



POSTUP PŘI PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Platnost od 1.8.2020

CO MŮŽETE PODÁVAT

Podněty, připomínky a stížnosti (dále jen stížnosti) na kvalitu a způsob poskytování Charitní pečovatelské služby Blansko (dále jen CHPS).

KDO MŮŽE STÍŽNOST PODÁVAT

KDOKOLIV, např. klienti CHPS, pečující osoby klienta CHPS (rodinní příslušníci či jiné pečující osoby klienta), ostatní fyzické i právnické osoby (zástupci sociálních odborů ORP, zástupci jiných služeb, lékaři, zaměstnanci, občané, atd.)

KDY SI MŮŽETE STĚŽOVAT

KDYKOLIV, např. před zahájením služby, v průběhu poskytování služby, po ukončení služby, nebo kdykoliv zjistíte skutečnost, o které bychom se měli dozvědět a řešit ji.

KOMU SI MŮŽETE STĚŽOVAT

VŠEM PRACOVNÍKŮM CHPS - podněty, připomínky a stížnosti můžete sdělit všem pracovníkům CHPS – pečovatelkám, které za vámi dochází na péči, sociální pracovníci, asistentce nebo přímo vedoucí služby. Při nespokojenosti s vyřízením vaší stížnosti ze strany vedoucí služby se můžete dále obracet na ředitele Oblastní Charity Blansko, a poté na ředitele Diecézní Charity Brno.

JAK SI MŮŽETE STĚŽOVAT

Podávat připomínky a stížnosti můžete několika způsoby:

a) osobně

- pečovatelce, sociální pracovníci, asistentce nebo vedoucí služby, a to při osobní návštěvě nebo v kanceláři střediska CHPS na adrese:
Sadová 2
678 01 Blansko

b) telefonicky

- na číslo pečovatelek, které znáte
- na telefonním čísle střediska CHPS – 516 410 825
- na telefonním čísle vedoucí služby Bc. Anna Kalová – 737 230 852

c) písemně – písemná stížnost může být podepsaná i anonymní

- poštou na adresu střediska CHPS – **Charitní pečovatelská služba, Sadová 2, 67801 Blansko**
- osobním podáním pečovatelkám nebo přímo vedoucí služby či asistentce na středisko v Blansku
- zápisem do „Deníku stížností“, který je uložen na jednotlivých pracovištích
 - CHPS Blansko, Sadová 2
 - DPS Rájec-Jestřebí, Havlíčkova 678
 - DPS Jedovnice, Zahradní 699
 - DPS Kunštát, Radnická 472
 - DPS Olešnice, Družstevní596
 - DPS Velké Opatovice, Bahna 280

Charitní pečovatelská služba Blansko
Bc. Anna Kalová
Sadová 2, 678 01 Blansko

telefon: 516 410 825
email: chps@blansko.charita.cz
web: www.blansko.charita.cz



- vhozením do „Schránky“ umístěné u vchodu na pracoviště CHPS v Blansku
- emailem na adresu chps@blansko.charita.cz nebo anna.kalova@blansko.charita.cz – vedoucí služby
- v dotazníku spokojenosti

PRAVIDLA PŘI VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTI

Při vyřizování stížností dodržujeme následující **pravidla**:

- a) Stížnost je povinen převzít každý pracovník CHPS a předat ji vedoucí služby.
- b) Stížnost vyřizujeme v co nejkratší době, maximálně do 30ti dnů od jejího podání.
- c) Na řešení stížnosti se dle potřeby podílí celý tým pracovníků CHPS, dle vážnosti stížnosti může být přítomen i supervizor.
- d) Respektujeme Vaše práva a soukromí
 - máte právo zvolit si svého nezávislého zástupce, který Vás bude při vyřizování stížnosti zastupovat nebo doprovázet.
 - máte právo vystupovat v anonymitě - zachováme mlčenlivost o Vaší totožnosti v případě, že si to přejete.
- e) Žádná připomínka ani stížnost nevede k diskriminaci či ukončení služby ze strany poskytovatele.
- f) Každá připomínka a stížnost je pro nás přínosem a vede ke zkvalitnění naší služby.
- g) Máme-li kontakt na stěžovatele, vždy předáváme písemně výsledek šetření stížnosti, je-li stížnost anonymní, písemné vyjádření o vyřešení stížnosti bude vyvěšeno na webových stránkách služby a na nástěnce v kanceláři služby.
- h) Každá stížnost a její řešení je písemně evidována na středisku CHPS v Blansku.

POSTUP PŘI VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTI

Při vyřizování stížnosti jsme povinni dodržovat postup dle směrnice DCH Brno - Směrnice č. 03 Komunikace a práce s informacemi. Touto cestou Vás seznámíme s postupem, **jak je se stížností pracováno**, komu a v jakém pořadí je stížnost podávána. **Pořadí podávání a řešení stížností se nesmí přeskakovat.**

1. Jako první vyřizuje stížnost **VEDOUcí SLUŽBY CHPS** - paní Bc. Anna Kalová. Každý pracovník, který připomínku či stížnost obdrží, je povinen ji předat vedoucí služby. Vedoucí stížnost prošetří v co nejkratším termínu a písemně zaznamená průběh řešení a závěr. Výsledek šetření je písemně evidován na středisku CHPS a předán stěžovateli.
2. Za těchto podmínek se tedy stížností dále zabývá **ŘEDITEL OBLASTNÍ CHARITY BLANSKO** – Ing. Pavel Kolmačka. Obrátit se na něho můžete písemně na adresu Komenského 19, 678 01 Blansko, emailem: pavel.kolmacka@blansko.charita.cz, telefonicky na čísle 516 417 351. K osobnímu setkání je zapotřebí se telefonicky nebo osobně objednat.
3. Není-li ani v tomto případě Vaše stížnost uspokojivě vyřízena, můžete se písemně obrátit na **ŘEDITELE DIECÉZNÍ CHARITY BRNO** – Ing. Oldřicha Haičmana na adresu Třída Kpt. Jaroše 9, 661 35 Brno, tel. 545 426 610, oldrich.haicman@charita.cz
4. Není-li ani poté Vaše stížnost vyřešena k Vaší spokojenosti, můžete se obrátit na **ODBOR SOCIÁLNÍCH VĚCÍ JMK**, na vedoucího odboru – PhDr. Petr Horehled, kancelář č. 65, Žerotínovo nám. 3, 601 82 Brno, tel. 541 651 131, email: horehled.petr@kr-jihomoravsky.cz

Charitní pečovatelská služba Blansko
Bc. Anna Kalová
Sadová 2, 678 01 Blansko

telefon: 516 410 825
email: chps@blansko.charita.cz
web: www.blansko.charita.cz