Postup podávání a vyřizování stížností klientů Pečovatelské služby Strání

Vážená paní/pane, pokud se Vám cokoli v naší službě nebo ze strany personálu nebude líbit, máte Vy nebo Vaši blízcí či známí právo podat stížnost, připomínku nebo podnět k nápravě.

Při poskytování sociální služby chceme dosáhnout toho, aby námi poskytovaná služba byla kvalitní. Vaše stížnost, připomínka či podnět jsou pro nás důležitou zpětnou vazbou a zdrojem informací o možnostech, jak zlepšit tuto službu.

Stěžovat si můžete sami nebo prostřednictvím dalších osob, a to různými formami:

- **Písemně:** zápisem do Knihy přání a stížností, dopisem, či e-mailem,
- **Ústně/telefonicky:** komukoliv z personálu,
- **Anonymně:** do Schránky přání a stížnosti

1. Své stížnosti, připomínky či podněty můžete zapsat do **Knihy přání a stížností**, která se nachází v přízemí u vchodu do Domu s pečovatelskou službou (DPS) Strání.
2. Anonymní stížnosti, připomínky či podněty můžete vhodit do **Schránky přání a stížnosti.** Tato schránka je rovněž umístěna u hlavního vchodu do DPS Strání.
3. Každou novou stížnost či přání vyřizuje nejprve vedoucí zařízení, pokud neuvedete, že chcete vyvolat jednání s jiným kompetentním zástupcem Charity.
4. Stížnosti jsou vyřizovány **písemně do 30 dnů od podání**. Pokud bude v průběhu vyřizování stížnosti zřejmé, že vyřízení je složité a časově náročné, budete písemně informován/a o prodloužení lhůty.
5. U anonymních stížností výsledek řešení stížnosti poskytovatel zveřejňuje na **nástěnce** služby po dobu 30 dnů.
6. Můžete nahlížet do dokumentace, kterou vedeme o stížnosti, a pořizovat z ní kopie nebo výpisky.

Kontakty pro stížnosti:

- **pečovatelka** – DPS, Sv. Cyrila a Metoděje 271, 687 65 Strání, mobil: 724 651 347
- **vedoucí služby** – DPS, Sv. Cyrila a Metoděje 271, 687 65 Strání, mobil: 603 406 539, e-mail: strani@uhbrod.charita.cz
- **sociální pracovník**, DPS, Sv. Cyrila a Metoděje 271, 687 65 Strání, mobil: 606 055 135, e-mail: spstrani@uhbrod.charita.cz
- **ředitel Charity Uherský Brod** – Mariánské nám. 13, 688 01 Uherský Brod, tel: 572 630 648, e-mail: reditel@uhbrod.charita.cz

Pokud i nadále Vaše stížnosti přetrvávají, nebo nejste spokojeni s vyřízením Vaší stížnosti, můžete se obrátit na tyto orgány:

- **ředitel ACHO**: tel. 585 229 380, info@acho.charita.cz, Křížkovského 6, 779 00 Olomouc
- **Arcibiskup olomoucký**: tel. 587 405 401/411, ado@ado.cz, Wurmova 9, 771 01 Olomouc
- **Krajský úřad Zlínského kraje**, Odbor soc. věcí, tel.: 577 043 111, třída Tomáše Bati 21, 761 90 Zlín, podatelna@zlinskykraj.cz
- **Veřejný ochránce práv** – Ombudsman, Údolní 39, 602 00 Brno, tel: 542 542 888, podatelna@ochrance.cz
- **Český helsinský výbor**, Štefánikova 216/21, 150 00 Praha 5, info@helcom.cz

Pokud nesouhlasíte s vyřízením stížnosti, nebo pokud nebyla vyřízena ve stanovené lhůtě, můžete do 60 dnů od doručení informace o jejím vyřízení či od uplynutí této lhůty požádat ministerstvo o prověření jejího vyřízení. V žádosti uveďte důvod, proč o prověření žádáte.

- **Ministerstvo práce a sociálních věcí**, Na Poříčním právu 376/1, 128 00 Praha 2, posta@mpsv.cz