



Středisko sociálních služeb města Frýdlant nad Ostravicí

Pečovatelská služba

IČ 00847020

DIČ CZ 00847020

Padlých hrdinů 312

739 11 Frýdlant nad Ostravicí

Informace pro zájemce o terénní pečovatelskou službu

Poslání pečovatelské služby (dále jen „PS“):

Posláním pečovatelské služby je poskytnout lidem, kteří se ocitli v nepříznivé sociální situaci z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního či tělesného postižení, pomoc a podporu tam, kde se jim už nedostává vlastních sil a schopností a nelze je zajistit jinými službami nebo s pomocí rodinných příslušníků tak, aby mohli co nejdéle zůstat ve svém přirozeném domácím prostředí.

Cíle PS:

- vyloučení nebo snížení sociální izolace uživatelů,
- odvrácení nebo oddálení umístění uživatele v pobytovém zařízení,
- podpora vzájemné spolupráce s rodinou a dalším sociálním okolím uživatelů s cílem zajistit jim potřebnou pomoc.

Zásady PS:

- **dodržování práv uživatelů** – chráníme základní lidská práva uživatelů, zejména jejich právo na soukromí a důvěrnost sdělení. Uživatele podporujeme v uplatňování svých práv,
- **princip individuality** – spočívá v individuálním přístupu ke každému uživateli s ohledem na jeho problémy, potřeby, způsob života rodinu atd.,
- **respektování svobodné volby, autonomie, nezávislost** – uživatel je osobnost, která má právo se sama volně rozhodnout ve všech oblastech. Naším úkolem je pouze upozornit na možná rizika, která plynou z daných rozhodnutí, a uživatel o nich není informován nebo si je nechce připustit,
- **podpora samostatnosti a soběstačnosti** – pomáháme jen tam, kde je naší práce potřeba, pokoušíme se případně podpořit uživatele v sebeobslužných dovednostech, kde si sám neumí poradit nebo si nevěří,
- **bezpečnost, odbornost a kvalita** – je dána odborností a praxí zaměstnanců, dodržováním stanovených předpisů PS, rozvíjena v rámci řady školení, konzultována, písemně dokládána (individuální plány uživatelů, pracovní dokumentace) a pravidelně ověřována. PS nenese zodpovědnost za běžná přiměřená rizika, plynoucí z běžného života uživatelů,
- **týmová spolupráce** – spočívá v zapojení a zainterесování všech pracovníků na kvalitním výsledku společné práce, založené na kooperaci, dialogu, průhlednosti, otevřenosti a vzájemné pomoci ve prospěch uživatelů.

Doba poskytování:

Služby jsou poskytovány v pracovní dny v době od 6:30 do 18:00. Prioritně jsou vždy zajišťovány základní životní potřeby (podání jídla a pití, základní osobní hygiena) a následně ostatní úkony dle kapacity PS.

Komu jsou služby určeny:

Osobám od 27 let, které mají sníženou soběstačnost z důvodu věku, chronického onemocnění nebo zdravotního či tělesného postižení, jejichž situace vyžaduje pomoc jiné fyzické osoby a bydlí na území města Frýdlant nad Ostravicí a či jeho místních částí – Lubno, Nová Ves a Nová Dědina.

Jednání se zájemcem:

a) Zájemce může PS kontaktovat (telefonicky, osobně, písemně apod.) sám nebo prostřednictvím jiných osob a jsou mu sděleny požadované informace.

- b) Pokud jde o vážný zájem, osoba spadá do cílové skupiny a je volná kapacita PS, je s ní sjednána schůzka v jejím domácím prostředí nebo v sídle PS.
- c) Jednání se mohou účastnit také další osoby v souladu s přáním zájemce.
- d) Zájemce je seznámen se službami PS a se stěžejními informacemi, které se týkají spolupráce mezi PS a uživatelem. Je mu předán tištěný materiál, který tyto informace souhrnně obsahuje.
- e) Se zájemcem je vyplněna dokumentace, sloužící k sepsání Smlouvy a k další individuální spolupráci s ním.

