

Příloha č. 2

POSTUP PŘI PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Platnost od 16. 6. 2026

CO MŮŽETE PODÁVAT

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

PODNETY, 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 SMĚRUJE.

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.

Další možnosti, kam můžete stížnost podat:

ZŘIZOVATELI DIECÉZNÍ CHARITY BRNO – BISKUPSTVÍ BRNĚNSKÉ – otec biskup Mons. Pavel Konzbul, adresa: Petrov 269/8, 602 00 Brno, email: brno@biskupstvi.cz

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

- 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
- do schránky, 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
- elektronicky na emailovou adresu:
 - chps@blansko.charita.cz
 - hana.stloukalova@blansko.charita.cz – vedoucí služby
- v dotazníku spokojenosti

CO DĚLAT, KDYŽ NEHCETE SVOU STÍŽNOST PODAT OSOBNĚ?

Pokud jste **SOUČASNÝM NEBO BÝVALÝM KLIENTEM** služby a nechcete či nemůžete si stížnost podat osobně, může ji za Vás podat Váš zákonný zástupce nebo ten, komu jste udělil plnou moc.

CO DĚLAT, KDYŽ NEHCETE STÍŽNOST PODEPSAT?

I ANONYMNÍ STÍŽNOSTI pro nás mohou být cenným podnětem, kterým se odpovědně zabýváme. Z důvodu anonymity je pro nás však obtížnější podání prošetřit a omezeno je i předání informace o výsledku, s čímž musí anonymní stěžovatel počítat. Pro podání nepodepsané stížnosti můžete využít kontakty uvedené výše nebo fyzické schránky umístěné ve službě určené pro podání námětů, stížností a připomínek.

PRAVIDLA PŘI VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTI

Při vyřizování stížností dodržujeme následující **pravidla**:

- a) Stížnost **JE POVINEN** převzít každý pracovník CHPS a předat ji vedoucí služby.
- b) Každá stížnost a PRŮBĚH jejího řešení je **VŽDY PÍSEMNĚ EVIDOVÁNA** na středisku CHPS v Blansku a stěžovatel je o této skutečnosti informován.
- c) Stížnost vyřizujeme v co nejkratší době, **MAXIMÁLNĚ DO 30TI DNŮ OD JEJÍHO PODÁNÍ**.
- d) Na řešení stížnosti se dle potřeby podílí celý tým pracovníků CHPS, dle vážnosti stížnosti může být přítomen i supervizor. Shromáždí 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.
- e) 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.
- f) Žádný podnět, připomínka ani stížnost nevede k žádnému znevýhodnění, újmě, diskriminaci či ukončení služby ze strany poskytovatele.
- g) Každý podnět, připomínka a stížnost je pro nás přínosem a vede ke zlepšování a zvyšování kvality naší služby.
- h) Máme-li kontakt na stěžovatele, **VŽDY PŘEDÁVÁME PÍSEMNĚ VÝSLEDEK VYŘEŠENÍ STÍŽNOSTI, a to buď osobně, nebo zasíláme poštou či emailem. Současným klientům je vyřešení stížnosti podáno i ústně (osobně nebo telefonicky), aby výsledku porozuměli.**
- i) Je-li stížnost **anonymní**, písemné vyjádření o vyřešení stížnosti bude vyvěšeno na nástěnce v kanceláři CHPS v Blansku po dobu **14 DNŮ** od vyřešení.

POSTUP PŘI VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTI

Při vyřizování stížnosti jsme povinni dodržovat postup dle předpisu Diecézní charity Brno – C-3-1 – Stížnosti na poskytování služeb. 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.
 - **ŘEDITEL 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.
 - S žádostí o prošetření vyřízení stížnosti se můžete také obrátit (do 60 dnů od doručení vyrozumění) na **MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ ČR – adresa: Na Poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2, email: posta@mpsv.cz**