvírací doba je PO a ST od 8.00 - 11.30 a 12.30 – 15.30 hod - Ostatní dny a hodiny po telefonické nebo osobní domluvě (p. Vrábel 734 265 571)

Službu zajišťuje tým, který tvoří pečovatelky, z nich jedna zajišťuje koordinaci pečovatelek v terénu, sociální pracovník a vedoucí. Vedoucí a sociální pracovník jsou první, se kterými se setkáte při jednání o podmínkách služby a sepsání smlouvy. Poskytují v případě potřeby také základní rady v sociální oblasti (dávky, doporučení na jiné služby,...) Osobní návštěvu budou také provádět v případě Vašeho požadavku na změnu smlouvy, změnu nastavení průběhu služby, hodnocení služby i v případě Vašich podnětů, připomínek nebo stížností.

Pečovatelka nepřijímá žádné finanční i nefinanční dary.



Informace pro uživatele o průběhu služby

Bude k Vám docházet jedna pečovatelka, o což se snažíme, ale je běžné, že s ohledem na provoz, bude docházet pracovníc víc. Střídají se

především během služby večer, o víkendech a svátcích, pokud je máte nasmlouvány.

Mohou se střídat také v případě, že si pečovatelky vybírají dovolenou, jsou nemocné nebo z provozních důvodů musí působit v jiné oblasti našeho terénu.

Klíčový pracovník je jmenovitě určený pracovník naší služby, který s Vámi provádí individuální plánování a společně vypracuje Plán péče. Jedná se o pracovníka, který k Vám dochází nejčastěji. Může být z organizačních a provozních důvodů změněn.

Zda budeme/nebudeme mít klíče si dohodneme již v průběhu sociálního šetření a následně to sepíšeme i ve smlouvě.

Pokud se dohodneme, že pečovatelka bude mít od Vašeho bytu klíč, zapíšeme do formuláře "Potvrzení o převzetí a vrácení klíčů" přesný počet klíčů a komu můžeme případně klíče předat při vrácení. Tento formulář se vyplní ve dvou vyhotoveních. Jeden zůstane Vám a druhý bude založen ve vaší složce společně se smlouvou.

V případě, že klíče nebudeme mít a Vy nám neotevřete, nebudete Vy ani kontaktní osoba brát telefon, službu jste neodvolali a nevíme, co se s Vámi stalo, budeme volat hasiče, abychom otevřeli byt a zjistili, jestli jste v pořádku.

Pečovatelky vstupují do Vašeho bytu či domu pouze v době, kdy bylo domluveno.

Jak budeme zacházet s Vašimi klíči

V případě přerušení péče, jsou klíče uloženy v uzamykatelné skříňce v kanceláři vedoucí služby a pracovníci nesmějí vstupovat do domácnosti.

Uživatel, pro případ, kdy nebude schopen sám převzít klíč při přerušení nebo ukončení služby, uvede do formuláře jméno osoby, které má být klíč předán.

Pokud uživatel tuto osobu neuvede a sám klíč nepřevzme do doby 3 měsíců od ukončení smlouvy, bude klíč bezpečně zlikvidován a bude o tomto proveden zápis ve formuláři.

Pohyb ve Vaší domácnosti se omezuje na místnosti, které se při péči běžně využívají. Pečovatelka si k Vám bude nosit ochranné pomůcky –



rukavice, návleky na boty, psací potřeby a tiskopisy. Před zahájením služby je dohodnuto, zda pečovatelka může v případě potřeby použít vaši toaletu, umýt si ruce. Probírá se parkování označeným služebním autem, umístění tiskopisů ve Vaší domácnosti.

Službu zaznamenáváme do formuláře:

Výkaz - čas příchodu a odchodu. Vy si můžete zapsaný čas zkontrolovat a podepsat. **Není možné, abyste si sami cokoli v výkaze přepisovali.** Po uplynutí měsíce, pečovatelka Výkaz společně s Individuálním záznamem odnáší do kanceláře CHPS. Na jejich základě je provedeno vyúčtování služby.

Individuální záznam – v úvodní hlavičce tohoto formuláře je nasmlouvaná péče, četnost a denní doba. V další části formuláře se zaznamenávají změny (v péči, zdr. stavu uživatele,..) a důležité informace (stížnost, pochvala, odmítání péče..).