Dokumentace nutná k zahájení poskytování služeb:

1. **Žádost o poskytování sociální služby** (zdroj základních osobních údajů a požadavků žadatele o PS).
 - a) občanský průkaz,
 - b) kopie rozhodnutí soudu o opatrovnictví, pokud je žadatel osobou zbavenou nebo omezenou ve způsobilosti k právním úkonům,
 - c) pokud uplatňuje nárok na poskytování bezplatné pečovatelské služby dle § 75 odst. 2 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v platném znění, je povinen ke stanovení úhrady předložit doklad, který bezplatné poskytování služeb prokazuje.
2. **Vstupní dotazník pro uživatele PS** (slouží k zajištění pomoci v případě nutnosti).
 - a) jméno ošetřujícího lékaře,
 - b) doklad, opravňující poskytování PS bez úhrad,
 - c) koho informovat při zhoršeném zdravotním stavu uživatele,
 - d) kdo má náhradní klíče od bytu,
 - e) kontaktní adresy a telefony na dva rodinné příslušníky či důležité osoby,
 - f) osobní očekávání uživatele od spolupráce s PS /cíl, jehož chce prostřednictvím služeb dosáhnout/.
3. **Zdroje a metody zajištění potřeb uživatele** (je vodítkem pro možné napojení uživatele na další zdroje pomoci).
4. **Záznam návštěv** průběžně dokládá základní zjištění ze sociálního šetření u uživatele.
5. **Smlouva o poskytování sociální služby.**

Všechny poskytnuté osobní údaje jsou důvěrné. Uživatel má právo požádat o nahlédnutí do spisu.

Důvody, vedoucí k odmítnutí poskytování pečovatelské služby

1. Jsou požadovány služby, které nejsou zahrnuty v rozsahu poskytovaných služeb.
2. Kapacita pečovatelské služby je naplněna.
3. Žadatel nepatří do okruhu osob, kterým je služba poskytována (cílová skupina, věková struktura).
4. Osobě, která nastoupila trvalou ústavní péči.
5. Služba se neposkytuje při karanténě pro podezření z nákazy přenosnou chorobou a při onemocnění nakažlivou chorobou, vyžadující izolaci.
6. Poskytování služeb je požadováno mimo území města Frýdlant nad Ostravicí a jeho místní částí – Lubno, Nová Ves a Nová Dědina.
7. Časová nedostupnost při velké vzdálenosti bydliště /hledáme jiné řešení /.

Postup při nedostatečné kapacitě pečovatelské služby:

- a) není-li aktuálně volná kapacita pro poskytování PS, je o této skutečnosti zájemce informován a přeje-li si, je zapsán do pořadníku zájemců,
- b) jakmile se uvolní kapacita, je zájemce o této skutečnosti spraven,
- c) zájemci jsou oslovováni na základě individuálního posouzení jejich životní situace a primárně jsou zabezpečovány základní životní potřeby (podání jídla a pití, základní osobní hygiena).

Charakteristika a zaměření PS:

1. PS je poskytována pravidelně v předem domluvených dnech a orientačních časech, a to v domácnosti uživatele a v jeho přítomnosti.
2. Rozsah péče je variabilní a po nabídce služeb si ho stanoví uživatel sám.
3. Sjednané úkony se týkají pouze uživatele PS, nebudou poskytovány jiné osobě.
4. Klíč od domácnosti uživatele si pečovatelka půjčuje pouze na jeho přání a jen tehdy, pokud jí uživatel nebo někdo jiný nemůže otevřít – v nezbytně nutných případech – na základě písemné dohody mezi PS a uživatelem.
5. Služby u uživatele se poskytují plánovaně (po vzájemné domluvě), aby nenarušovaly plán poskytování služeb u ostatních uživatelů.
6. Uživatel je osoba, která rozhoduje a vyslovuje svůj souhlas se všemi vzájemně dohodnutými oblastmi péče. Pokud spolurozhoduje opatrovník či rodina, pracovníci PS vyčkají na vzájemnou domluvu (uživatel x opatrovník, rodina) a řídí se tím, co sdělí uživatel. **Respektujeme uživatelovo NE.**

