

č. – CHPS /1.3

Pravidla pro poskytování pečovatelské služby

Účinnost od 1. 9. 2024

Vypracoval:	Bc. Helena Huvarová, DiS.
Dne:	30. 7. 2024
Zodpovídá:	vedoucí služby
Schválil:	ředitelka
Dne:	31. 7. 2024
Počet stran:	11

Obsah

1. Úvodní ustanovení	2
2. Průběh služby	3
3. Poskytované úkony a podmínky pro jejich vykonávání	4
4. Havarijní a nouzové situace	8
5. Práva a povinnosti klienta	9
6. Práva a povinnosti poskytovatele	10
7. Pravidla pro podávání a vyřizování stížností	11

1. Úvodní ustanovení

Seznam použitých zkratk

CHMT – Charita Moravská Třebová

CHPS – Charitní pečovatelská služba

Účel dokumentu

Tento dokument definuje pravidla poskytování pečovatelské služby, která byla stanovena v souladu s příslušnými právními předpisy.

Rozsah platnosti

Tento dokument je závazný pro všechny pracovníky charitní pečovatelské služby. Tito jsou povinni jednat v souladu s tímto dokumentem.

Odpovědnost

Vedoucí služby zodpovídá za aktualizaci tohoto dokumentu a je povinen (povinna) seznámit s dokumentem ostatní pracovníky.

Pracovníci jsou s tímto dokumentem seznámeni a postupují podle něj.

Klienti jsou s pravidly seznámeni v průběhu jednání o službě, v rámci sociálního šetření. Svůj souhlas s obsahem pravidel a jejich závaznost stvrzují podpisem smlouvy o poskytování pečovatelské služby.

2. Průběh služby

Služba je poskytována v domácnosti klienta, vždy v jeho přítomnosti a v předem dohodnutém čase, dle stanoveného individuálního plánu. Rozsah poskytované péče je plánován dle dohody s klientem.

Přerušení služby nebo jednorázové odhlášení služby

Pokud je klient hospitalizován nebo si přeje službu na nějakou dobu přerušit, je nutné, aby poskytovatele na tuto skutečnost upozornil. Pokud klient ví předem, že nemůže nebo nechce službu v daný den využít, je jeho povinností poskytovatele služby o této skutečnosti informovat, a to minimálně 2 dny před sjednanou návštěvou. Zrušení víkendové služby nebo služby o svátcích je třeba hlásit nejpozději v poslední pracovní den. Informaci o odhlášení služby lze předat pečovateli při osobní návštěvě u klienta nebo telefonicky pečovateli nebo vedoucí služby. Pokud tak klient neudělá a pracovník přijde na sjednanou návštěvu, tak je klientovi účtován čas spotřebovaný cestou pracovníka do domácnosti a zpět, a doba, po kterou pracovník zjišťuje, co se stalo.

Pokud klient musí v sjednaný den službu zrušit, aniž to věděl předem, nahlásí tuto skutečnost poskytovateli neprodleně (jedná se například o návštěvu lékaře při náhlém zhoršení zdravotního stavu či neodkladnou hospitalizaci).

Obnovení služby

Pokud chce klient přerušenu službu obnovit, např. při návratu z lázní, z nemocnice nebo z odlehčovací služby, musí tak udělat minimálně 2 pracovní dny dopředu. V jiném případě nemůže poskytovatel zaručit, že bude služba ihned obnovena v požadovaném čase a rozsahu.

Změny služby

V případě, že klient požaduje jiný rozsah služby nebo v jiné dny, pak se obrátí na sociální pracovníci, která s ním jeho požadavek osobně projedná nejpozději do týdne. Požadavku může být vyhověno pouze v případě dostatečné kapacity poskytovatele. Umožňuje-li to kapacita a provoz služby, je požadavek zajištěn a zaznamenán i v dokumentaci klienta.

- Služba v terénu je poskytována každý den, včetně víkendů a svátků mezi 7:00 a 18:30 dle kapacitních možností poskytovatele. Kontakty na pracovníky služby klient obdrží při zahájení služby. Kontaktovat pracovníky klient může v pracovní dny v době 7:30 – 15:30. Ve výjimečných případech mimo pracovní dobu, o svátcích a o víkendech, je možné napsat SMS.
- Příchod pracovníka ke klientovi je vymezen hodinovým rozpětím (např. pracovník přijde ke klientovi mezi 9-10 hodinou).
- Z organizačních a provozních důvodů se pracovníci u klienta střídají.
- Pracovník není oprávněn disponovat platební kartou klienta.
- Během vstupního sociálního šetření je v případě potřeby zájemce o službu upozorněn na nutnost dovybavení domácnosti nezbytnými pomůckami.

3. Poskytované úkony a podmínky pro jejich vykonávání

Základní poskytované úkony	Činnosti
Pomoc při zvládnání běžných úkonů péče o vlastní osobu:	
Pomoc a podpora při podávání jídla a pití (0101)	Vykonává se tehdy, když osoba není schopna z důvodu své nemoci nebo zdravotního postižení přijímat stravu a tekutiny (např. při Alzheimerově chorobě), když není schopna zachovávat pravidelný pitný a jídelní režim. Zahrnuje i přípravu jídla a pití. Kontrola klienta, zda si léky sám vzal. Léky se nedávkuje ani nepodávají do úst.
Pomoc při oblékání a svlékání vč. speciálních pomůcek (0103)	Obléknutí oděvu, svléknutí oděvu Nasazování a sundávání ortéz, protéz, kompresivních punčoch.
Pomoc při prostorové orientaci, samostatném pohybu ve vnitřním prostoru (104)	Pomoc při pohybu v prostoru (např. doprovod do koupelny, na WC, z místnosti do místnosti).
Pomoc při přesunu na lůžko nebo vozík (0106)	Při zavádění péče, je klient upozorněn na to, jaké pomůcky jsou potřeba, aby se tento úkon provedl bezpečně. Při přesunu na lůžko nebo vozík pracovník pouze dopomáhá klientovi. Nejsou-li pro tento úkon vytvořené vhodné podmínky (zvedák, polohovací postel, zajištění přístupu k lůžku ze tří stran, případně za pomoci druhé osoby, tj. rodinného příslušníka nebo druhého pracovníka), může jej pracovník odmítnout vykonat.
Pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu:	
Pomoc při úkonech osobní hygieny (0201)	Zahrnuje především: Česání, holení Hygiena na lůžku, u umyvadla Koupání, sprchování Péče o zubní protézu Promazání pokožky Vynesení a umytí nádoby používané k vyprazdňování Vynesení použitých inkontinenčních plen a vložek. Používají se vlastní hygienické potřeby klienta. Je nezbytné, aby koupelna umožňovala svým dispozičním řešením provádění koupele nebo sprchování za pomoci druhé osoby tak, aby byla zajištěna bezpečnost klienta i pracovníka. Pokud zdravotní stav klienta nedovoluje provést hygienu v koupelně, provádí se hygiena na lůžku, podmínkou je polohovací postel.
Pomoc při použití WC (0202)	Pomoc při stažení kalhot a spodního prádla, odstranění pleny nebo plenkových kalhotek, vypuštění sáčku na moč. Přidržení

	při usedání na toaletu, otření po vykonání potřeby, pomoc při vstávání z toalety, nasazení plenkových kalhotek, pomoc s obléknutím. Vynesení, umytí, desinfekce toaletního křesla. Úkon provádí pracovnice v ochranných rukavicích.
Pomoc při základní péči o vlasy a nehty (0203)	Stříhání nehtů na rukou Umytí vlasů Vysušení vlasů Používají se klientovy vlastní hygienické potřeby a pomůcky (fén, nůžky). Nejedná se o pedikérské a kadeřnické služby. Pracovník může odmítnout použít fén klienta, pokud je poškozený. Při stříhání nehtů se upravuje jen jejich délka běžnými nůžkami nebo kleštičkami na nehty. Pedikúru neprovádíme. Stříhání nehtů může pracovník odmítnout, pokud je potřeba odborného zásahu pedikérky, např. u osob s diabetem.
Poskytnutí stravy nebo pomoc při zajištění stravy:	
Pomoc při přípravě jídla a pití (0301)	Pomoc při vaření (škrábání, krájení, strouhání...) nebo ohřátí jídla.
Příprava a podání jídla a pití (0313)	Ohřátí jídla a podání jídla do úst. Nachystání jednoduchého pokrmu.
Dovoz nebo donáška jídla (0314)	Obědy jsou rozváženy z nasmlouvaných vývařoven pouze ve dnech, kdy jsou v provozu. Diety se nezajišťují. Obědy se vydávají do jídlonosičů klienta, označených jeho jménem. Dovoz oběda zajišťujeme pouze v případě, není-li prokazatelně dostupný jiný zdroj. Dovážíme max. 2 obědy na osobu. V případech, kdy klient dopředu ví, že nebude mimořádně doma (návštěva lékaře), předem se s pracovníky domluví a předání oběda může proběhnout bez osobního kontaktu. V případě, že pracovníkovi nikdo neotvírá, se postupuje dle pravidel popsanych v nouzových a havarijních situacích.
Pomoc při zajištění chodu domácnosti:	
Pomoc při zajištění velkého úklidu domácnosti (0502)	V případě zájmu naše služba zprostředkuje provedení velkého úklidu (úklidovou firmou nebo naší službou v případě volné kapacity). Max. 90 minut
Běžné nákupy a pochůzky (0507)	Běžný nákup je maximálně do 7 kg Zahrnuje především: Nakoupení a dovezení nákupu (potravin, drogerie atd.) Odnesení nebo odvoz prádla do prádelny Vyzvednutí léků v lékárně Vyzvednutí receptu u lékaře Vyzvednutí zboží ve zdravotních potřebách

