



Diecézní
charita
Brno

Oblastní
charita
Hodonín

Postup č. 7.

Vyřizování stížností

Tento dokument je zpracován
Pro Charitní pečovatelskou službu Šardice

Příloha:

Vypracovala:
Bc Helena Špěrová

Platnost od: 1.6.2025

Schválil:
.....

Touto revizí se nahrazuje dokument ze dne:
29.9.2016, 19.11.2019, 1.7.2024

POSTUP PŘI PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ NA KVALITU POSKYTOVANÉ SLUŽBY

Každá připomínka nebo stížnost je pro nás zpětná vazba ke zkvalitnění služby. Klienti jsou srozumitelně seznámeni s informacemi pro podávání a vyřizování stížností přímo při uzavírání smlouvy a nepřímo prostřednictvím pravidel. Stížnost lze podat ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.

Klienti ostatních druhů služeb poskytovaných DCHB mají právo podat stížnost na chování nebo postup zaměstnanců služeb, pokud se cítí být poškozeni.

Klient nesmí být za podání stížnosti ze strany zaměstnanců dané služby nijak postihován ani znevýhodňován.

- **Způsoby podávání stížností a připomínek:**
 - Ústně
 - Telefonicky vedoucí – 733 755 880
 - Písemně (do schránky připomínky a stížností u vstupu do kanceláře)
 - Poštou - adresa: CHPS Šardice, Šardice 5, 69613)
 - Emailem – chps.sardice@hodonin.charita.cz
 - Anonymní stížnost a telefonická stížnost bude považována a využita pouze jako podnět ke kontrole či zkvalitnění služby.

Osoby oprávněné k podání stížnosti

- klient CHPS Šardice,
- zákonný zástupce nebo opatrovník klienta
- osoba blízká v případě, že klient tak nemůže učinit s ohledem na svůj zdravotní stav nebo pokud zemřel
- osoba zmocněná klientem.
- člen domácnosti

Evidence a zápis stížnosti

- Vede se písemná evidence podaných stížností i ústních.
- Stížnosti se evidují po dobu 5 let.
Obsah evidence podané stížnosti:
 - Datum a forma podání stížnosti
 - Kdo stížnost podal
 - Předmět stížnosti
 - Kdo stížnost zapsal
 - Kdo stížnost vyřizuje
 - Lhůta pro vyřízení stížnosti
 - Způsob a závěr vyřízené stížnosti a stanovená opatření
 - Datum a forma vyrozumění stěžovatele

Prošetření stížnosti a přijetí případných opatření

- Každá evidovaná stížnost musí být vyřízena do 30 dnů ode dne jejího doručení. V odůvodněných případech lze lhůtu prodloužit o 30 dnů.
- Za prošetření stížnosti je odpovědná vedoucí služby, pokud je stížnost směřována na její osobu, předá stížnost nadřízenému.

Stížnost je odložena jestliže:

- Je zjevně neopodstatněná
- Jde o stížnost ve věci, která již byla prověřena

Vyrozumění stěžovatele o výsledku prošetření

- Stěžovatel je o výsledku vyřízení stížnosti písemně informován.
- Při nespokojenosti s vyřízením stížnosti je stěžovateli nabídnuta možnost obrátit se na vyšší úroveň řídicí linie – OCH Hodonín, DCH Brno.

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování pečovatelské služby je možno obrátit se na nadřízené orgány:

- Ředitel Oblastní Charity Hodonín: Bc. Václav Salajka, Wilsonova 7, 965 01 Hodonín, tel.: 737 234 099, email: vaclav.salajka@hodonin.charita.cz
- K osobnímu rozhovoru je nutné se předem objednat.
- Ředitel Diecézní charity Brno- Ing. Pavel Kolmačka, třída Kpt. Jaroše 9, 602 00 Brno
- Brněnský biskup – Pavel Konzbul, Biskupství brněnské, Petrov 8, 601 43 Brno
- Krajský úřad Jihomoravského kraje, Žerotínovo nám. 499/ 3, 601 82 Brno
- MPSV, Na Poříčním právu 1376, Praha 128 00 – v případě nesouhlasu osoby s vyřízením stížnosti nebo v případě, kdy nebyla stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě.

Nebo na nezávislé orgány, např.:

- Kancelář ombudsmana, veřejného ochránce práv: Údolní 39, 602 00 Brno, email: podatelna@ochrance.cz
- Český helsinský výbor (ČHV, Jelení 5, 118 00 Praha 1)