

## **PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ, PŘÁNÍ A PODNĚTŮ**

Chceme, abychom poskytovali dobré a kvalitní služby, se kterými budou naši uživatelé spokojeni. Proto má každý uživatel, jeho rodinný příslušník, pečující osoba nebo i kdokoli jiný, možnost vyjádřit svoji nespokojenost, reagovat na nějaký nedostatek, nesprávné jednání, nečinnost pracovníků, nebo se může podělit o svoji spokojenost či vyjádřit pochvalu.

Podání stížnosti, přání nebo podnětu chápeme jako nástroj pro zkvalitňování služby, kterou poskytujeme. Z podání stížnosti neplynou žádné sankce nebo negativní jednání ze strany pracovníků. Stížnost i přání je možné sdělit anonymně nebo pod jménem.

**V případě, že máte stížnost, přání nebo podnět, které chcete sdělit, máte možnost zapsat je**

- **do Knihy přání a stížností**, která je k dispozici ve společenské místnosti
- **vhodit vzkaz do schránky**, která se nachází u hlavního vchodu do budovy Domu s pečovatelskou službou,
- **poslat ji poštou** na adresu Centrum denních služeb, Polní 1444, 684 01 Slavkov u Brna, případně
- **zaslat na email** [cds.slavkov@hodonin.charita.cz](mailto:cds.slavkov@hodonin.charita.cz)

Pokud budete potřebovat, aby Vám se zapsáním stížnosti někdo pomohl, nebojte se požádat pracovníka, který za Vaší přítomnosti do Knihy přání a stížností připomínku zapíše.

Pokud si žádáte na stížnost, přání nebo podnět písemnou odpověď, je nutné uvést, na jako adresu, případně komu má být odpověď doručena. Odpověď na anonymní stížnost bude vyvěšena po dobu 30 dní na nástěnce ve společenské místnosti v prostorách jídelny.

Na stížnosti, přání a podněty, na které je žádána písemná odpověď, reaguje vedoucí Centra denních služeb v nejbližší možné lhůtě, maximálně však do 30 dnů od jejího podání.

Jestliže nebudete s odpovědí nebo nápravou spokojen/a, můžete se odvolat nebo se domáhat svých práv u těchto osob a institucí:

### **Ředitel Oblastní charity Hodonín**

**Bc. Václav Salajka**

**Wilsonova 7, 695 05 Hodonín**

**Tel. 534 001 251, 737 234 099**

- *Proti vyřízení stížnosti vedoucí Centra denních služeb*

### **Ředitel Diecézní charity Brno**

**Ing. Mgr. Oldřich Haičman, MBA**

**Tř. Kpt. Jaroše 9, P.O.BOX 635, 661 35 Brno**

- *Proti vyřízení stížnosti ředitele Oblastní charity Hodonín*

### **Krajský úřad Jihomoravského kraje, Odbor sociálních věcí**

**Žerotínovo nám. 3/5, 601 82 Brno**

### **Úřad pro ochranu osobních údajů**

**Pplk. Sochora 27**

**170 00 Praha**

**Veřejný ochránce práv (ombudsman)**

Kancelář veřejného ochránce práv  
Údolní 39  
602 00 Brno

**Český helsinský výbor (nevládní nezisková organizace pro lidská práva)**

Štefánikova 21  
150 00 Praha