

STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

- Uživatel nebo jeho zástupce či rodinný příslušník má právo si stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování pečovatelské služby. Podání stížnosti nesmí být na újmu tomu, kdo ji podal.

Jakou formou podat stížnost a na koho je možné se obracet

- **ústně** jakémukoliv pracovníku pečovatelské služby, který je povinen o této stížnosti informovat Vedoucí PS nebo řediteli Charity Odry
- **telefonicky** Vedoucí PS Martině Hezinové (tel. 731 075 802), řediteli Charity Odry Bc. Petru Kučerkovi (tel. 604 645 350)
- **anonymně do schránky důvěry** Charity Odry, Hranická 1110/32, Odry
- **písemně** do rukou kteréhokoliv pracovníka pečovatelské služby, který je povinen stížnost předat Vedoucí PS nebo do rukou ředitele Charity Odry nebo poštou na adresu Charita Odry, Martina Hezinová, Hranická 1110/32, 742 35 Odry nebo Charita Odry, Bc. Petr Kučerka, Hranická 162/36,72 35 Odry
- **prostřednictvím e-mailu** na e-mail: martina.hezinova@odry.charita.cz, petr.kucerka@odry.charita.cz
- **prostřednictvím internetových stránek** Charity Odry: <https://odry.charita.cz>

Kdo bude žádost vyřizovat a jakou formou?

- Stížnost bude vyřizovat Vedoucí PS Martina Hezinová v případě nutnosti za spolupráce ředitele Charity Odry Bc. Petra Kučerky.
- Stížnost podaná písemnou či elektronickou formou prostřednictvím e-mailu je vyřizována rovněž písemně či elektronicky.
- Stížnost podaná ústní či telefonickou formou je vyřizována ústně či telefonicky.
- Odpovědi a řešení stížností, které byly podány anonymně do schránky jsou písemně vyvěšeny na dveřích budovy Charity Odry na ulici Hranická 1110/32, Odry po dobu 30 dnů. Schránku důvěry vybírá společně Vedoucí DS a Vedoucí PS vždy v případě, že ve schránce je něco vhozeno (viditelné okem, průhledné okénko).

Stěžovatel má možnost si svobodně zvolit nezávislého zástupce, který ho bude zastupovat při podání a vyřizování stížnosti a má možnost si vzít s sebou tlumočníka.

- **Stížnost je řešena neprodleně po jejím oznámení, řízení trvá dle charakteru stížnosti co nejkratší dobu - maximálně však 30 dnů.** U všech stížností se Vedoucí PS či ředitel snaží danou situaci prověřit a následně řešit její nápravu.
- Všechny stížnosti podané písemnou, anonymní nebo elektronickou formou prostřednictvím emailu jsou evidovány v Knize stížností, za kterou je zodpovědná Vedoucí PS. V Knize stížností je písemně veden průběh řešení stížnosti.
- Stížnosti podané ústně nebo telefonicky jsou řešeny rovněž ústně či telefonicky a nejsou písemně evidovány, pokud si uživatel vyloženě nepřeje písemné řešení jeho stížnosti.
- V případě, že uživatel není spokojen s vyřízením své stížnosti, nebo nechce stížnost řešit na Charitě v Odrách, může se obrátit na nadřízený orgán DCHOO, Kratochvílova 3, 702 00 Moravská Ostrava nebo na nezávislý orgán: Občanská asociace-sdružení pro podporu a rozvoj svobodné společnosti, Stromořadí 1701, 735 32 Rychvald či na kancelář ombudsmana Mgr. Anna Šabatová, Ph.D. - Veřejný ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno.