

INFORMACE PRO KLIENTY PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

Vážená paní, vážený pane,
děkujeme Vám, že jste si zvolil(a) naši organizaci. Přijměte, prosím následující důležité informace o charitní pečovatelské službě.

Obecná sdělení

Pracovníci Oblastní charity Pardubice (dále jen Charita):

- respektují volbu a vůli klienta,
- vždy dodržují bezpečnost práce a nevystavují se situacím, které by vedly k ohrožení zdraví či života klienta či svého,
- poskytují pouze takové služby, které jsou předem domluveny a zakotveny ve smlouvě. Pokud chce klient změnit rozsah poskytovaných služeb, dohodne se s ním sociální pracovník na úpravě.

Pracovník respektuje soukromí a intimitu klienta a jakékoliv informace o jeho osobě předává dalším osobám výhradně jen se souhlasem klienta.

Všechny činnosti vedoucí k vyúčtování financí v průběhu poskytování pečovatelské služby jsou doloženy doklady. V případě provádění nákupů pracovník částku převzatou na nákup vždy zaznamená a klient ji stvrdí svým podpisem; stejně tak po provedení nákupu pracovník zaznamená vrácenou částku, kterou klient opět stvrdí svým podpisem. Pracovník zanechá klientovi s vrácenými penězi také účtenku z nákupu.

Stížnosti

Na kvalitu nebo způsob poskytování pečovatelské služby v Charitě si může stěžovat kdokoliv, kterémukoliv pracovníkovi Charity.

Stížnost lze podat ústně či písemnou formou nebo ji lze zaslat na adresu –

Charitní pečovatelská služba, Palackého 1131, 534 01 Holice;

Telefon: 775 296 831, e-mail: dfifernova@charitapardubice.cz

Dále je možné stížnost vhodit do veřejně přístupné schránky všech pracovišť Oblastní charity Pardubice, které umožňují i anonymní podávání stížností.

Klient si může zvolit zástupce pro podání a nebo vyřízení stížnosti. Každá stížnost je zaevidována.

Stížnosti vyřizuje Charita písemnou formou nejpozději do 30 dnů. Pokud bude stížnost vyžadovat k vyřízení delší dobu, bude o tom klient informován.

Pokud stěžovatel nesouhlasí s řešením jeho podnětu může kontaktovat nadřízený orgán Oblastní charity Pardubice – Diecézní charitu Hradec Králové. Stěžovatel se může se svou stížností rovněž obrátit na Krajský úřad Pardubického kraje nebo na veřejného ochránce lidských práv.

Diecézní katolická charita Hradec Králové

Velké náměstí 37, 500 01 Hradec Králové

Telefon: 495 063 135 nebo 495 063 134, email: dchhk@hk.caritas.cz

Krajský úřad Pardubického kraje, Komenského nám. 125, 532 11 Pardubice

Telefon: 466 026 111, e-mail: reditel@pardubickykraj.cz

telefon: 466 026 116

Veřejný ochránce práv - ombudsman, Údolní 39, 602 00 Brno

Telefon: 542 542 777, e-mail: podatelna@ochrance.cz

Havárie v domácnosti klienta

Při havarijních situacích (plyn, elektřina, požár, voda) v domácnosti klienta pracovník učiní kroky k zamezení dalšího pokračování havárie (dle vyhodnocení přivolá technickou službu přímo v domě nebo složky integrovaného záchranného systému, popř. jinou pomoc). Pracovník musí dbát bezpečnosti své a bezpečnosti klienta.

Ztráta klíčů

Klíče jsou vždy označeny kódem, nikoli jménem nebo adresou klienta. Při ztrátě klíčů od místa poskytování pečovatelské služby zaviněné pracovníkem bude skutečnost neprodleně oznámena klientovi a na základě vzájemné domluvy případně zajištěna výměna zámku na náklady Charity.

S plným zněním interních předpisů pečovatelské služby se můžete seznámit na kterémkoliv pracovišti Oblastní charity Pardubice.