

Základní údaje o poskytovateli

Název poskytovatele:	Farní charita Litomyšl
Právní forma:	církevní organizace
Statutární zástupce, ředitel:	Bc. Věra Dvořáková
Adresa:	Bělidla 392, 570 01 Litomyšl
IČO:	47489839
Telefonické spojení:	731 604 315
E-mail:	charita@lit.cz
Bankovní spojení:	Čes. spořitelna, č. účtu: 379 408 43 09/0800

Základní údaje o službě

Název služby:	Charitní pečovatelská služba (CHPS)
Druh sociální služby:	pečovatelská služba
Adresa:	Bělidla 392, 570 01 Litomyšl
Jméno vedoucího pracovníka:	Martina Hanusová, DiS.
Telefonické spojení:	733 599 820
E-mail:	chps@lit.cz
Forma poskytování služby:	terénní
Provozní doba služby:	PO – PÁ 6 – 20 hodin* víkendy, státní svátky 7 – 12, 17 – 20 hodin*
Úřední hodiny:	ST 13 – 15 hodin

* Ve výjimečných a odůvodněných případech je možné službu se schválením vedoucího pracovníka poskytnout i mimo uvedený časový rámec

Veřejný závazek

Poslání:	viz MP 3/1/1/R
Cíle služby:	dtto
Cílová skupina:	dtto

Celková kapacita služby:	130 uživatelů / rok
Okamžitá kapacita služby:	ve všední dny od 6 do 15 hodin – 5 uživatelů, v ostatní dobu – 1 uživatel
Cena služby pro uživatele:	dle platného ceníku

Území, na kterém je služba poskytována:

Litomyšl, Benátky, Bohuňovice, Cerekvice nad Loučnou, České Heřmanice, Čistá, Horky, Hrušová, Janov, Makov, Mendryka, Morašice, Němčice, Nová Sídla, Pohodlí, Řídký, Říkovice, Sedliště, Sedlišťka, Sloupnice, Strakov, Tržek, Újezdec, Višňáry, Vlčkov.

Pravidla pro podávání stížností

Všechny osoby, které využívají Charitní pečovatelskou službu, mají možnost stěžovat si na kvalitu nebo způsob poskytování služby, a to vedoucí CHPS nebo ředitelce Farní charity Litomyšl. Podat stížnost mohou též rodinní příslušníci uživatele služby.

Podat stížnost můžete jedním z následujících způsobů:

- ústně – osobně nebo telefonicky,
- písemně:
 - předáním písemné stížnosti vedoucí CHPS nebo ředitelce Farní charity Litomyšl,
 - zasláním dopisu či e-mailu,
 - vhozením dopisu do označené poštovní schránky, která je umístěna na vratech budovy Farní charity Litomyšl* vedle hlavního vchodu do Lidového domu, Bělidla 392, Litomyšl,
- stížnost je možné podat také anonymně nebo prostřednictvím třetí osoby, kterou si zvolíte.

Stížnost řeší vedoucí CHPS nebo nejbližší nadřízený pracovníka, kterého se stížnost týká.

Lhůta pro vyřízení stížnosti je nejvýše **30 dnů** od jejího přijetí.

V případě anonymní stížnosti bude odpověď zveřejněna na vývěsce před Lidovým domem* a to po dobu **14 dnů** od vyřízení stížnosti.

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se proti jejímu řešení můžete odvolat vyššímu nadřízenému.

Lze se odvolat:

- k ředitelce Farní charity Litomyšl – Bělidla 392, 570 01 Litomyšl,
- k řediteli nebo prezidentovi Diecézní charity Hradec Králové – Velké náměstí 37, 500 01 Hradec Králové,
- k Veřejnému ochránci práv – Údolní 39, 602 00 Brno.

* Hlavní budova Farní charity Litomyšl se nachází v Lidovém domě, Bělidla 392 – od autobusového nádraží pěšky podchodem, historická budova v blízkosti obchodu Albert.

Odmítnutí zájemce

Odmítnutí zájemce o službu může nastat z následujících důvodů:

- zájemce o službu nespadá do cílové skupiny CHPS,
- CHPS není službou, o kterou zájemce žádá,
- kapacita služby je momentálně naplněna
- zájemci o službu bylo ukončeno poskytování služby z důvodu porušování povinností vyplývajících ze smlouvy poskytování služby, a to v době kratší než 6 měsíců před touto žádostí o službu.