Povinnosti uživatele PS:

1. Uživatel je povinen neprodleně nahlásit (ústně, osobně nebo telefonicky, případně doložit písemně) všechny informace, které mohou ovlivnit způsob a bezpečnost poskytování PS (např. infekční onemocnění sebe nebo spolubydlícího rodinného příslušníka, výskyt štěnic, blech, svrabu aj.).
2. Uživatel je vždy povinen zajistit vhodné prostředí a podmínky pro poskytování péče tak, aby nedocházelo k poškození zdraví pracovnice, zejména: základní hygienické minimum (podmínky, které eliminují riziko vzniku a šíření infekcí), v případě snížené soběstačnosti zajistit odpovídající pomůcky a prostředky (funkční elektrické nebo mechanické polohovací lůžko, WC křeslo, hygienické a inkontinenční pomůcky aj.), upravit prostor a nábytek tak, aby bylo možno poskytovat péči bezpečně s ohledem na uživatele i pracovnice PS.
3. U trvale ležícího uživatele zajistit přístup k polohovací posteli ze tří stran.
4. Je-li domácnost uživatele vybavena pomůckami a prostředky pro poskytování péče (např. zvedací systém, invalidní vozík, mobilní vana aj.), uživatel s jejich funkcí seznámí pracovnice PS poskytující péči a umožní jim tyto pomůcky během poskytování péče využívat.
5. Na základě nasmlouvaných úkonů je uživatel vždy povinen zajistit balení jednorázových rukavic, čisticí prostředky, pracovní pomůcky, pomůcky pro osobní hygienu (mýdlo, čisticí pěny, ručníky, žínky, vlhčené ubrousky aj.).
6. Uživatel respektuje nutnost střídání pracovníků PS (nemoc, dovolená) a přítomnost pracovníků pověřených kontrolou výkonu poskytované služby jako nezbytnost k zajištění řádného chodu PS a požadavků všech uživatelů PS.
7. Uživatel je povinen na přístupových cestách (v zahradě) a v místě péče zamezit pohyb agresivního a ohrožujícího zvířete.

Okolnosti bránící v poskytování PS /jejichž od straněním lze v PS pokračovat/:

1. Nezaplacení úhrady za poskytování obědů či služeb v den splatnosti.
2. Odmítnutí uživatele **zajistit si potřebné věci**, nutné k vykonávání PS (termonádoby na dovoz obědů, úklidové prostředky, bezpečné a funkční elektrické domácí spotřebiče, funkční polohovací postel – v případě, že to zdravotní stav a sjednané služby vyžadují, jednorázové ochranné rukavice ke koupeli nebo péči o osobní hygienu).
3. Zdravotní stav uživatele, agresivita – slovní či fyzická, alkohol a jiné toxikománie.
4. Pokud se uživatel nebo rodinný příslušník chová k pečovatelce způsobem, jehož záměr nebo důsledek vede ke snížení důstojnosti či může vzbudit důvodné obavy nebo vytvářet nepřátelské, ponižující nebo zneklidňující prostředí, zejména fyzické napadení pečovatelky, slovní agresivita, vyhrožování fyzickým napadením, sexuální obtěžování, slovní urážky a výhrůžky.
5. Nevhodné podmínky pro průběh PS (vadná elektroinstalace, alternativní typy topidel, zakouřené prostředí apod.).
6. Ohrožení pečovatelky při výkonu PS zvířectvem uživatele.
7. Výskyt parazitů, cizopasníků, roztočů, infekčních nebo jiných nakažlivých chorob v prostředí poskytování péče.
8. Odmítl-li uživatel podporu při zajištění základního hygienického minima a vhodných podmínek k výkonu PS a sám toto nezajistil.
9. Při nezajištění a nedodržování vhodných podmínek pro poskytování PS (základní hygienické podmínky, prostředky a pomůcky, podmínky bezpečné manipulace s uživatelem atd.), bude služba pozastavena do doby nápravy.

