

PODÁNÍ STÍŽNOSTI A PŘIPOMÍNEK

Každý klient Charitní pečovatelské služby má právo stěžovat si na kvalitu nebo způsob poskytování služby a podávat připomínky.

Stížnost může podat

- Klient nebo jím zvolený zástupce, případně opatrovník;
- Jakákoliv osoba (např. rodina klienta, soused klienta apod.).

Jak stížnost podat

- **Ústně:** kterémukoliv zaměstnanci služby; telefonem či osobně níže uvedeným kontaktům.
- **Písemně:** poštou na adresu služby; do schránky důvěry u vchodu do služby; předáním kterémukoliv pracovníkovi služby; vepsáním do **Knihy stížností** v místě sídla služby; elektronicky na e-mail: info@bystriceph.charita.cz.
- **Neverbálně:** v případě osob se sníženou komunikační schopností: klient může svou nelibost vyjádřit mimikou, gestikulací, křikem, pláčem a jiným neverbálním způsobem. Pracovník, který tyto projevy zaznamená, kontaktuje vedoucí služby, která stížnost projedná.
- **Anonymně:** poštou na adresu služby; do schránky důvěry u vchodu do služby.

Termíny a způsob vyřizování stížností

Stížnost se řeší v co nejkratší době, maximálně do 30 dnů od jejího doručení. Klient nebo osoba, která ji podala, dostane písemné vyrozumění o jejím vyřešení.

Řešení anonymní stížnosti je vyvěšeno do 30 dnů od jejího nalezení na prosklených vstupních dveřích sídla služby po dobu 14 dnů.

Kontakt na osoby, které stížnosti vyřizují

Vedoucí Charitní pečovatelské služby: Iva Prejzková, Dis.

tel. 775 635 014

6. května 1071, 768 61 Bystřice pod Hostýnem

Ředitel Charity Bystřice pod Hostýnem: Ing. Pavel Pilmajer

tel. 731 646 911

6. května 1612, 768 61 Bystřice pod Hostýnem

Při nespokojenosti s vyřešením stížnosti se klient může obrátit na tyto kontakty

Sociální odbor Města Bystřice pod Hostýnem

tel. 573 501 980

Masarykovo náměstí 137, 768 61 Bystřice pod Hostýnem

Krajský úřadu ve Zlíně: Odbor sociálních věcí

tel. 577 043 111

třída Tomáše Bati, 761 90 Zlín

Ochránce veřejných práv

tel. 542 542 888

Údolní 39, 602 00 Brno

email: podatelna@ochrance.cz

V Bystřici pod Hostýnem 16.2.2023