

PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Charitní pečovatelská služba Otrokovice (dále jen „CHPS“) vnímá jako povinnost reagovat na každou stížnost. **Všechny jsou brány jako zpětná vazba, jako možný podnět pro zlepšování a rozvoj služby.**

Je-li uživatel služby bezprostředně při výkonu služby pečovatele nebo návštěvě sociálního či vedoucího pracovníka s čímkoli nespokojen, je pracovník povinen ihned po upozornění uživatelem napravit své chování či jednání. Pokud i poté vnímá uživatel služby danou skutečnost jako problém, považuje se nespokojenost uživatele služby za stížnost.

Podávat stížnosti je oprávněn kdokoliv - uživatel i jakýkoliv občan v zájmu uživatele služby. Podávání stížností není na újmu tomu, kdo ji podal, ani tomu, v jehož zájmu byla podána. Pracovníci CHPS považují stížnost za impuls pro zlepšení služby.

Komu stížnosti podávat:

Stížnosti se předávají kterémukoliv pracovníkovi CHPS. Všechny stížnosti pak pracovníci v co nejkratší době (maximálně pracovní 3 dny) předají vedoucí CHPS, která stížnosti vyřizuje, příp. jejímu zástupci.

Způsob podávání stížností:

Stížnost je možné podat několika způsoby – ústně či písemně nebo anonymně.

- **Ústně (osobně i telefonicky):** pracovník, kterému byla stížnost sdělena, ji zapíše do formuláře Protokol o stížnosti na kvalitu, způsob poskytování služby (dále jen „Protokol“). Tento pracovník zajišťuje, aby byla zaznamenána tak, jak byla myšlena tím, kdo stížnost podal. Pracovník ještě před sepsáním stížnosti zjišťuje, zda stížnost správně pochopil.
- **Písemně:**
 - a) dopisem (adresovaným na vedoucí CHPS, příp. řediteli Charity Otrokovice) na adresu CHPS, Na Uličce 1617, 765 02 Otrokovice,
 - b) e-mailem na adresu: **chps@otrokovice.charita.cz**
 - c) do formuláře Protokol o stížnosti na kvalitu, způsob poskytování služby.
- **Anonymně:** stěžovatel má právo na stížnost anonymní formou, a to vhozením dopisu, adresovaného vedoucí CHPS, příp. řediteli Charity Otrokovice, do poštovní schránky Charity Otrokovice, Na Uličce 1617, Otrokovice. Vyřízení anonymní stížnosti je pak po dobu 14 dnů vyvěšeno na nástěnce u kanceláře CHPS, na veřejné nástěnce Charity Otrokovice na Nám. 3. května v Otrokovicích a na www.otrokovice.charita.cz.

Vedoucí CHPS je povinna se konkrétní stížností zabývat a hledat řešení, které povede ke spokojenosti uživatele. Tuto stížnost je povinna **vyřídit do 28 dnů od doručení stížnosti**. Na způsobu vyřízení stížnosti se domlouvá stěžovatel a

pracovník, který stížnost přijímá již při přijímání stížnosti (např. telefonicky, osobně, písemně). Pokud není stížnost anonymní, informuje vedoucí CHPS průběžně podavatele stížnosti o průběhu vyřizování jeho stížnosti. V případě, že není schopna vyřídit stížnost do 28 dnů, informuje o tomto písemnou formou stěžovatele.

Uživatelé jsou v dopise o výsledku vyřízení stížnosti poučeni o možnosti odvolání se proti výsledku vyřízení stížnosti, a to do 28 dnů od doručení vyřízení stížnosti. Mají také dostupný seznam míst s adresou, kam se mohou v takovém případě obrátit.

Kam se odvolat:

Proti výsledku vyřízení stížnosti je možné se odvolat na tato místa.

- ředitel Charity Na Uličce 1617, Otrokovice,
- člen Rady Charity (místo předání stížnosti – Ředitelství Charity Otrokovice): L. Šimková, M. Honzíková, Ing. J. Švehlík, M. Zelená, Ing. A. Sedláčková, RNDr. Mgr. A. Orlita, Mgr. V. Tomašík, F. Cívla,
- Arcidiecézní charita Olomouc, Křížkovského 6/505, Olomouc, ředitel Václav Kepřt - Tel. 585 229 380, reditel@acho.charita.cz
- Arcibiskupství Olomoucké, Wurmova 9, Olomouc – Mons. Jan Graubner
- nezávislý orgánu, např. veřejný ochránce práv Údolní 39, Brno, Ministerstvo práce a sociálních věcí; vedoucí sociálního odboru Městského úřadu Otrokovice, Městský úřad Otrokovice, Odbor sociální, Nám. 3. května 1340, Otrokovice; Občanská poradna STROP, Tř. T. Bati 1276, Zlín.

Uživatel služby má právo zvolit si nezávislého zástupce pro vyřizování stížnosti. Může to být osoba fyzická (např. příbuzný, rodinný přítel, ...) nebo právnická (např. sociální poradna). Výsledek prošetření stížnosti je pak vedoucí CHPS zaslána jak uživateli, v jehož zájmu je stížnost podána, tak i osobě, která stížnost podala.