Zjistí-li pracovnice PS absenci základních hygienických podmínek, pomůcek nebo prostředků k vykonávání péče, uživateli poskytne nebo zprostředkuje poskytnutí informací ke zvládnutí situace.

Průběh poskytování PS:

1. Pracovnice PS se řídí platnou legislativou a jsou povinni dodržovat bezpečnost práce.
2. Všechny pracovnice poskytující PS mají průkazy zaměstnanců Střediska sociálních služeb města Frýdlant nad Ostravicí, které mohou kdykoliv uživateli předložit k nahlédnutí, zejména při první návštěvě v jeho domácnosti.
3. V domácnosti uživatele je poskytována služba, zanesená ve Smlouvě o poskytování sociální služby podle předem dohodnutých termínů.
4. Uživatel má možnost rozšířit rozsah a četnost poskytovaných úkonů (dle aktuální kapacity PS) nebo je omezit. Změny rozsahu úkonů jsou změněny číslovanými dodatky ke Smlouvě o poskytování sociální služby.
5. Každý uživatel má právo kdykoli na požádání nahlédnout do své dokumentace u poskytovatele.
6. Pečovatelka při plnění svých povinností v domácnosti uživatele používá jeho prostředky (úklidové a čisticí, k osobní hygieně, bezpečné a funkční domácí elektrické spotřebiče).
7. Pokud uživatel požaduje vysátí podlahy, musí mít funkční vysavač.
8. Pokud potřebuje uživatel vytírání podlahy, musí mít k tomu svůj mop a kbelík (ne pouze smeták a hadr).
9. Velký úklid (např. po malování), úklid ve skříních nebo mytí oken PS neposkytuje. Pečovatelka však službu na požádání zajistí u jiné firmy.

10. Pokud chce uživatel od PS úklid domácnosti, která je zanedbaná a nebyla dlouhodobě uklížena, je upozorněn, že je potřeba využít úklidovou firmu a je mu nabídnut kontakt, kde mu mohou takový úklid provést. PS pak úklid v rámci svých služeb udržuje.
11. **Úklid je prováděn v uživatelově přítomnosti a pouze v prostorách, které obývá on.**
12. V rámci zajištění nákupu pečovatelka využije **nejbližší obchod**. Předpokládanou hotovost je **nutno poskytnout předem**. Následně bude provedeno vyúčtování.
13. **Běžný nákup obsahuje maximálně 15 položek, nesmí však překročit váhu 15 kg.** Nákup, který přesahuje tato kritéria, je považován za **velký nákup a má i jinou výši úhrady**.
14. Dovoz obědů lze poskytovat pouze v termojídlonosičích. Uživatel si je zakoupí před zahájením dovozu obědů. Pokud nelze nádoby včas pořídit nebo je uživatel nechce kupovat, má možnost si je zapůjčit jako fakultativní službu.
15. **Za čistotu použitých termojídlonosičů zodpovídá uživatel.** Pokud mytí nádob dostatečně nezvládá, lze mytí termojídlonosičů poskytnout jako fakultativní službu.
16. Pečovatelky si termojídlonosiče označují jednotným způsobem.
17. **Zapůjčené termojídlonosiče se nesmí používat k ohřívání jídla na sporáku a nerezové nádoby nesmí být ani vkládány do mikrovlnné trouby!**
18. **Pokud uživatel zapůjčený termojídlonosič poškodí, zničí nebo ztratí nějakou z jeho částí, bude muset škodu uhradit.**
19. Dojde-li na základě souhlasu uživatele k zanechání jídlonosičů na jím určeném místě v době jeho nepřítomnosti, přebírá uživatel plnou zodpovědnost za jejich ztrátu nebo poškození.
20. Vyřizování pochůzek je třeba kumulovat. Nelze je zajistit často nebo denně.
21. Při poskytování péče na lůžku /u imobilních uživatelů/ je nutno zajistit fungující elektrickou polohovací postel a vlastní potřebné hygienické pomůcky, jednorázové rukavice.
22. Při poskytování základní péče o vlasy a nehty je uživatel povinen mít, z hygienických důvodů, své vlastní pracovní pomůcky. Péče o nehty je prováděna jako běžné ostříhání nehtů na rukou. K odborným úkonům můžeme zprostředkovat odborníka (pedikérka, kadeřník).
23. Čas poskytování PS začíná vstupem pracovnice PS do domácnosti a končí jejím odchodem. Do času poskytování PS je započteno i převléknutí a přezutí pracovnice PS. Čas, potřebný k vykonání služby, sleduje uživatel spolu s pečovatelkou.
24. Evidenci poskytovaných sociálních služeb je možno provádět elektronicky. Při vstupu do bytu uživatele provede pracovnice záznam o vstupu do bytu buď načtením NFC čipu, umístěného v bytě uživatele, či ručně na přenosném mobilním zařízení do informačního systému evidujícímu vykazovanou péči. V případě výslovného požadavku ze strany uživatele, nebo **do doby zavedení elektronického systému sledování vykazované péče**, je možné vést i evidenci písemnou, kdy jsou údaje /jméno uživatele, den, služba, čas/ zapsány a stvrzeny podpisem uživatele do Denního záznamu pečovatelky. U uživatele, majícího větší četnost pomoci nebo pomáhá-li to jeho potížím s podpisem, je na každý měsíc u