	Zaplacení složenek a poslání dopisů na poště atd. Do úkonu se započítává převzetí soupisu a peněz, cesta na místo určení, doba jednání, čekání nebo nákupu, cesta zpět, vyúčtování peněz s klientem, příp. uschování nakoupených věcí. Je vhodné seznam nákupu předat pracovníkovi písemně. Nákup je proveden v nejbližší prodejně. V případě, že si klient přeje velký nákup, je nutná domluva s pečovatelkou týden předem.
Velký nákup, nákup ošacení (0512)	Nákup nad rozsah běžného nákupu do maximálně 15 kg Například kombinace: velké balení vody, kartony mléka, konzervy, prášek na praní, tekutiny ve skleněných lahvích, nákup ošacení a nezbytného vybavení domácnosti.
Běžný úklid a údržba domácnosti (0508)	Zahrnuje především: Luxování, přestlání nebo převlečení postele Setření balkonu, parapetů Umytí koupelny a WC (vana, sprcha, umyvadlo – baterie) Umytí nádobí a pracovní části kuchyňské linky Umytí podlahy Utření prachu na nábytku Vynesení odpadu Zalití květin v bytě Používají se čisticí prostředky a pomůcky klienta (vysavač, mop, kyblík, prachovka atd.). Pracovník může odmítnout použít klientův vysavač, pokud je poškozený nebo není bezpečný. Pokud to není nutné, ve dnech pracovního volna se úklid neprovádí: luxování, mytí podlah, stírání prachu apod. Úklid se provádí pouze v prostorech, které prokazatelně obývá klient. Při úklidu pracovník může pracovat maximálně do výšky 150 cm nad zemí (od podlahy).
Donáška vody (0510)	Zahrnuje především: Donesení vody ze studny Vytvoření zásob vody pro denní potřebu
Topení v kamnech vč. donášky topiva (0511)	Donáška topiva z místa, kde je uskladněno, příprava třísek na podpal, dále zatopení v kamnech a základní údržba topného zařízení (vymetení a vynesení popela, úklid bezprostředního okolí topného zařízení). Před topením musí být pracovník důkladně seznámen s obsluhou kamen. Úkon nezahrnuje skládání uhlí a přípravu otopového dřeva.
Praní a žehlení ložního prádla (0513)	Naplnění a zapnutí automatické pračky, pověšení a žehlení prádla. Ložní prádlo lze po domluvě vyprat v komerční prádelně.
Praní a žehlení osobního prádla, popřípadě jeho drobné opravy (0514)	Poskytovatel provádí úkony v domácnosti za použití pračky a žehličky klienta. Pračka musí být automatická. Úkon je veden a účtován jako běžný úklid domácnosti. Osobní prádlo lze po domluvě vyprat v komerční prádelně. Doba, kterou tímto úkonem pracovník stráví, se počítá jako úkon běžné nákupy

