

Informace o podávání a vyřizování stížností

- a. Pečovatelská služba Dolní Němčí (dále jen PS DN) přijímá podněty, stížnosti, návrhy jako prostředky pro zkvalitnění služby. O možnostech a postupu při podávání stížností je klient informován před uzavíráním Smlouvy.
- b. Stížnosti je oprávněn podávat **klienti** - stávající či bývalý, jejich **zákonný zástupce**, **opatrovník** nebo **podpůrce** klienta, **osoba blízká**, nemůže-li stížnost podat klient, s ohledem na jeho zdravotní stav nebo proto, že zemřel, **osoba zmocněná** klientem, **člen domácnosti** klienta, oprávněný k zastupování podle občanského zákoníku § 49, **zaměstnanec**.
- c. Lhůta pro podání stížnosti je 1 rok od nastalé skutečnosti, která je předmětem stížnosti.
- d. Stížnost, podnět nebo návrh lze podat:
 - **osobně** - přímo pracovníkovi v péči, sociálnímu pracovníkovi nebo vedoucí pečovatelské služby,
 - **písemně** - poštou na adrese: Pečovatelská služba Dolní Němčí, Školní 888, 687 62, emailem na: dolninemci@uhbrod.charita.cz,
 - **telefonicky** - vedoucí služby: 724 651 263, sociálnímu pracovníku: 736 525 497.
- e. Pro podání stížnosti je taky k dispozici bílá poštovní schránka u venkovního vstupu do zázemí PS DN.
- f. Podaná stížnost bude službou zaevidována (i anonymní) a řešena bezodkladně, nejpozději však do 30 dnů.
- g. U stížností, kde je znám autor odpovídá PS DN písemně. U anonymních stížností jsou podněty z vyřízené stížnosti projednány na poradě PS DN, popř. řešeny s vedením Charity Uherský Brod.
- h. Stížnosti obsahující vulgarity a urážky nebudou vyřizovány.
- i. Pověřenými osobami k vyřizování stížností je sociální pracovník a vedoucí pečovatelské služby, v případě stížností na vedení PS DN, stížnost vyřizuje ředitel Charity Uherský Brod.
- j. Stížnost není důvodem pro ukončení služby ani k diskriminujícímu jednání ze strany PS DN. Všechny stížnosti jsou pracovníky chápány jako výkon práva klienta a jsou cenným zdrojem informací pro kvalitnější poskytování služby.
- k. Stěžovatel má právo pod dohledem nahlédnout do dokumentace své stížnosti a nechat si z ní od PS DN pořídit kopii.
- l. Při neuspokojivém vyřešení stížnosti se může dále obracet na ředitele Charity Uherský Brod, na telefon 572 630 648 nebo email: reditel@uhbrod.charita.cz, na korespondenční adresu Mariánské nám. 13, 688 01.
- m. Pokud i nadále nespokojenost přetrvává je možné se obrátit na:
 - ředitele Arcidiecézní charity Olomouc na telefonu 585 229 380, email: reditel@acho.charita.cz nebo korespondenčně: Křížkovského 6, 779 00 Olomouc,
 - arcibiskupa olomouckého na telefonu 587 405 401/411, email: ado@ado.cz, na adrese: Wurmova 562/9, 779 00 Olomouc,
 - Krajský úřad Zlín – Odbor sociálních věcí na telefonu 577 043 300, email: podatelna@zlskykraj.cz, na adrese: Třída Tomáše Bati 21, 761 90 Zlín,

PEČOVATELSKÁ SLUŽBA DOLNÍ NĚMČÍ, Školní 888, 687 62 Dolní Němčí

- Ministerstvo práce a sociálních věcí – telefon 950 191 111, email: posta@mpsv.cz, na adrese: Na Poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2.
(V případě odvolání se na Ministerstvo je stanovena lhůta pro prověření stížnosti na 60 dnů ode den doručení informace o vyřízení stížnosti od poskytovatele.)
- n. Nebo na instituce sledující dodržování lidských práv:
 - Veřejný ochránce práv – ombudsman: tel. 542 542 888, podatelna@ochrance.cz, na adrese: Údolní 658/39, 602 00 Brno – střed,
 - Český helsinský výbor: tel. 257 221 142, info@helcom.cz, na adrese: Štefánikova 21, 150 00 Praha 5.