

	CHARITA SOBOTKA Charitní pečovatelská služba Libošovice 39, 507 44 Libošovice Tel./ fax: 493 571 156, e-mail: chps@sobotka.charita.cz, http://sobotka.charita.cz	CHPS
---	---	---

POSTUP PŘI PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ KLIENTŮ NA PRŮBĚH SLUŽBY

Stížnosti a připomínky k průběhu služby slouží jako zdroj informací, jak dále zkvalitnit a zlepšit služby poskytované našim klientům.

Klienti mohou podávat stížnosti a připomínky, aniž by tím byli jakýmkoliv způsobem ohroženi.

Postup podávání a přijímání stížností

Stížnost na kvalitu služby může podat klient služby nebo jeho zástupce - rodinný příslušník nebo kterákoliv blízká osoba, ve kterou má důvěru a kterou si klient určí. Stížnost se podává u vedoucí CHPS (kontakty na CHPS dostává zájemce při jednání o poskytování služby) nebo u ředitelky Charity Sobotka.

Stížnost lze podat:

- 1/ telefonicky na telefonních číslech: 493 571 156 nebo 606 651 173
- 2/ v písemné podobě na adrese: Charitní pečovatelská služba, Libošovice 39, 507 44 Libošovice
- 3/ osobně v kanceláři Charitní pečovatelské služby nebo ředitelky Charity Sobotka, Libošovice 39, 507 44 Libošovice

K podání stížnosti je také možné domluvit návštěvu vedoucí CHPS přímo v domácnosti klienta. Písemnou stížnost je také možné předat pečovatelce CHPS, která je povinna doručit ji vedoucímu CHPS. Pokud je stížnost podána ústně, pečovatelka má povinnost ji zaznamenat a předat vedoucímu CHPS. U osob s obtížemi v komunikaci může být stížnost podána také neverbálně (náznakem, gesta).

Řešení stížností:

Prokáže-li se v průběhu šetření stížnosti její oprávněnost, jsou bezodkladně přijata taková opatření, která zamezí opakování případu v budoucnosti. V případě, že došlo k takové újmě klienta, kterou je potřeba řešit i nějakou kompenzací (např. škoda na majetku nebo poskytování služby v menším rozsahu, než jak bylo sjednáno ve smlouvě), je součástí vyřízení stížnosti i dohoda s poškozeným o případné kompenzaci.

Kontakty pro možnost odvolání:

V případě nespokojenosti se proti výsledku vyřízení stížnosti může klient písemně odvolat:

- k ředitelce Charity Sobotka, Bc. Denise Samkové DiS, Libošovice 39, 507 44 Libošovice
- k ředitelce Diecézní charity Litoměřice, Bc. Adéle Švecové., Kosmonautů 2022, 412 01 Litoměřice

- na Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno
- MPSV, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2

Stěžovatel při postupování stížnosti vyšší instanci je povinen vždy přiložit kopii písemné odpovědi nižší instance, která stížnost řešila.