	a pochůzky. Pracovníci jsou oprávněni odmítnout převzít prádlo, které by bylo vhodné pro deratizaci (vši, blechy, štěnice, ...). Za drobnou opravu oděvu je považováno přišití knoflíku, zalátání drobné dírky na oděvu, oprava rozpáraného švu.
Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:	
Doprovázení do školy, školského zařízení, zaměstnání, k lékaři, na orgány veřejné moci a instituce poskytující veřejné služby a doprovázení zpět (0808)	Doprovody zajišťujeme zpravidla pěšky či hromadnou dopravou.
Pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:	
1. Pomoc při komunikaci vedoucí k uplatňování oprávněných práv a oprávněných zájmů (0810)	Služba poskytuje pomoc klientům při komunikaci s úřady, institucemi a dalšími subjekty, aby mohli efektivně uplatňovat svá práva a oprávněné zájmy. Tato pomoc je zaměřena na zajištění informovanosti klientů, podporu při vyřizování jejich záležitostí a konkrétní pomoc při vyplňování formulářů, při přípravě písemných žádostí, dopisů, vyplňování tiskopisů, asistenci při telefonické nebo elektronické komunikaci s úřady a dalšími institucemi poskytujícími veřejné služby a jiné související úkony. Cílem této pomoci je posílení samostatnosti klientů a jejich schopnost hájit své zájmy. Nejedná se o poskytování právního a odborného poradenství.
2. Pomoc při vyřizování běžných záležitostí (0811)	Služba poskytuje klientům pomoc při vyřizování běžných záležitostí, které mohou zahrnovat osobní, domácí, administrativní a další každodenní úkoly. Tato činnost je zaměřena na podporu klientů při udržování jejich soběstačnosti a kvality života. Úkon zahrnuje poskytování informací o dostupných službách a zdrojích, vysvětlení postupů a kroků pro vyřizování běžných záležitostí, správu pošty a vyřizování osobní korespondence, pomoc s užíváním technologií (telefon, počítač, internet), podpora při orientaci ve veřejné dopravě. Úkon zahrnuje např. pomoc při vyplňování jídelních lístků, objednávání a odhlašování obědů, asistence při objednávání služeb (lékař/kadeřnice/pedikérka apod.), objednávky léků a dalšího zboží, nebo při osobní, telefonické nebo elektronické komunikaci s institucemi, komerčními službami a blízkými osobami.

Pomoc při zajištění bezpečí a možnosti setrvání v přirozeném sociálním prostředí	
Dohled, aby osoba závislá na pomoci nezpůsobila ohrožení sobě ani svému okolí (0820)	Cílem této činnosti je zajistit bezpečnost klienta, předcházet nebezpečným situacím a reagovat na ně, podpořit jeho soběstačnost v maximální možné míře v každodenních aktivitách a činnostech a poskytnout klientovi pocit jistoty a stability. Jedná se o osobní návštěvu pracovníka v domácnosti, při které dojde ke kontrole klienta a stavu domácnosti, případně zjištění potřeb. V rámci úkonu může být proveden dohled nebo asistence při užití léků nebo měření tlaku/krevního cukru. Pracovník není oprávněn léky sám chystat, pouze asistuje při jejich požití, tzn. pomůže otevřít dávkovač, podá vodu na zapití, pomůže uložit dávkovač na stanovené místo, pomůže odečíst hodnoty na tlakoměru, nebo glukometru, vypustí močový sáček. Není oprávněním pracovníka provádět ošetřovatelské úkony, dávkovat léky nebo kontrolovat správnost nachystaných léků. Jako podpora setrvání v přirozeném prostředí jsou vykonávány činnosti, které klientovi pomáhají při orientaci ve struktuře denních činností a při vykonávání aktivit a zálib, kterými se doposud zabýval, a jsou pro jeho život důležité. Dohled je možno realizovat i mimo bydliště klienta jako součást doprovodu klienta na procházku. Časová dotace dohledu není stanovena, může se jednat i o přítomnost pracovníka v rozsahu více hodin, je-li to nezbytné pro bezpečí klienta a podporu jeho samostatnosti.
Fakultativní služba	
Přeprava klienta automobilem provozovaným poskytovatelem (5001)	Jedná se o fakultativní službu CHPS, kterou je možné poskytnout pouze při volné kapacitě služby. Klient si službu dojednává minimálně týden předem přímo u pečovatelky nebo u vedoucí služby. Klient platí za ujeté kilometry, které se počítají od nástupu klienta do automobilu po vystoupení klienta v cíli jeho cesty. Cena za kilometr je uvedena v Ceníku. Tato služba zahrnuje pouze přepravu klienta na požadované místo, nikoliv doprovod.