Oba tyto formuláře jsou vždy na měsíc, vyplňuje je pečovatelka a Vy do nich můžete samozřejmě nahlížet. Po uplynutí měsíce a jejich zpracování, jsou uloženy do Vaší složky, která je umístěna v uzamykatelné kartotéce v kanceláři CHPS.

Umístění těchto formulářů v domácnosti

Chceme Vás požádat o vyhrazení vhodného místa pro umístění složky, kde budou uloženy tyto formuláře spolu s Formulářem s důležitými informacemi (pro případ náhlých situací, dobrovolné informace) a kde bude mít paní pečovatelka přístup.

Složku je samozřejmě možné využít pro vzkazy našim pečovatelkám ze strany rodinných příslušníků či naopak.

Individuální plánování, jako nástroj poskytování služby zahrnuje:

- sociální šetření (probíhá před sepsáním smlouvy) se sociálním pracovníkem
- plánování průběhu služby a její rozsah
- mapování potřeb, při nichž se probírají Vaše požadavky, očekávání a osobní cíle. Zjišťujeme Vaše zachované schopnosti s přihlédnutím k rizikům, které hrozí v průběhu poskytování služby.
- stanovování plánu péče, které vypracujete se svým **klíčovým pracovníkem**. Jde o naplňování průběhu služby i s Vašimi zvyklostmi, a to od příchodu pečovatelky až po její odchod z domácnosti.
- vyhodnocování plánu péče - s klíčovým pracovníkem hodnotíte průběh služby pro to, aby služba odpovídala Vaším aktuálním požadavkům a potřebám (po půl roce), v případě potřeby i dříve.



Plánování a řešení plánu péče se nepočítá do času, který souvisí s poskytováním péče.

Informace o platbě

Ceník pečovatelských úkonů získáte před podepsáním smlouvy. Vyhledat si ho můžete i na webových stránkách Charity Frýdek-Místek – www.charitafrfm.cz v záložce Charitní pečovatelská služba. Při sociálním šetření, před podpisem smlouvy, Vás seznámíme s přibližnou cenou za poskytovanou péči. Platíte měsíčně, na základě již zmíněného výkazu, vždy za uplynulý měsíc, v němž byla poskytnuta péče.

Vyhrazujeme si však právo na změnu stanovené ceny dle aktuálního Ceníku pečovatelských úkonů, vždy jste však alespoň 1 měsíc před změnou Ceníku o této skutečnosti informováni a s ceníkem seznámeni.

Jaký způsobem zaplatíte:

V hotovosti - pečovatelce, která k Vám dochází na péči nebo přímo v kanceláři vedoucí CHPS.

Převodem - na účet Charity Frýdek-Místek. Číslo účtu je vždy uvedeno na faktuře, kterou před platbou dostanete. Každý měsíc je přiřazen unikátní variabilní symbol, který je nutné uvést.

Způsob platby je zaznamenán v sociálním šetření i ve smlouvě.

Práva a povinnosti uživatele služby

Jako uživatel máte právo

- na stížnost v případě nespokojenosti s našimi službami (způsob podání stížnosti je popsán dále)
- zkontrolovat si správnost údajů na pečovatelském výkaze, na jehož základě se zpracovává vyúčtování za poskytnutou péči
- na správnost vyúčtování za peč. službu a v případě oprávněné chyby na opravu vyúčtování
- dle GDPR chránit osobní údaje, které byly poskytnuty
- na odbornou a bezpečnou službu
- měnit rozsah a průběh služby, měnit formou dodatku obsah smlouvy, měnit individuální plán. Vše po vzájemné dohodě s vedoucí nebo sociálním pracovníkem pečovatelské služby



- znát jména osob, které u Vás vykonávají službu (osoby se u uživatele mohou měnit v závislosti na rozpisu služeb)
- zvolit si zástupce při jednání o pečovatelské službě
- nahlížet do dokumentace, která je o Vás vedená (vedená a uložena v kanceláři CHPS)
- **Ukončit smlouvu bez udání důvodu** (výpovědní lhůta 1 den).
Službu můžete ukončit Vy sami nebo Vámi pověřená osoba, ze dne na den, bez udání důvodů.

