

Příloha č. 2

1

POSTUP PŘI PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Platnost od 20.6.2025

CO MŮŽETE PODÁVAT

STÍŽNOSTI = vyjádření VAŠÍ NESPOKOJENOSTI, KTERÁ SMĚŘUJE NA KVALITU A ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ CHARITNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY BLANSKO (dále jen CHPS), jejichž cílem je dosáhnout změny.

PODNĚTY, PŘIPOMÍNKY = Vaše sdělení, které odráží Vaše potřeby k poskytování péče

KDO MŮŽE STÍŽNOST PODÁVAT

- **SOUČASNÝ A BÝVALÝ KLIENT CHPS**
- **ZÁKONNÝ ZÁSTUPCE KLIENTA, OPATROVNÍK, PODPŮRCE NEBO ZMOCNĚNEC**
- **ČLEN DOMÁCNOSTI KLIENTA** - pokud je oprávněný k zastupování podle občanského zákoníku
- **OSOBA BLÍZKÁ KLIENTA** - pokud si klient nemůže stěžovat sám kvůli svému zdravotnímu stavu
- **ZAMĚSTNANEC SLUŽBY**

KDY SI MŮŽETE STĚŽOVAT

DO 1 ROKU OD UDÁLOSTI, NA KTEROU STÍŽNOST SMĚŘUJE

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, zástupkyni vedoucí** nebo přímo **vedoucí služby**.

Při nespokojenosti s vyřízením Vaší stížnosti ze strany vedoucí služby se můžete dále obracet na ředitelku Oblastní Charity Blansko, a poté na ředitele Diecézní Charity Brno.

JAK SI MŮŽETE STĚŽOVAT

Podávat podněty, připomínky a stížnosti můžete několika způsoby:

a) osobně - ústně

- pečovatelce, sociální pracovníci, zástupkyni vedoucí nebo vedoucí služby, a to při osobní návštěvě u Vás doma 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. Hana Stloukalová, DiS. – tel. 731 405 507**

c) písemně – písemná stížnost může být podepsaná i **anonymní**

U ANONYMNÍ STÍŽNOSTI je potřeba uvést, zda jste nebo jste byl klientem CHPS, popř. zda jste zaměstnanec. Nebude-li to uvedeno, bude stížnost vedena jen jako podnět ke zkvalitnění služby a nemusí se řešit podle těchto pravidel.

- poštou na adresu střediska CHPS – **Charitní pečovatelská služba, Sadová 2, 67801 Blansko**



- osobním podáním pečovatelkám nebo přímo vedoucí služby či zástupkyni vedoucí 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, Družstevní 596
 - DPS Velké Opatovice, Bahna 280
- vhozením do „Schránky na stížnosti“ umístěné u vchodu na pracoviště CHPS v Blansku
- elektronicky na emailovou adresu:
 - chps@blansko.charita.cz
 - hana.stloukalova@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. Shromažďují se data od stěžovatele, pracovníků, z příslušné dokumentace a od případných svědků, aby bylo možno posoudit, zda došlo k pochybení. V případě zjištěného pochybení budou navržena nápravná opatření, aby se podobné situace neopakovaly.
- 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) Žádný podnět, 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 VYŘEŠENÍ STÍŽNOSTI, současným klientům je vyřešení stížnosti podáno i ústně, aby výsledku porozuměli**.
- h) Je-li stížnost **anonymní**, písemné vyjádření o vyřešení stížnosti bude vyvěšeno na nástěnce v kanceláři CHPS v Blansku po dobu **14 DNŮ** od vyřešení.
- i) Každá stížnost a její řešení je **VŽDY 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 – Bc. Hana Stloukalová, DiS.** Každý pracovník, který podnět, 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. Nebude-li dodržena vedoucí služby lhůta pro vyřízení stížnosti, popř. nebude-li vaše stížnost vyřešena k Vaší spokojenosti, i přes podávání připomínek, může se jí dále zabývat **ŘEDITELKA OBLASTNÍ CHARITY BLANSKO – Mgr. Lenka Šebelová, DiS.** Obrátit se na ni můžete písemně na adresu Komenského 19, 678 01 Blansko, emailem: lenka.sebelova@blansko.charita.cz, telefonicky na čísle **516 417 351**. K osobnímu setkání je zapotřebí se telefonicky nebo osobně objednat. Ředitelka OCHB může pověřit vyřízením stížnosti svého zástupce či manažera kvality. Lhůta na vyřízení je 30 dnů a stěžovatel je písemně vyrozuměn.

3. Není-li ani v tomto případě Vaše stížnost uspokojivě vyřízena, můžete se písemně obrátit na **ŘEDITELE DIECÉZNÍ CHARITY BRNO** – Ing. Pavel Kolmačka, na adresu Třída Kpt. Jaroše 1928/9, 602 00, Brno, pavel.kolmacka@brno.charita.cz I v tomto případě je lhůta na vyřízení 30 dnů a stěžovatel je písemně vyrozuměn.
4. Není-li ani poté Vaše stížnost vyřešena k Vaší spokojenosti, můžete se do 60 dnů obrátit na:
- a. **ZŘIZOVATELE – BISKUPSTVÍ BRNĚNSKÉ** – otec biskup Mons. Pavel Konzbul, adresa: Petrov 269/8, 602 00 Brno, email: brno@biskupstvi.cz
 - b. **MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ ČR** – adresa: Na Poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2, email: posta@mpsv.cz