

INFORMACE O PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

*Jak postupovat, pokud si chcete stěžovat na úroveň služby,
její kvalitu nebo způsob poskytování.*

Na co a kdy si můžete stěžovat?

Můžete si stěžovat kdykoliv a na cokoli, co se týká poskytování naší služby, její kvalitu, způsob poskytování, průběh služby u vás (např. postup pečovatelek, sociální pracovníce, vedoucího služby, poskytování služby v rozporu se zákonem, pravidly služby, smlouvou, individuálním plánem atd.).

Nebojte se postěžovat si, za vaši stížnost budeme rádi. Z ní se rychleji dozvíme, jak dělat naši práci lépe a kvalitněji.

Jak si můžete stěžovat?

Pokud si chcete stěžovat na konkrétní pečovatelku, pečovatelky obecně, sociální pracovníci – adresujte svoji stížnost vedoucímu služby (přímo nebo přes kteroukoliv pečovatelku).

Pokud si chcete stěžovat přímo na vedoucího služby – adresujte svoji stížnost ředitelce Charity Vyškov.

Pokud si chcete stěžovat na postup s vyřízením stížnosti nebo vlastní vyřízení stížnosti Charitou Vyškov – adresujte svoji stížnost řediteli Arcidiecézní charity Olomouc.

Pokud nejste spokojeni s vyřízením vaší stížnosti v rámci Charity – můžete si stěžovat nezávislým nadřízeným institucím (viz kontakty níže).

Podat stížnost můžete ústně, písemně, telefonicky i elektronicky.

Můžete si stěžovat anonymně – stačí vhodit vaši stížnost do označené schránky na naší budově.

Stížnost můžete napsat sami, můžeme vám s ní pomoci, nebo ji za vás můžeme napsat – řekněte svojí pečovatelce nebo se ozvěte vedoucímu služby.

Pro podání stížnosti si můžete také zvolit zástupce (např. někoho, komu důvěřujete), aby za vás stížnost podal a vyřídil.

Jak budeme stížnost řešit?

Vaši stížnost budeme řešit ihned, průběžně vás budeme informovat o řešení vaší stížnosti a ve lhůtě maximálně 30 dnů od nás obdržíte písemné vyjádření o vyřešení vaší stížnosti. Když to nestihneme ve lhůtě 30 dnů, tak od nás obdržíte písemné vyjádření, proč se vyřízení vaší stížnosti zpozdilo a do kdy bude vyřízené.

Kontakty – na koho se obrátit se stížností v rámci Charity

1. Vedoucí služby:

Vedoucí Pečovatelské služby Charity Vyškov
Charita Vyškov, Náměstí Svobody 75/34, 682 01 Vyškov-Dědice
Telefon: 733 742 058, e-mail: ps@vyskov.charita.cz

2. Ředitel/ka organizace:

Ředitel/ka Charity Vyškov
Charita Vyškov, Morávková 745/1a, 682 01 Vyškov-Dědice
Telefon: 774 874 809, e-mail: info@vyskov.charita.cz

3. Ředitel/ka nadřízené organizace:

Ředitel Arcidiecézní charity Olomouc
Arcidiecézní charita Olomouc, Křížkovského 6/505, 779 00 Olomouc
Telefon: 585 229 380, e-mail: reditel@acho.charita.cz

Kontakty – kam se můžete obrátit, když chcete podat stížnost někomu nezávislému (v libovolném pořadí)

1. Krajský úřad Jihomoravského kraje

Odbor sociálních věcí – Oddělení registrace sociálních služeb
Žerotínovo náměstí 449/3, 602 00 Brno
Telefon: 541 652 185

2. Ministerstvo práce a sociálních věcí

Odbor inspekcí, výkonu akreditací, financování v oblasti sociálních služeb,
sociálněprávní ochrany dětí a sociální práce
Na Poříčním právu 376/1, 128 00 Praha 2
Telefon: 950 194 539

3. Veřejný ochránce práv (ombudsman)

Údolní 39, 602 00 Brno
Telefon: 542 542 888
E-mail: podatelna@ochrance.cz