Způsob ukončení:

- ✓ telefonicky na tel: 733 676 613 (vedoucí CHPS) nebo 731 133 020 (sociální pracovník)
 - ✓ e-mailem: marcela.piskorova@charitafm.cz
 - ✓ písemně na adresu: Charitní pečovatelská služba, Beskydská 124, 738 01 Frýdek-Místek
 - ✓ osobně v kanceláři sdělíte vedoucí CHPS nebo sociální pracovníci
- **Odhlásit, přerušit službu**

Službu je možné **odhlásit** (narázové odhlášení např. na jeden den z důvodu vyšetření) nebo **přerušit** (jedná se o dlouhodobější přerušování péče např. z důvodu hospitalizace apod.). Je nutné oznámit tuto skutečnost alespoň půl hodiny předem, nejlépe 1 den předem.

Odhlásit, přerušit službu můžete sám nebo jiná blízká osoba.

Pokud se alespoň půl hodiny předem sjednaná návštěva neodvolá, bude účtováno 20 min v sazbě základních úkonů, což vyjadřuje náklady spojené s neuskutečněnou službou a také dobou nezbytně nutnou k zajištění úkonů dle Ceníku pečovatelských úkonů.

Výjimkou je případ neplánované hospitalizace, kdy se žádný poplatek neúčtuje. Pouze to nahlásíte Vy nebo osoba blízká a služba je až do Vašeho návratu přerušena.

Způsob odhlášení, přerušování:

- ✓ Pohotovostní telefon 731 140 078
Pro hlášení závažné události, přerušování péče, odhlášení péče, kterou potřebujete sdělit během níže uvedené doby.

Po-Pá 16:00 – 20:00 hod

Svátky 6:00 – 20:00 hod

So – Ne 6:00 – 20:00 hod

Můžete posílat SMS i volat. Mimo uvedenou dobu se na toto číslo nedovoláte a ani nebude přečtena SMS.

- ✓ Pro běžné pracovní dny a dobu platí:
ústně nebo telefonicky pečovatelce



telefonicky (i SMS) vedoucí CHPS tel.: 733 676 613, sociální pracovníci tel.: 731 133 020 nebo e-mailem:

marcela.piskorova@charitafrfm.cz,

michaela.mickova@charitafrfm.cz

Jako uživatel máte povinnost

- platit vyúčtované částky za provedené pečovatelské úkony nejpozději do 15. dne po dni, kdy Vám bylo vyúčtování předloženo. Nezaplacení úhrady za poskytnutí sociální služby za dobu delší než 2 měsíce, je důvodem pro ukončení služby a vypovězení Smlouvy o poskytování peč. služby. Výpovědní lhůta daná Poskytovatelem činí 1 den.
- chovat se k pečovateli slušně bez jakékoli fyzické agrese, která ji fyzicky ohrožuje, bez napadání či vědomého obtěžování (uživatel si to uvědomuje, není to důsledek nemoci)
- poskytnout údaje nezbytné k fungování pečovatelské služby (jméno, příjmení, bydliště, datum narození, telefonní kontakt, kontakt na příbuzné)
- zajistit přístup do domácnosti
- oznámit alespoň 1 den předem, ukončení smlouvy (i bez udání důvodu, telefonicky, písemně, osobně, mailem: marcela.piskorova@charitafrfm.cz), tuto skutečnost nám můžete oznámit sám, nebo někdo z rodiny či koho pověříte.
- oznámit i prostřednictvím rodiny či osoby blízké nástup do nemocnice nebo jiné změny vedoucí k důvodu dočasného pozastavení výkonu pečovatelské služby – stačí telefonicky
- podílet se na vytváření individuálního plánu péče, který je součástí služby
- nahlásit pečovatele, vedoucí nebo sociálnímu pracovníkovi změny zdravotního stavu, které ovlivňují způsob a rozsah poskytování péče
- mít k dispozici jídlo, pokud se podává nebo připravuje a my nezabezpečujeme nákup nebo dovoz jídla
- uložit cennosti tak, aby nemohlo docházet ke zbytečnému obviňování našich pracovníků
- nahlásit změny, které jsou důležité pro výkon služby (změna bydliště, změna kontaktu na uživatele)
- respektovat skutečný čas strávený výkonem služby. Spotřebovaný čas je zapsán do výkazu a je možné si ho ihned zkontrolovat, ale **není možné ze strany uživatele cokoli ve výkaze přepisovat**
- respektovat v určitých případech časové odchylky od obvyklého příchodu pracovníka (hlavně v zimním období, kdy je hodně



sněhu; v případech nouzových situací služby nebo kdy je velká nemocnost pracovníků v období chřipek)

