



## Příručka klienta

### Základní informace o službě:

<b>Působnost:</b>	Hlučínsko a přilehlé obce
<b>Forma služby:</b>	terénní služba – poskytována v domácnostech klientů
<b>Kdy se poskytuje:</b>	v pracovní dny, o víkendech i svátcích
<b>V jakém čase:</b>	7.00 hodin – 20.00 hodin (dle kapacity služby)
<b>Cena služby:</b>	aktuální ceník
<b>Zahájení služby:</b>	po uzavření písemné smlouvy mezi poskytovatelem a klientem
<b>Ukončení služby:</b>	klient může službu ukončit kdykoliv bez udání důvodů

### Můžeme Vám nabídnout tyto služby:

- a) pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu
- b) pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu
- c) poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy
- d) pomoc při zajištění chodu domácnosti
- e) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

**Fakultativní služby:** zapůjčení jídlonosičů



#### **GDPR:**

Charita Hlučín se zavazuje nakládat s poskytnutými údaji klienta v souladu s Obecným nařízením o ochraně osobních údajů – GDPR.

#### **Co je individuální plán:**

Službu se snažíme přizpůsobit Vaším potřebám a požadavkům. Podpoříme Vás v činnostech, které dosud zvládáte, a pomůžeme Vám v úkonech, které již sám/sama nezvládnete. Klíčový pracovník je tady pro Vás, aby Vám pomáhal a prováděl Vás v průběhu služby.

#### **Práva klienta:**

##### **Máte právo na:**

- Osobní svobodu, svobodu pohybu – Vy rozhodujete o svém životě
- Ochranu soukromí – Vy určujete, komu důvěřujete
- Nedotknutelnost osoby – Vy stanovíte, jak se oblékáte, co děláte
- Na osobní a rodinný život – nikdo Vám nemůže odepřít kontakt s rodinou, přáteli



Na důstojné zacházení

– Vy rozhodujete, jak si přejete být oslovován/a, my respektujeme Váš stud a intimitu

Podání stížnosti

– Vy můžete podat kdykoliv připomínku, podnět nebo stížnost, ale také pochvalu

### **Povinnosti klienta:**

Nahlaste nám změny

- změna bydliště, telefonní čísla, apod.

Oznamte ukončení smlouvy

- dejte nám vědět včas, že chcete ukončit smlouvu

Zrušení služby v určitý den

- domluvte se s námi předem, že nechcete některý den službu (nejpozději do 12.00 hodin předcházejícího pracovního dne)

Jednání s pracovníky služby

- jednejte s pracovníky jako s rovnocennými partnery, bez snižování hodnoty jejich práce

Časové odchylky

- jsme terénní služba a může se stát, že nedorazíme v přesně stanovený čas, je spousta faktorů, které službu ovlivní (nehoda, náledí, poskytnutí naléhavé pomoci u jiného klienta, apod.)



Vyúčtování	- naše služba je hrazena dle ceníku a Vaší povinností je uhradit vyúčtovanou částku za daný měsíc
Prostředí pro výkon služby	- dbejte, prosím, abyste měl/a vždy zajištěna volně pobíhající zvířata

#### **Zapůjčení klíčů:**

V případě, že nám poskytnete klíče od domu nebo bytu, my je převezmeme na základě vzájemného podpisu „potvrzení o převzetí klíčů“.

Klíče jsou označeny pouze číslem, které vedoucí přiřadí danému klientovi.

Pokud víme, že jste mimo domov, nesmíme do domu nebo bytu vstupovat.

Po ukončení služby je klíč vrácen spolu s podpisem pracovníka i klienta na „potvrzení o převzetí klíčů“.

V případě úmrtí je klíč znehodnocen nebo může být předán osobě, která klíč předávala a toto předání stvrdila svým podpisem. Klíč může být také předán rodinnému příslušníkovi, pokud prokáže, že bydlel se zemřelým ve společné domácnosti.

Při ztrátě klíče pracovníkem je tento pracovník povinen nechat zhotovit klíč na své náklady, případně na své náklady zajistit výměnu zámku.



### Způsob podání stížnosti:

#### Jak podat stížnost

- ústně pracovníkovi nebo vedoucí služby
- písemně předat pracovníkovi nebo vedoucí služby
- emailem zaslat vedoucí služby na [andrea.strachotova@charitahlucin.cz](mailto:andrea.strachotova@charitahlucin.cz)
- telefonicky – vedoucí služby – tel.: 603 502 753  
nebo na [pevnou linku 595 042 368](tel:595042368)
- anonymně – [schránka důvěry](#) u vchodu do budovy Charity Hlučín

#### Jaký je další postup

- stížnost je zapsána do „Knihy stížností“
- prošetří se skutečnosti a to rozhovorem s Vámi, nebo s rodinnými příslušníky, se zainteresovanými osobami
- stížnost je vyřízena písemně do 30 dnů od podání stížnosti

#### Kdo stížnost vyřizuje

- pokud je stížnost na pečovatelky, na jejich práci či přístup ke klientovi, pak stížnost vyřizuje vedoucí služby
- pokud je stížnost na vedoucí služby, pak stížnost řeší ředitel



Pokud nejste s výsledkem šetření stížnosti spokojeni, máte se možnost odvolat na tyto další osoby a instituce:

### **Ředitel Charity Hlučín:**



Pavel Sobol  
U Bašty 275/3  
748 01 Hlučín  
tel. č.: 595 043 275  
e-mail: sekretariat@charitahlucin.cz  
URL: [www.charitahlucin.cz](http://www.charitahlucin.cz)

### **Ředitel Diecézní charity ostravsko-opavské:**



Mgr. et Mgr. Lukáš Curylo  
Kratochvílova 3  
702 00 Moravská Ostrava  
tel. č.: 596 127 262-4  
e-mail: info@dchoo.charita.cz  
URL: [www.dchoo.caritas.cz](http://www.dchoo.caritas.cz)

### **Ombudsman:**



Údolní 658/39  
602 00 Brno  
tel. č.: (+420) 542 542 888  
e-mail: podatelna@ochrance.cz  
URL: [www.ochrance.cz](http://www.ochrance.cz)

### **Občanská poradna:**



U Tiskárny 515/3  
702 00 Ostrava  
tel. č.: 596 113 890  
Mobil: 602 248 693  
e-mail: poradna@jekhetane.cz  
URL: [www.jekhetane.cz](http://www.jekhetane.cz)



**Co dělat v nouzových situacích:**

Pracovník se k Vám nedostaví

- volejte vedoucí služby, případně její zástupkyni na telefonu [603 502 753](tel:603502753)

Musíte náhle odhlásit službu

- volejte vedoucí služby, případně její zástupkyni na telefonu [603 502 753](tel:603502753)

Pracovníci se stane vážný úraz nebo zkolabuje

- přivolejte záchrannou službu – tel. číslo [112](tel:112)