



Spolufinancováno
Evropskou unií

jihomoravský kraj

Diecézní charita Brno, Oblastní charita Hodonín

DOMOV PRO MATKY S DĚTMI HODONÍN, tř. Dukelských hrdinů 1715/57, 695 01
Hodonín

tel.: 518 321 497, e-mail: dmt@hodonin.charita.cz

INFORMACE PRO ZÁJEMCE A KLIENTY Podávání a vyřizování stížností na způsob nebo kvalitu poskytované služby	
Co je to stížnost?	Stížnost na poskytování sociální služby je vyjádřená nespokojenost s cílem dosáhnout změny. Lze ji podat písemně, ústně, elektronicky a také anonymně, a to až do 1 roku od události, ke které stížnost směřuje. Stížnosti bereme jako cenné podněty pro další zlepšování služby a pro celkové zvyšování její kvality. Podání stížnosti nevede k žádnému znevýhodnění klienta.
Kdo si může stěžovat?	Současný i bývalý klient, zákonný zástupce, opatrovník, podpůrce nebo zmocněnec, osoba blízká, pokud si klient nemůže stěžovat pro svůj zdravotní stav sám, člen domácnosti, který je oprávněný zastupovat klienta, zaměstnanec služby.
Komu mohu svoji stížnost sdělit?	Každému pracovníkovi služby, vedoucímu služby nebo přímo řediteli Oblastní charity Hodonín. Klientky AD mohou podávat stížnosti v provozní části AD tř. Dukelských hrdinů 1715/57 (dále zařízení 1) a 17. listopadu 3870/5 (dále zařízení 2)
Jaké jsou kontakty na odpovědné osoby?	Vedoucí Domova pro matky s dětmi Hodonín - Bc. Zdislava Šottlová, tel.: 737 234 082, email: zdislava.sottlova@hodonin.charita.cz Ředitel Oblastní charity Hodonín – Bc. Václav Salajka, tel.: 737 234 099, email: vaclav.salajka@hodonin.charita.cz
Co následuje po podání stížnosti?	Pokud si to přejete, bude s Vámi stížnost písemně sepsána. Celá situace bude prošetřena, přičemž jsou shromážděna fakta od vás, zaměstnanců, z dokumentace a od případných svědků. Následuje šetření, které posoudí, zda došlo k pochybení a jaké jsou jeho důsledky. V závěru jsou navržena nápravná opatření, aby se podobné situace neopakovaly. Nejpozději do 30 dnů budete vyrozuměn/a o tom, jak byla vaše stížnost vyřízena. Evidence stížností je vedena vedoucí AD v Knize evidence stížností . Kniha je uložena v kanceláři vedoucí AD. Pro evidenci a zaznamenávání stížnosti je použit Formulář pro vyřizování stížností .

Co mám dělat, když si nechci stěžovat osobně?	Máte možnost vhodit svoji stížnost do schránky připomínek, návrhů a stížností, která je v zařízení 1 umístěna v provozní části pod schody do prvního patra a v zařízení 2 na levé straně při vstupu do společných prostor. Schránka je vybírána pravidelně 1x týdně (na zařízení 1 v pátek, na zařízení 2 v úterý). Stížnost můžete také zaslat písemně na adresu služby – tř. Dukelských hrdinů 1715/57, Hodonín 695 01. Dále máte možnost zvolit si pro podání a vyřízení stížnosti zástupce, kterému důvěřujete. O řešení stížnosti je pak informován Vámi zvolený zástupce.
Co mám dělat, když nechci stížnost podepsat?	Pokud si přejete podat stížnost anonymně, nemusíte ji podepisovat. Anonymní stížnost bude vyřešena stejně jako stížnost podepsaná. Vyrozumění o vyřešení anonymní stížnosti bude zveřejněno po dobu 14 dnů na nástěnce poblíž schránky připomínek, návrhů a stížností, a to na pracovišti, kde jste stížnost podali.
Kam se mohu dále obrátit, pokud nebudu spokojen/a s vyřízením stížnosti?	Když nebudete spokojen/a se způsobem řešení, a to ani po podání všech Vašich připomínek, můžete se obrátit na: · Ředitel DCH Brno - Ing. Pavel Kolmačka, tel.: 538 700 950, e-mail.: pavel.kolmacka@brno.charita.cz · Zřizovatel DCHB - Biskupství brněnské, Petrov 8, 601 43 Brno, Mons. Pavel Konzbul, tel.: 533 033 111, email: brno@biskupstvi.cz · Vedoucí odboru sociálních věcí a školství v Hodoníně – Mgr. Michaela Klepáčová, tel.: 518 316 458, 724 284 025, email: klepacova.michaela@muhodonin.cz · vedoucí odboru sociálních věcí Jihomoravského kraje – PhDr. Petr Horehled, tel.: 541 651 131, email: horehled.petr@jmk.cz · Veřejný ochránce práv, Údolní 39, Brno, tel.: 542 542 888, email: podatelna@ochrance.cz · Ministerstvo práce a sociálních věcí, tel.: 950 191 111, email: posta@mpsv.cz.