- v souvislosti s rozpisem služeb akceptovat skutečnost, že se pracovníci u Vás mohou měnit. Zvláště při zajišťování péče během večerů, sobot, nedělí a svátků.

Práva a povinnosti poskytovatele

Jako poskytovatel máme právo

- na změnu stanovené ceny v Ceníku pečovatelských úkonů a na změnu Vnitřních pravidel pro zájemce a uživatele služby – předložit a seznámit musí poskytovatel uživatele s těmito dokumenty alespoň 1 měsíc před jejich platností
- v nouzových a mimořádných situacích odříct výkon služby, pokud z provozních důvodů není možné tuto službu zajistit. Tuto skutečnost musí uživateli sdělit co nejdříve. Pokud je to možné, alespoň 1 den předem. (např. sněhová kalamita, nemocnost pečovatele, nehoda pracovníka, aj.)
- neposkytnout službu v případě známek zhoršeného zdravotního stavu u závažného infekčního onemocnění, kde hrozí nákaza pracovníka. Pracovník, ale musí tuto situaci řešit (volat rodině, lékaři,...).
- odmítnout vykonat službu, která není v jeho pracovní náplni nebo odmítnout opakovaně žádané úkony, které nejsou ve smlouvě (musí se nejprve rozšířit smlouva)
- být informováni o tom, že je ve Vaší domácnosti nainstalována kamera, která je umístěna v místnosti, kde Vám poskytujeme službu. Při výkonu služby máme právo kameru zakrýt nebo vypnout. Jedna z těchto možností je domluvená s Vámi během sociálního šetření.
- **Poskytovatel má právo smlouvu vypovědět:**
Výpovědní důvody a lhůty:
 - ✓ pokud se uživatel chová k pečovateli agresivním způsobem, což znamená, že jí fyzicky ohrožuje, napadne jí, nebo vědomě obtěžuje. V tomto případě se jedná o okamžité ukončení Smlouvy ode dne potvrzení o doručení výpovědi.
 - ✓ pokud uživatel nezaplatí služby za dobu delší než 2 měsíce. Výpovědní lhůta daná Poskytovatelem činí 1 den od data potvrzení o doručení výpovědi.



- **Poskytovatel má právo službu přerušit:**

- Důvody pro přerušení služby:

- ✓ jestliže se uživatel nebo člen domácnosti, chová k pracovníkovi agresivně ve formě slovního napadání, bezdůvodného osočování nebo vědomého obtěžování.
 - ✓ jestliže člen domácnosti uživatele fyzicky napadá pracovníka.
 - ✓ jestliže je domácí prostředí uživatele pro pracovníka z hlediska zdravotního, hygienického nebo technického rizikové.

- Jedná se o:

- výskyt obtěžujícího hmyzu, obzvláště štěnic, vši nebo švábů
 - kouření uživatele nebo jiného člena domácnosti za přítomnosti pracovníka
 - neuspokojivé hygienické podmínky závažného charakteru - velmi znečištěné prostředí, výkaly v domácnosti, silný zápach, volně pohybuující se a obtěžující zvířata, nedostatek potřeb pro výkon péče (bez vody, oblečení, lůžkovin, mycích prostředků,...).
 - výskyt infekčního onemocnění vyžadující odbornou péči a nutnost používat speciální ochranné pomůcky a jejich likvidaci např. tuberkulóza nebo jiné vysoce infekční onemocnění spadající do karantény
 - nebezpečné spotřebiče
 - nevyhovující postel u ležícího uživatele, u něhož se provádí osobní hygiena a přístup k němu je tak obtížný, že hrozí poškození zdraví pracovníka.

