

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. Na zaměstnance Centra denních služeb je možné si stěžovat k rukám vedoucích, na vedoucích si můžete stěžovat k rukám ředitele.

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

- A) do Knihy přání a stížností, která je k dispozici ve společenské místnosti
- B) vhodit vzkaz do schránky, která se nachází u hlavního vchodu do budovy Domu s pečovatelskou službou
- C) poslat ji poštou na adresu Centrum denních služeb, Polní 1444, 684 01 Slavkov u Brna,
- D) zaslat na email [cgs.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 запиše. Pokud si žádáte na stížnost, přání nebo podnět písemnou odpověď, je nutné uvést, na jakou 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:

Proti vyřízení stížnosti vedoucí Centra denních služeb:

Ředitel Oblastní charity Hodonín
Bc. Václav Salajka
Wilsonova 7
695 05 Hodonín
Tel. 534 001 251, 737 234 099

Proti vyřízení stížnosti ředitele Oblastní charity Hodonín:

Ředitel Diecézní charity Brno
Ing. Pavel Kolmačka
tř. Kpt. Jaroše 9
P.O.BOX 635,
661 35 Brno
Tel.: 545 426 610

Proti vyřízení stížnosti ředitele Diecezní charity Brno:

Krajský úřad Jihomoravského kraje

Odbor sociálních věcí Žerotínovo nám. 3/5

601 82 Brno

tel. 54165 1131

a dále:

Úřad pro ochranu osobních údajů

Pplk. Sochora 27

170 00 Praha

Tel. +420 234 665 111

Veřejný ochránce práv (ombudsman)

Kancelář veřejného ochránce práv

Údolní 39 5

602 00 Brno

Tel. 542 542 888

Český helsinský výbor (nevládní nezisková organizace pro lidská práva)

Štefánikova 21

150 00 Praha

Tel. +420 770 127 828