

Pravidla pro podávání stížností a podnětů na kvalitu poskytované služby

Charitní domov Otrokovice

Při zjišťování informací ke kvalitě poskytované služby rozlišujeme:

Stížnost - je předem daným způsobem vyjádřena nespokojenost s kvalitou a způsobem poskytování služby, s chováním jednoho uživatele k druhému, příp. stížnost na chování pracovníka zařízení vůči uživateli. Stížnost je vždy evidována v písemné podobě na formuláři *Hlášenka stížnosti*. Tento formulář je k dispozici na každém podlaží služby.

Podnět - je většinou návrh na zlepšení poskytovaných služeb nebo zefektivnění chodu zařízení. Může se jednat také o vyjádření tužby uživatele po něčem konkrétním, nějaké jeho přání. Dále se může jednat také o připomínku, kdy jde většinou o připomínku ke kvalitě poskytovaných služeb. Do evidence podnětů je možno také zapsat pochvalu na poskytovanou službu.

Připomínka či podnět je předána ústní formou kterémukoliv pracovníkovi Charitního domova Otrokovice.

Stížnost nebo podnět lze podat:

- **Ústně** – osobním sdělením komukoliv z personálu Charitního domova Otrokovice.
- **Písemně** – komukoliv z personálu Charitního domova Otrokovice na formulář Hlášenka stížnosti, který je k dispozici na nástěnkách v každém patře. Stížnost nebo podnět je možno také vhodit do „Schránky důvěry“.
- **Anonymně** – vložením dopisu do „Schránky důvěry“ (vedle vchodu do kanceláří sociálních pracovníků CHD) nebo zasláním dopisu na adresu Charitního domova. Stížnost nebo připomínku je také možno zaslat v elektronické formě do formuláře na webu organizace pod odkazem NAPIŠTE ŘEDITELI. Odpověď na anonymní stížnost je vždy uveřejněna na nástěnkách v každém patře CHD a na webových stránkách.

Máte možnost zvolit si zástupce pro podání a vyřizování své stížnosti nebo podnětu, který stížnost podá za Vás, či Vaším jménem. Takovouto osobou, může být kdokoliv, koho si zvolíte: rodinný příslušník, blízká osoba, klíčový pracovník.

Lhůta pro vyřízení stížnosti nebo podnětu je maximálně 30 kalendářních dnů. O výsledku řešení stížnosti nebo podnětu bude vždy informován od pracovníků služby.

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se můžete obrátit na:

- ❖ Jednotlivé zaměstnance služby, ke kterým máte důvěru.
- ❖ Vrchní sestra Charitního domova – Kovaříčková Monika Dis, tel.: 577 112 037, 605 586 937 adresa: Na Uličce 1617, 765 02 Otrokovice, e-mail: vs@otrokovice.charita.cz
- ❖ Vedoucí Charitního domova – Mgr. Cívelová Veronika, tel.: 577 112 036, 739 120 760 adresa: Na Uličce 1617, 765 02 Otrokovice, e-mail: chd@otrokovice.charita.cz
- ❖ Zástupce ředitele – Mgr. Bernatík Tomáš, tel.: 577 112 031, 605 564 936
- ❖ adresa: Na Uličce 1617, 765 02 Otrokovice, e-mail: zastupce@otrokovice.charita.cz
- ❖ Ředitel Charity Otrokovice – Ing. Kubala Peter, tel.: 577 112 031
adresa: Na Uličce 1617, 765 02 Otrokovice, e-mail: reditel@otrokovice.charita.cz
- ❖ Arcidiecézní charita Olomouc – Keprt Václav, ředitel, tel.: 585 229 380
- ❖ Městský úřad Otrokovice – nám. 3. května 1340 Otrokovice, tel: 577 680 111, epodatelna@muotrokovice.cz
- ❖ Veřejný ochránce práv – ombudsman – tel.: 542 542 888
adresa: Údolní 39, 602 00 Brno, e-mail: podatelna@ochrance.cz , <http://www.ochrance.cz>

Aktualizace: 1. 1. 2019