Péče se přeruší na základě písemného upozornění a vyhotovení dodatku ke smlouvě - Zvláštní ujednání o podmínkách poskytování služby. Je zde mimo jiné vymezeno, co musí uživatel vlastními zdroji nebo využitím odborné firmy udělat, aby významně snížil riziko poškození zdraví pracovníků. Je dále písemně dohodnuto, jak a kdy vyhodnotíme provedená opatření k obnovení služby. Může být nabídnuto zachování úkonů, které nevyžadují vstupování do bytu (např. nákupy, pochůzky.....). Jedná se o přerušení z důvodu výskytu obtěžujícího hmyzu, neuspokojivé hygienické podmínky závažného charakteru, agresivní chování ze strany člena domácnosti.

Jako poskytovatel máme povinnost

- zachovávat mlčenlivost, dodržovat práva uživatelů
- vykonávat dohodnuté úkony s pečlivostí a dle platných pracovních postupů.
- řešit nenadálé situace, které mají vliv na vykonávanou službu



- seznámit uživatele s dokumenty tak, aby jim porozuměl (Vnitřní pravidla, Ceník peč. úkonů, Smlouva...)
- postupovat dle platných právních předpisů a pravidel služby
- brát zřetel, reagovat a řešit potřeby, požadavky a stížnosti uživatelů

Automatický zánik smlouvy

- jestliže uživatel nečerpá službu déle než 3 měsíce během nichž poskytovatele nekontaktuje sám nebo kontaktní osoba (telefonicky, písemně, osobně) s dohodou o pokračování služby.
- úmrtím uživatele.

Postup při ukončení smlouvy

- po oznámení ukončení smlouvy z kterékoli strany, se domluví (osobně, telefonicky) způsob a termín předání dokumentů služby (výkazy a denní záznamy) k vyúčtování, pokud u uživatele zůstaly.
- domluví se, kdy se předají klíče uživateli nebo osobě, která je uvedena na formuláři „Potvrzení o převzetí a vrácení klíčů“.
- po ukončení smlouvy musí uživatel nebo osoba blízká nechat potvrdit toto ukončení ve formuláři „Oznámení o poskytovateli pomoci“ a předat na Úřadu práce.
- předání se většinou odehrává v kanceláři CHPS. Ve výjimečných případech, kdy uživatel není schopen potřebné dokumenty doručit do kanceláře sám nebo někdo z rodiny či známých, může toto předání proběhnout v domácnosti uživatele. Zařídí pracovník CHPS.
- po obdržení dokumentů k zúčtování se telefonicky nebo osobně domluví způsob placení za služby.
- předáním veškerých dokumentů, klíčů a zaplacením za služby spolupráce končí a není již potřeba dále nic podnikat.

Stížnost a jejich řešení

Pokud nejste spokojeni s tím, jak probíhá služba, jak se k Vám pracovník chová, jak komunikuje, řekněte nám to.

Kdo může stížnost podat

- uživatel služby nebo jeho zákonný zástupce
- rodinný příslušník



- osoba pověřena uživatelem služby

Komu se stížnost může předat

- pracovníkovi v sociálních službách, který informuje o stížnosti nadřízeného
- vedoucí střediska, nebo jeho zástupci
- řediteli Charity Frýdek-Místek

Způsoby podání stížností

CHPS respektuje ústní, písemnou, e-mailovou, telefonickou i anonymní formu podání stížností.

