

POSTUP PŘI VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Kdy si můžete stěžovat?

Nejste-li spokojen/a s kvalitou, způsobem či rozsahem poskytování služby, nebo s chováním personálu či respektováním svých práv.

Kdo si může stěžovat?

Stěžovat si můžete vy, dále:

- váš zákonný zástupce, opatrovník, nebo podpůrce
- osoba vám blízká, nemůžete-li stížnost podat ze zdravotních důvodů
- osoba, kterou zmocníte
- člen vaší domácnosti, který má oprávnění vás zastupovat podle občanského zákoníku
- zaměstnanec CHPS

(dále jen „stěžovatel“).

Jak podat stížnost?

a) ústně v kanceláři CHPS nebo telefonicky

- **primárně** vedoucí pečovatelské služby (Zuzana Soukupová)
- asistentce vedoucí pečovatelské služby (Lenka Dvořáková)

Dále je možnost sdělit osobně stížnost některé z pečovatelek, která tuto stížnost předá výše uvedeným osobám.

b) písemně (prosíme uvádějte svoji adresu)

- poštou na adresu pečovatelské služby
- e-mailem

Jak CHPS postupuje při řešení stížností?

Vyřizováním stížností je pověřen vedoucí CHPS nebo asistentka vedoucí CHPS. Vedoucí CHPS eviduje stížnosti v Knize evidence stížností.

Stížnost na vedoucí CHPS vyřizuje ředitelka Charity Svitavy.

Lhůta pro projednání stížnosti a uvědomění stěžovatele je 30 dnů. Lhůta začíná běžet v okamžiku, kdy je stížnost zaznamenána. V případě závažnosti stížnosti se může lhůta pro projednání a uvědomění stěžovatele prodloužit o dalších 30 dnů. O prodloužení lhůty a důvodech jejího prodloužení jsme povinni stěžovatele informovat.

Stěžovatel je informován o výsledku projednání své stížnosti písemnou formou.

Písemné vyřízení stížnosti obsahuje:

- datum vyřízení stížnosti,
- jméno a podpis osob, které stížnost vyřizovaly,
- výsledek řízení stížnosti,
- jaká opatření byla přijata v případě, kdy stížnost byla oprávněná,
- jakým způsobem a kam se stěžovatel může odvolat v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti.

Stěžovatel má právo nahlížet do dokumentace, která je o stížnosti vedená, a pořizovat z ní kopie nebo výpisy.

Co mám dělat, pokud nejsem spokojen/a s vyřízením mé stížnosti?

Pokud nejste spokojen/a s výsledkem vyřízení své stížnosti vedoucí CHPS, můžete se obrátit na ředitelku Charity Svitavy (Mgr. Vendula Kouřilová) ve věci nového projednání své stížnosti.

Pokud nejste spokojen/a ani s výsledkem vyřízení své stížnosti ředitelkou Charity Svitavy, můžete svou stížnost postoupit řediteli Arcidiecézní charity Olomouc.

Nesouhlasíte-li s vyřízením stížnosti, nebo nebyla-li vaše stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, můžete do 60 dnů ode dne doručení písemného vyřízení stížnosti požádat ministerstvo práce a sociálních věcí o prověření vyřízení této stížnosti.

**KONTAKTY PRO PŘÍPAD PODÁNÍ STÍŽNOSTI, VYJÁDRĚNÍ PŘÁNÍ NEBO
NÁZORU**

Vedoucí Charitní pečovatelské služby (dále jen „CHPS“)

Zuzana Soukupová

Tel.: 731 003 394

Felberova 715/31, 568 02 Svitavy; e-mail: zuzana.soukupova@svitavy.charita.cz

Asistentka vedoucí CHPS

Lenka Dvořáková

Tel.: 603 743 542

Felberova 715/31, 568 02 Svitavy; e-mail: lenka.dvorakova@svitavy.charita.cz

Ředitelka Charity Svitavy

Mgr. Vendula Kouřilová

Polní 354/2, 568 02 Svitavy

www.svitavy.charita.cz

Tel.: 733 676 725; e-mail: vendula.kourilova@svitavy.charita.cz

Ředitel Arcidiecézní charity Olomouc

Křížkovského 6/505, 779 00 Olomouc

Tel.: 585 229 380

Ministerstvo práce a sociálních věcí

Na Poříčním právu 376/1, 128 01 Praha 2

Tel.: 950 191 111

posta@mpsv.cz

www.mpsv.cz