



OBLASTNÍ CHARITA SOBOTKA

Charitní pečovatelská služba

Libošovice 39, 507 44 Libošovice

Tel./ fax: 493 571 156, e-mail: chps@sobotkacharita.cz, www.sobotkacharita.cz

CHPS

POSTUP PŘI PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ KLIENTŮ NA PRŮBĚH SLUŽBY

Postup podávání a přijímání stížností :

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

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, 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 vedoucí CHPS. Pokud je stížnost podána ústně, pečovatelka má povinnost ji zaznamenat a předat vedoucí 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 stěžovatele s výsledkem vyřízení stížnosti vedoucího CHPS se může klient písemně odvolat:

a) k ředitelce Oblastní charity Sobotka, Bc. Denice Samkové DiS, Libošovice čp.39, 507 44 Libošovice

b) k ředitelce Diecézní charity Litoměřice, Růženě Kavkové, Kosmonautů 2022, 412 01 Litoměřice

c) Veřejná ochránkyně práv Mgr. Anna Šabatová, Údolní 39, 602 00 Brno

d) MPSV, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2

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