- **ústně** v sídle Charitní pečovatelské služby na adrese Beskydská 124, Frýdek-Místek vedoucí služby.
- **ústně** ve Vaší domácnosti (řeknete vedoucí služby, pečovatelce nebo sociální pracovníci). Pracovník, který vyslechl ústní stížnost, Vám připomene Vaše právo na písemnou stížnost k nejbližšímu nadřízenému. Na Vaše přání pak pracovník stížnost zapíše a použije při tom co nejpřesnější slova, která jste mu sdělili.
- **písemně** zasláním na adresu Charitní pečovatelské služby, Beskydská 124, Frýdek-Místek.
- **písemně** sepsanou stížnost můžete předat Vy nebo Vámi pověřený zástupce zaměstnanci Charity Frýdek-Místek.
- **písemně** sepsanou stížnost můžete také vhodit do schránky určené pro podávání anonymních stížností v prostoru chodby SmVaK, Beskydská 124, Frýdek-Místek, 1. patro poblíž dveří Charitní pečovatelské služby
- **elektronickou poštou:** marcela.piskorova@charitafm.cz nebo michaela.mickova@charitafm.cz
- **telefonicky** - 733 676 613 vedoucí CHPS p. Mgr. Piskořová, 731 133 020 sociální pracovník p. Míčková
- **anonymně** do „Schránky důvěry“ ve veřejně přístupném prostoru chodby v budově SmVaK, Beskydská 124, 738 01 Frýdek-Místek, v 1. patře, vedle dveří Charitní pečovatelské služby. U schránky je umístěna nástěnka pro vyřizování anonymních stížností.
- **anonymně** poslaná stížnost poštou či mailem (viz. výše uvedené kontakty).

Lhůta vyřízení stížnosti

Veškeré stížnosti jsou evidovány ihned a vyřizovány podle náročnosti, **nejpozději do 20ti dnů od přijetí.**

O řešení **anonymní** stížnosti je **10 dnů** vyvěšen zápis na nástěnce u „**Schránky důvěry**“. Zde má anonymní stěžovatel možnost si přečíst výsledek prošetření stížnosti. U anonymní stížnosti, která byla podána e-mailem, bude výsledek řešení stížnosti odeslán na adresu, ze které byl e-mail odeslán.



Odvolání proti vyřízení stížnosti

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti má stěžovatel právo požádat o prošetření u nadřízeného pracovníka či nezávislého orgánu:

- Ředitel Charity Frýdek-Místek, F.Čejky 450, 738 02 F-M, tel.: 605 232 813, e-mail: martin.horinek@charitafrfm.cz
- Rada Charity Frýdek-Místek, F.Čejky 450, 738 02 F-M
- Ředitel Diecézní charity ostravsko-opavské, Kratochvílova 3, 702 00 Ostrava, tel.: 599 525 941, e-mail: lukas.curylo@dchoo.charita.cz
- Další možnost odvolání – k biskupu Diecéze ostravsko-opavské, Kostelní nám. 1, 728 02 Ostrava 1, tel.: 596 116 522

Havarijní a nouzové situace

Tyto situace jsou nepředvídatelné, mohou být nepříjemné a ohrožující, proto vyžadují okamžité řešení.

- **pokud se pečovatelka nedostaví na domluvený termín služby:** uživatel kontaktuje službu na tel. č. 733 676 613 (vedoucí služby) nebo 731 133 020 (sociálního pracovníka). Vedoucí zjišťuje podrobnosti a řeší situaci - dle možností zastupuje jiná pečovatelka nebo je poskytování služby přesunuto na jiný čas či jiný den. Vždy po domluvě s uživatelem nebo rodinou.
- **pokud se uživateli zhorší zdravotní stav:** pokud toto zhoršení ohrožuje život, pečovatelka volá RZS a oznamuje tuto skutečnost kontaktní osobě uživatele.
- **pokud zdravotní stav uživatele je zhoršen, ale zřetelně nevyžaduje přivolání lékaře:** pečovatelka řeší situaci nejdříve s uživatelem, případně s kontaktní osobou. Situace se vyvíjí dle potřeb uživatele. Vše se zaznamenává do Individuálního záznamu.
- **pokud v domácnosti nefunguje** (porucha, zničení) **spotřebič** (sporák, vysavač aj.), který je nutný pro výkon péče. Pečovatelka s tímto spotřebičem nepracuje, přerušuje výkon a domlouvá se na dalším postupu s vedoucí a uživatelem (nebo kontaktní osobou)
- **pokud neotvíráte a my nemáme klíče,** neberete telefon Vy nebo rodina, službu jste neodvolali a nevíme, co se s Vámi stalo, budeme volat hasiče, abychom otevřeli byt a zjistili, jestli se Vám něco stalo.

Na závěr chceme vyjádřit poděkování, že jste si vybrali naši službu a popřát Vám i nám dobrou vzájemnou spolupráci.

Tým Charitní pečovatelské