

Postup při podávání stížností a připomínek

Všichni uživatelé, popřípadě jejich zástupci, opatrovníci, rodinný příslušníci i cizí osoby mají možnost si stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby.

Stížnost může být podána:

- **ústní formou** (osobní i telefonicky)
 - ředitelce organizace - Mgr. Ivana Žáčková tel.: 731 604 509
 - vedoucí pečovatelské služby - Vilma Rakušanová, tel: 731 604 449
 - kterémukoli zaměstnanci organizace CHPS
- **písemnou formou**
 - do kanceláře ředitelky organizace
 - do kanceláře vedení pečovatelské služby
 - *zaslána poštou nebo elektronickou poštou*
 - na adresu ředitelství organizace - Náměstí 42, 382 41 Kaplice
 - na adresu vedení pečovatelské služby - Náměstí 42, 382 41 Kaplice

Stížnost může být podána v sídle vedení Pečovatelské služby, nebo lze využít schránky na stížnosti v jednotlivých domech s pečovatelskou službou (a to buď anonymně, nebo adresně) na adresách:

- Strahovská 256, 382 32 Velešín
- Náměstí 42, 382 41 Kaplice
- Novohradská 59, 382 41 Kaplice
- Blansko 66, 382 41 Kaplice

V případě ústní stížnosti může být tato interpretována kterémukoliv zaměstnanci charitní pečovatelské služby, ten je povinen o jejím předmětu neprodleně informovat příslušného vedoucího pracovníka nebo ředitele organizace, který zahájí jednání se stěžovatelem.

Stížnosti jsou zapsány do knihy stížností a po prošetření je stěžovatel nejpozději do 30 dnů obeznámen s výsledkem.

Osobně vznesená stížnost, či připomínka je projednávána tak, aby byla zajištěna maximální diskrétnost, tj. na přání stěžovatele je přítomna pouze osoba, která stížnost přijímá (viz výše). Při jednání je se stěžovatelem domluveno, zda si přeje, aby bylo jeho jméno při šetření oprávněnosti uvedeno, či nikoli (je-li to z důvodu pravdivého zjištění skutečnosti možné). Přivolání dalších osob z důvodu prověření je možné vždy jen po souhlasu stěžovatele.

Anonymní stížnosti jsou rovněž zapsány a prošetřeny a výsledek může být zveřejněn na nástěnce v jednotlivých DPS.

V případě, že uživatel má pocit, že jeho stížnost nebyla vyřízena k jeho plné spokojenosti, může se obrátit také na adresy:

- Diecézní charita České Budějovice, ředitel Mag. Jiří Kohout, Kanovnická 18, 370 01 České Budějovice, tel: 386 351 887, e-mail: reditel@charitacb.cz
- Odbor sociálních věcí a zdravotnictví Krajského úřadu Jihočeského kraje, U zimního stadionu 1952/2, 370 01 České Budějovice, tel: 386 720 111
- Biskup: diecezni.biskup@dieceze.cz
- Ministerstvo práce a sociálních věcí MPSV: tel. +420 950 191 111, posta@mpsv.cz

Stěžovatel má právo obrátit se také na jiné nezávislé organizace obhajující lidská práva nebo ombudsmana:

- Český helsinský výbor, Štefánikova 21, 150 00 Praha 5, tel: 257 221 142, 602 646 940, e-mail: info@helcom.cz
- Ombudsman - Veřejný ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno, tel. 542 542 888, e-mail: podatelna@ochrance.cz

Občanské poradny: jsou nezávislým místem bezplatné, důvěrné a nestranné pomoci, provázejí občany při jejich obtížích. Občanské poradny poskytují rady, informace a pomoc všem, kteří se na ně obrátí. Kontakty na jednotlivé poradny najdete na internetové stránce www.obcanske-poradny.cz. Asociace občanských poraden sídlí na adrese Senovážné nám. 24, 116 47 Praha 1.

Stížnost není důvodem pro ukončení služby ani k diskriminujícímu jednání ze strany poskytovatele služeb.

Všechny stížnosti jsou pracovníky zařízení chápány jako výkon práva uživatele a jsou cenným zdrojem informací o poskytovaných službách a o tom, jak je uživateli či jejich blízkými služba vnímána, přijímána, jak splňuje jejich očekávání, kde jsou slabá místa poskytování služby. Stížnosti jsou pracovníky chápány jako příležitost ke zvýšení kvality služby.

Adresy, kam lze směřovat Vaše stížnosti:

- Ředitelství Charity ČK: Mgr. Ivana Žáčková, tel: 731 604 50
Náměstí 42, 382 41 Kaplice
e-mail: reditel@ckrumlov.charita.cz
- Vedoucí pečovatelské služby: Vilma Rakušanová, tel: 731 604 449
Náměstí 42, 382 41 Kaplice
e-mail: vedouci.ps@ckrumlov.charita.cz