



## OBLASTNÍ CHARITA SOBOTKA

### Charitní pečovatelská služba

Libošovice 39, 507 44 Libošovice

Tel./ fax: 493 571 156, e-mail: [chps@sobotka.charita.cz](mailto:chps@sobotka.charita.cz), [www.sobotka.charita.cz](http://www.sobotka.charita.cz)

CHPS

## POSTUP PŘI PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ KLIENTŮ NA PRŮBĚH SLUŽBY

*Stížnosti a připomínky k průběhu služby slouží jako zdroj informací, jak dále zkvalitnit a zlepšit služby poskytované našim klientům.*

*Klienti mohou podávat stížnosti a připomínky, aniž by tím byli jakýmkoliv způsobem ohroženi.*

### **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 CHPS (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 vedoucímu CHPS. Pokud je stížnost podána ústně, pečovatelka má povinnost ji zaznamenat a předat vedoucímu 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 se proti výsledku vyřízení stížnosti může klient písemně odvolat:

- a) ředitelka Oblastní charity Sobotka, Bc. Denisa Samková, DiS., Libošovice čp. 39, 507 44
- b) ředitelka Diecézní charity Litoměřice, Růžena Kavková, 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 instance, která stížnost řešila.**