

Informace pro klienty

Podávání a vyřizování stížností na způsob nebo kvalitu poskytované služby

Co je stížnost:

- Vyjádření nespokojenosti s kvalitou nebo způsobem poskytování služby
- Nástroj pro zvyšování kvality poskytované služby
- Jejím cílem je dosažení změny

Komu mohu svoji stížnost sdělit:

- Každému pracovníkovi služby Denního stacionáře Odry (vedoucí, sociální pracovníci, pracovnícím v sociálních službách)
- Řediteli Charity Odry

Kontakty na odpovědné osoby:

- Vedoucí služby denního stacionáře Odry, mob.: 732 472 855, e-mail: michaela.tomaskova@odry.charita.cz
- Ředitel Charity Odry, mob.: 604 645 350, e-mail: petr.kucerka@odry.charita.cz

Co následuje po podání stížnosti:

- Pokud si to přejete, sepíšeme s Vámi stížnost písemně
- Celá situace bude prošetřena, shromáždíme Vaše fakta, informace zaměstnanců, z dokumentace a od případných svědků
- Prošetříme a posoudíme, zda došlo k pochybení a jaké jsou jeho důsledky
- Navrhne nápravné opatření, aby nedocházelo k opakování obdobných situací
- Nejpozději do 30 dnů Vás vyrozumíme o vyřízení Vaší stížnosti

Co mám dělat, když si nechci stěžovat osobně:

- Vhodte svou stížnost v písemné formě do schránky, která je umístěna před hlavním vchodem do budovy DS vlevo na zdi

- nebo zašlete stížnost písemně na adresu Denní stacionář Odry, Hranická 1110/32, Odry, 742 35
- nebo si zvolte zástupce, kterému důvěřujete (ten také bude informován o řešení stížnosti)

Co mám dělat, když nechci stížnost podepsat:

- V případě anonymního podání stížnosti ji není potřeba podepsat
- Anonymní stížnost bude řešena stejně jako stížnost podepsaná
- Vyrozumění o vyřešení anonymní stížnosti bude zveřejněno po dobu 14 dnů na nástěnce vlevo vedle vchodu do zázemí služby denního stacionáře v I. patře

Kam se mohu dále obrátit, pokud nebudu spokojen/a s vyřízením stížnosti:

- Když nebudete spokojen/a se způsobem řešení, a to ani po podání všech Vašich připomínek, můžete se obrátit na:
 - Ředitel Charity Odry, mob.: 604 645 350, e-mail: petr.kucerka@odry.charita.cz
 - Zřizovatel DCHOO-Biskupství ostravsko opavské, tel.: 596 116 522
 - Vedoucí odboru sociálních věcí MÚ Odry, tel.: 556 768 140
 - Vedoucí odboru sociálních věcí KÚ Ostrava, tel.: 595 622 150
 - Ministerstvo práce a sociálních věcí, tel.: 950 191 111, e-mail: posta@mpsv.cz

Účinnost

Tento dokument nabývá účinnosti dnem 1. prosince 2014.

Aktualizován 1. března 2025

Vedoucí denního stacionáře
Bc. Michaela Tomášková



Denní stacionář Odry

Kontaktní adresa: Hranická 1110/32, Odry 742

Mob.: 732 472 855, www.odry.charita.cz

IČ: 62351052, číslo účtu: 43-8891780237/0100