4. Havarijní a nouzové situace

Jedná se o nepředvídatelné ohrožující či nebezpečné situace, vyžadující okamžité řešení. Situace a návrhy jejich řešení:

- **Klient ve sjednanou dobu příchodu pracovníka neotevívá (pracovník nemá klíče)** – Pracovník opakovaně zazvoní, poslechne za dveřmi, zda není slyšet v bytě zvuk nebo hlas klienta. Pokud nejsou slyšet žádné zvuky, tak se pracovník pokusí spojit s klientem telefonicky. Klient telefon nebere, tak zkusíme zavolat kontaktní osobu uvedenou v Kartě poskytovaných výkonů. Pokud ani po opakovaných pokusech nezjistíme nic o klientovi, tak kontaktujeme Policii ČR.
- **Klient neotevívá, ale je slyšet za dveřmi** – Pokud pracovník slyší zvuky v bytě nebo volání klienta, volá integrovaný záchranný systém (112).
- **Náhlé zhoršení zdravotního stavu klienta** – Pracovník zhodnotí aktuální zdravotní stav klienta, v případě ohrožení života poskytne první pomoc. Dle zdravotního stavu zavolá obvodního lékaře nebo rychlou záchrannou službu. O nastalé situaci je informována kontaktní osoba.
- **Ztráta klíčů klienta** – Příslušný pracovník informuje klienta, příp. kontaktní osobu o ztrátě klíčů, se souhlasem klienta pracovník zařídí výměnu zámků (náklady hradí pracovník, který ztrátu zavinil), pokud nejsou náhradní klíče, byt otevře zámečnick, popř. Policie ČR.
- **Havárie v domácnosti klienta** – V případě zjištění poruchy vody, plynu nebo elektřiny se pracovník klienta (kontaktní osoby, rodinného příslušníka, souseda, správce objektu) zeptá, kde se nacházejí uzávěry sítí, které uzavře. Po domluvě s klientem (kontaktní osobou) přivolá pohotovost pro odstranění závady.
- **Požár v domácnosti klienta** – Při požáru drobnějšího charakteru se pracovník snaží uhasit požár sám, dále učiní takové kroky, aby se klient dostal z dosahu požáru, volá hasiče, je informována kontaktní osoba.
- **Náhlý nedostatek pracovníků v terénu (např. z důvodu nemoci)** – nadřízený pracovník klienta informuje o změně příchodu či časového rozsahu návštěvy, může požádat o zajištění návštěvy kontaktní osobou. V případě, že opravdu není reálné k dispozici pracovník, který by nasmlouvaný úkon vykonal, pak lze návštěvu zrušit (jde především o běžný úklid, nákup, pochůzku, doprovod, hygienu v mobilní vaně).

5. Práva a povinnosti klienta

Práva klienta – klient má právo:

- rovného přístupu ke službě
- autonomního rozhodování o své osobě a o naplňování svých potřeb
- požádat o změnu rozsahu služby v závislosti na změně nepříznivé životní situace
- mít připomínky k vlastnímu průběhu služby a sdělovat je zástupcům nebo využít svého práva podat stížnost
- nahlížet do svojí osobní složky, kde je vedena veškerá dokumentace týkající se jeho osoby v rámci poskytování pečovatelské služby
- určit si kontaktní osobu, které bude pečovatelská služba oprávněna poskytovat informace o krizových a havarijních událostech
- vyjádřit se k přítomnosti stážistů a praktikantů ve službě

Povinnosti klienta

- Uvádět pravdivé informace a skutečnosti při sociálním šetření.

- Umožnit pracovníkovi přístup na místo smluvené k poskytování služby (v případě potřeby poskytnout dostatečný počet klíčů od místa, kde bude služba poskytována) a zajistit podmínky potřebné pro její výkon (zajistit kompenzační pomůcky, které jsou potřebné pro bezpečné provedení pečovatelských úkonů, zajistit domácí zvířata tak, aby neohrožovala bezpečnost pracovníků).
- Informovat pracovníky o závadách na přístrojích a spotřebičích, které jsou v domácnosti, a jejichž použití by mohlo ohrozit zdraví či bezpečnost pracovníka.
- Má-li klient v místě poskytování služby nainstalovaný kamerový systém, musí o této skutečnosti informovat poskytovatele. Během návštěvy pracovníků pečovatelské služby není možné kamerový systém používat.
- Zavčas informovat poskytovatele o zrušení dohodnuté návštěvy.
- Hradit platbu za poskytovanou službu v daném termínu.
- Oznámit poskytovateli, že je klient nositelem závažné infekční nemoci, aby mohl poskytovatel učinit preventivní opatření k ochraně pracovníků i ostatních klientů.
- Chovat se k pracovníkům služby v souladu se společností všeobecně uznávanými etickými a mravními normami, respektovat jejich lidskou důstojnost.

6. Práva a povinnosti poskytovatele

Práva poskytovatele

- Provádět sociální šetření v domácnosti klienta, a to i opakovaně, v souvislosti se změnou nepříznivé životní situace klienta.
- Vyžadovat pořízení kompenzační pomůcky a její používání při poskytování péče z důvodu minimalizace vzniku úrazu nebo nemoci z povolání pracovníků služby. Pokud klient odmítá používání zdravotních a kompenzačních pomůcek bez důvodu a péči bez jejich užívání lze provádět s nebezpečím ohrožení pracovníků služby, může být poskytování služby ukončeno.

Povinnosti poskytovatele

- Chovat se ke klientovi v souladu s Etickým kodexem Charity ČR, respektovat svobodnou volbu klienta, ctít osobní přístup ke klientovi ve všech jeho potřebách a hledat k nim přiměřené prostředky a způsoby jejich naplnění.
- Vést o průběhu služby dokumentaci a účtovat jen řádně vykonané a evidované pečovatelské úkony.
- Nahradit vzniklou škodu v případě, že součástí poskytovaných služeb je nutná manipulace s majetkem klienta a dojde-li k jeho ztrátě nebo poškození (např. při praní a žehlení mimo domácnost klienta, ztráta klíčů od bytu)
- Zajistit osobní data klienta proti zneužití a zachovávat mlčenlivost.

7. Pravidla pro podávání a vyřizování stížností

Není-li klient spokojen s kvalitou poskytované služby, způsobem jejího poskytování, s respektováním svého soukromí či práv, je oprávněn kdykoliv osobně nebo prostřednictvím jím zvoleného zástupce vznést připomínku nebo si stěžovat. Podrobnější postup pro vyřizování stížností je popsán na webových stránkách Charity Moravská Třebová.

- **Osobní a telefonické podání stížnosti**

Vedoucí CHPS – Bc. Helena Huvarová, DiS., J. K. Tyla 1275/9, Moravská Třebová
Tel. 733 742 083
Ředitelka Charity Moravská Třebová - Bc. Ludmila Dostálová, DiS., MBA.
Svitavská 655/44, M. Třebová, Tel. 739 002 756

- **Podání stížnosti prostřednictvím České pošty**

Charitní pečovatelská služba
J. K. Tyla 1275/9
571 01 Moravská Třebová

- **Podání stížnosti prostřednictvím pracovníků CHPS**

Stížnost v obálce předají pracovníci vedoucí služby.

- **Podání stížnosti e-mailem**

chps@mtrebova.charita.cz, reditel@mtrebova.charita.cz

- **Podání stížnosti anonymně**

Poštovní schránka nadepsaná *Schránka na podněty, stížnosti a dotazníky* u vchodu do budovy CHPS na ulici J. K. Tyla v Moravské Třebové.

- **Kontakty na nadřízený orgán poskytovatele a na lidskoprávní instituce**

Arcibiskupství Olomoucké
Wurmova 562/9
Pošt. schr. 193
779 00 Olomouc
Tel. 587 405 111
ado@ado.cz

Arcidiecézní Charita Olomouc
Křížkovského 6
779 00 Olomouc
Tel. 585 229 380
info@acho.charita.cz

Okresní soud ve Svitavách
Dimitrovova 679/33
568 19 Svitavy
Tel. 461 352 811

Veřejný ochránce práv
Údolní 39
602 00 Brno
Email: podatelna@ochrance.cz
Datová schránka: jz5adky
Tel. 542 542 8