

Stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování Charitní pečovatelské služby

- Kterýkoli uživatel či rodinný příslušník může podat svou stížnost na personál, či na kvalitu poskytované služby.
- Vaše stížnost bude řešena individuálně a nebude mít negativní vliv na námi poskytované sociální služby.
- Během celého procesu vyřizování stížnosti je zachována mlčenlivost o totožnosti stěžovatele.

Připomínka - Vaše připomínka, či podnět, týkající se poskytované sociální služby, bude zaznamenána a následně řešena.

Stížnost - je sdělení, které se zabývá nedostatkem či nesprávným jednáním v rámci poskytovaných sociálních služeb, na jehož nápravě stěžovatel trvá. Je evidována, stěžovatel vždy obdrží písemnou odpověď o způsobu řešení stížnosti.

Stížnost lze podat:

- 1) **Ústně** – prostřednictvím všech pracovníků, se kterými se v rámci poskytované služby setkáváte.
- 2) **Telefonicky** – máte možnost telefonicky kontaktovat vedoucího pečovatelské služby, který stížnost zapíše a následně ji bude řešit.
 - vedoucí pečovatelské služby: **tel: 571 420 677, 739 124 847**
- 3) **Písemně**
 - **poštou:** Charitní pečovatelská služba, Pod Žamboškou 253, 755 01 Vsetín
 - **prostřednictvím schránky důvěry**, která je umístěna
 - na DPS (Pod Žamboškou, 253) u dveří kanceláře Charity
 - u dveří budovy Charity Vsetín, Horní náměstí 135

Vaše stížnost bude předána kompetentnímu pracovníkovi a **vyřízena do 28 kalendářních dní. I Vaše stížnost může přispět ke zkvalitnění poskytovaných služeb.**

Další kontakty pro podání stížnosti:

Ředitelka Charity Vsetín

Věra Dulavová, Horní náměstí 135, Vsetín 755 01, tel.: 571 411 709, 604 437 915
e-mail: reditel@vsetin.charita.cz

Arcidiecézní charita Olomouc

ředitel Václav Kepřt, Křížkovského 6/505, Olomouc 772 00, tel.: 585 229 380
e-mail: reditel@acho.charita.cz

Kancelář veřejného ochránce práv

Údolní 658/39, 602 00 Brno, tel.: 542 542 111
e-mail: podatelna@ochrance.cz

Ve Vsetíně dne 1. 2. 2017, schválila Věra Dulavová, statutární zástupce Charity Vsetín.

Tento dokument nabývá účinnosti dne 1. 3. 2017.