

## 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. Stížnost bude řešena individuálně a nebude mít negativní vliv na 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](mailto: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](mailto:reditel@acho.charita.cz)

#### **Kancelář veřejného ochránce práv**

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

Ve Vsetíně dne 30. 4. 2020, schválila Věra Dulavová, statutární zástupce Charity Vsetín.

Tento dokument nabývá účinnosti dne 1. 6. 2020.