něj v domácnosti na přehledném místě „Denní záznam poskytovaných služeb“, kde pečovatelka zapíše na příslušný den spotřebovaný čas u každého poskytnutého úkonu a poslední pracovní den v měsíci uživatelem podepsaný výkaz odnese ke zpracování pro měsíční vyúčtování.

25. Výkaz pečovatelských úkonů je podkladem pro měsíční vyúčtování PS do doby zavedení mobilního informačního systému evidujícímu vykazovanou péči. Po zavedení mobilního informačního systému evidujícímu vykazovanou péči tento výkaz slouží pouze jako podklad ke kontrole vykázané péče v mobilním informačním systému.
26. Pokud je stanovena cena za úkon v sazbě za 1 hodinu a jejich poskytování netrvá celou hodinu, výše úhrady se počítá podle skutečně spotřebovaného času.
27. V případě, že úklid v domácnosti uživatele zajišťují 2 pracovnice, účtuje si PS práci obou pracovnic v závislosti na skutečně spotřebovaném čase.
28. **Podávání léků, příprava, kontrola léků a jiné zdravotní úkony jsou součástí zdravotní péče, kterou PS neposkytuje.** Pracovnice PS v rámci placené pochůzky může vyzvednout léky v lékárně a donést je uživateli nebo zprostředkovat zdravotní péči. **Připomenutí užití léků** může být dohodnuto s uživatelem při poskytování jiných úkonů (např. os. hygiena, dovoz oběda, pomoc při podání jídla a pití aj.) nebo jako dohled nad jednáním osoby závislé na pomoci.
29. Uživatel PS může využívání služeb **z odůvodnitelných příčin přerušit.** Rozhodnutí je nutno oznámit nejpozději **den před** dohodnutým **termínem služby.**

Způsob platby za obědy a poskytnuté služby:

1. **Preferovanou formou platby je bankovní převod.**
2. **Při platbě obědů a služeb bankovním převodem** je platící osoba informována emailem o výši úhrady s rozpisem plateb za jednotlivé položky obědů a služeb za předchozí měsíc nebo obdrží uživatel údaje k platbě v papírové podobě (dle individuální domluvy s uživatelem).
3. **Při placení služeb v hotovosti, pokud není možné využít platbu bankovním převodem,** vystaví vedoucí PS stvrzenku do 15. dne následujícího měsíce zpětně za měsíc předchozí a uživatel ji uhradí do pěti dnů po předání vyúčtování. Hotovost od něj převezme pečovatelka při poskytování služby v domácnosti.

