



Charitní pečovatelské služby

*Stížnost bude vyřízena nejpozději do 30 dnů od obdržení. Pokud jsou uvedeny osobní údaje (jméno, příjmení, adresa), budete o vyjádření ke stížnosti informováni písemně. V případě, že jde o anonymní stížnost, podnět nebo připomínku, bude stížnost s řešením daného problému vyvěšena na nástěnce Charity Strážnice.

Řešení stížnosti:

Stížnost řešil/a:

Stěžovatel byl o stížnosti srozuměn* :

- ústně
- telefonicky
- písemně
- e-mailem

*zakroužkujte

Způsob odevzdání formuláře:

- do schránky důvěry umístěné u vchodu do Charity Strážnice, Kovářská 396, Strážnice
- písemně na adresu Charity Strážnice, Kovářská 396, Strážnice
- do rukou pracovníků Charity Strážnice
- e-mailem na adresu: pecovatelska.sluzba@straznice.charita.cz

Tuto stížnost vyřizuje vedoucí Charitní pečovatelské služby Marie Kristoňová/
ředitelka Charity Strážnice, Bc. Marie Štípská, DiS.

Kdo může podat stížnost?

- **Člověk, který využívá sociální službu.** Může ji podat sám nebo požádat o pomoc někoho blízkého.
- **Kdokoli jiný:** například:
 - Blízcí a kamarádi - Opatrovník, podpůrce, zástupce – Rodinný příslušník

Stížností se rozumí vyjádření nespokojenosti s kvalitou poskytované sociální služby nebo jednáním zaměstnanců Poskytovatele. Každý klient služby může podávat náměty na zlepšení služby nebo si stěžovat na kvalitu nebo způsob jejího poskytování.

- Každá pečovatelka je povinna přijmout ústní i písemnou stížnost a předat ji vedoucí CHPS. Při ústní stížnosti pečovatelka při zápisu použije co nejpřesněji klientovy formulace nebo je co nejpřesněji sdělí vedoucí CHPS a ta provede zápis.
- Pokud uživatel projeví zájem o podporu pečovatelky při sepsání stížnosti, je povinna mu pomoci.
- Každý, kdo podává stížnost si má právo zvolit zástupce, který jej bude zastupovat.
- Uživatel má možnost si stěžovat **ústně, písemně, vložením lístečku do schránky důvěry, zápisem do knihy stížností, elektronicky nebo telefonicky**. O schránce důvěry jsou všichni uživatelé a pracovníci seznámeni. Uživatelé ve *Vnitřních pravidlech pro uživatele, pečovatelky v Metodice*.
- Pokud je uživatel upoután na lůžko a chce podat stížnost, může ji podat ústně pečovateli. Pokud chce zůstat v anonymitě, může písemnou stížnost poslat po rodinném příslušníkovi, osobě blízké nebo jiné osobě, které důvěřuje, aby ji vhodila do schránky důvěry, která je umístěna u vstupu do Charity Strážnice.

Odvolání se proti způsobu vyřízení stížnosti:

Je-li stěžovatel nespokojen s řešením stížnosti, podnětu nebo připomínky, jaké mu předloží vedoucí pečovatelské služby/ ředitelka Charity Strážnice, může se odvolat k:

- **Řediteli Charity Strážnice** tel. 739 249 229
- **Zástupkyni ředitele** tel. 739 524 381
- **Řediteli ACHO** panu Václavu Keprtovi, Křížkovského 6/505, 772 00 Olomouc , tel. 588 519 084
- **Zřizovateli**, kterým je Mons. Josef Nuzík
- **Krajskému úřadu v Brně** - Žerotínovo náměstí 3/5, Brno
- **Veřejnému ochránci práv**, Údolní 39, 602 00 Brno
- **Inspekci sociálních služeb** - Adresa: Inspekce sociálních služeb, Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2; posta@mpsv.cz
- **V rámci ochrany oznamovatelů do vnitřního oznamovacího systému.**

Informace o způsobech oznamování a vstup je k nalezení na stránkách Charity

Strážnice: <https://www.straznice.charita.cz/o-nas/ochrana-oznamovatelu/>

odkaz na Vnitřní směrnici k ochraně oznamovatelů:

<https://app.whispero.eu/f/11x35lietid6fd0r>