Změna v poskytování PS:

1. **Poskytovatel** má právo z organizačních důvodů na přechodnou dobu učinit změny v poskytování služeb, týkající se času, dne i rozsahu u jinak pravidelně naplňovaných potřeb uživatelů (kritický nedostatek pracovnic, havárie auta aj.).
2. **Na žádost uživatele** může dojít z důvodu nečekané změny ve zdravotním stavu nebo osobním životě k dočasné změně času, dne i rozsahu při poskytování jednotlivých úkonů. Jednání s klíčovou pracovnicí nebo vedoucí PS by mělo být vyvoláno včas, srozumitelné a oboustranně vstřícné. Nedojde tak k nepříznivému ovlivnění práv ostatních uživatelů.

Zrušení PS:

1. **Uživatel** může zrušit PS kdykoliv – bez udání důvodu okamžitě.
2. **Poskytovatel** vyzve uživatele ke zvážení potřeby smluvního vztahu s PS a k možnému ukončení služeb, pokud uživatel bez závažných důvodů služby nevyužívá déle než 2 měsíce (je doma, ale služby nevyužívá).

- 3. Poskytovatel** vyzve uživatele ke zrušení smluvního vztahu, pokud je uživatel léčen (hospitalizace, léčebna dlouhodobě nemocných aj.) nepřetržitě po dobu půl roku. V případě zrušení služeb z tohoto důvodu se s uživatelem dohodne a pokud bude uživatel chtít, zařadí ho do seznamu čekatelů na služby a po návratu mu služby opět zajistí při uvolnění kapacity přednostně.
- 4. Poskytovatel** může zrušit poskytování PS, pokud uživatel odmítá plnit své povinnosti vůči PS nebo odmítá odstranit důvody, bránící v poskytování PS. V těchto případech je postupováno následovně:
- a) situace je zaznamenána v osobní dokumentaci uživatele,
 - b) vedoucí PS navštíví uživatele a projedná s ním situaci a zeptá se ho na důvod jednání z jeho pohledu. Následně ho seznámí s možnými důsledky opakovaného jednání či chování (případná výpověď služby ze strany poskytovatele). Společně se s uživatelem snaží nalézt možnosti a způsob nápravy situace (nákup pomůcek pracovníci PS, zajištění úklidu, případných oprav aj.). Dohodnou se na nápravě (i s případnou lhůtou),
 - c) jestliže uživatel situaci odmítne napravit v souladu s dohodou, je mu předána písemná výpověď s výpovědní lhůtou, která činí 5 dní a počíná běžet prvním dnem následujícím po dni, v němž byla výpověď uživateli doručena,
 - d) pokud se jedná o hrubé porušení povinnosti uživatele nebo agrese slovní či fyzickou vůči pracovníci PS, je postupováno v souladu se Smlouvou o poskytování sociální služby – článek VIII – Podmínky ukončení Smlouvy, výpovědní důvody a výpovědní lhůty.

Ostatní výpovědní důvody a výpovědní lhůty jsou uvedeny ve Smlouvě o poskytování sociální služby.

Řešení nouzových situací

1. Pokud uživatel neotevírá v době, kdy je dohodnuto poskytování služeb, pracovníce PS ho telefonicky kontaktuje (i několikrát). Jestli uživatel hovor nepřijímá, oznámí tuto skutečnost vedoucí PS. Pak bude telefonicky kontaktovat osoby dle údajů, které byly zaznamenány ve „Vstupním dotazníku“. Nepodaří-li se kontaktovat nikoho z výše uvedených, budou povolány záchranné složky (112). Náklady spojené s otevřením bytu hradí uživatel (poškozený zámek, dveře apod.).
2. Pokud z neodkladných provozních důvodů je potřeba dohodnout s uživatelem změnu termínu poskytování pomoci, vždy je situace dohodnuta předem. V případě, že se pečovatelka nedostaví na domluvený termín služby, uživatel kontaktuje vedoucí PS. Ta situaci prošetří a na pomoc pošle jinou pracovníci PS nebo poskytování služby přesune na jiný termín. Vždy po domluvě s uživatelem nebo rodinou.
3. V případě, že se uživateli zhorší zdravotní stav a toto zhoršení ohrožuje život, pečovatelka volá RZS a oznámí tuto skutečnost kontaktní osobě uživatele.
4. V případě, že je zhoršen zdravotní stav uživatele, ale zřetelně nevyžaduje přivolání lékaře, pečovatelka řeší situaci nejdříve s uživatelem, případně s kontaktní osobou tak, aby byla zajištěna případná změna potřeb uživatele.
5. Pokud v domácnosti nefunguje spotřebič (porucha, zničení), který je nutný pro výkon péče, pečovatelka s tímto spotřebičem nepracuje, přerušuje výkon a domlouvá se na dalším postupu s uživatelem nebo kontaktní osobou.

Postup při vyřizování stížností na poskytování PS:

1. Pokud uživatel není spokojen s průběhem poskytování PS či s jednáním pracovnice této sociální služby, má právo si stěžovat. Stěžovat si může osobně, nebo prostřednictvím rodinného příslušníka, opatrovníka či jiného zástupce, který jej bude při vyřizování stížnosti zastupovat. Stížnost lze podat ústně, písemně nebo e-mailem.
2. Stížnost lze podat buď přímo pracovníci PS, vedoucí PS, kde je uložena i Kniha stížností nebo u ředitelky Střediska.
3. Každá stížnost je zaevidována v Knize stížností.
4. Stížnost je zpravidla vyřízena do 30 kalendářních dnů – do této doby musí být stěžovatel zpraven o výsledku řešení jeho stížnosti.
5. Stížnost vyřizuje vedoucí PS, pokud není ve stížnosti přímo požadováno jednání s jiným zástupcem organizace nebo pokud stížnost nesměřuje k její osobě.
6. V případě nesouhlasu s vyřízením stížnosti nebo v případě, kdy stížnost nebyla vyřízena ve stanovené lhůtě, si stěžovatel může požádat o prověření vyřízení stížnosti Ministerstvo práce a sociálních věcí.

Stížnost lze podat:

Vedoucí pečovatelské služby - Mgr. Irena Maršálková

Adresa: - Padlých hrdinů 312, 73911 Frýdlant n. Ostr.
Telefon: - + 420 558 441 622
Email: - irena.marsalkova@sssfno.cz

Středisko sociálních služeb města Frýdlant nad Ostravicí

Adresa: - Padlých hrdinů 312, 73911 Frýdlant n. Ostr.
Telefon: - + 420 558 441 611
Email: - stredisko@sssfno.cz

Zřizovatel – Město Frýdlant nad Ostravicí, Městský úřad

Adresa: - Náměstí 3, 739 11 Frýdlant n. Ostr.
Telefon: - + 420 558 604 111
Email: - posta@frydlantno.cz

Moravskoslezský kraj, Krajský úřad

Adresa: - 28. října 117, 702 18 Ostrava
Telefon: - +420 595 622 222
Email: - posta@kr-moravskoslezky.cz

Ministerstvo práce a sociálních věcí – odbor inspekce sociálních služeb

Adresa: - Na Poříčním právu 1, 128 01 Praha 2
Telefon: - +420 950 191 111
Email: - posta@mpsv.cz

Veřejný ochránce práv – ombudsman

Adresa: - Údolní 39, 602 00 Brno
Telefon: - +420 542 542 888
Email: - podatelna@ochrance.cz

Český helsinský výbor

Adresa: - Štefánikova 21, 150 00 Praha 5
Telefon: - +420 220 515 188
Email: - info@helcom.cz