

Pravidla pro stížnosti

Jste-li nespokojen se službami či přístupem pracovníků máte právo si stěžovat.

Co je stížnost?

Stížnost na poskytování sociální služby je vyjádřená nespokojenost s cílem dosáhnout změny. Stížnost lze podat do 1 roku od události, na kterou stížnost směřuje. Stížnosti bereme jako cenné podněty pro další zlepšování služby a pro celkové zvyšování její kvality. Podání stížnosti nevede k žádnému znevýhodnění, újmě stěžovatele či osoby, kterou zastupujete.

Kdo si může stěžovat?

Stěžovat si může:

- současný i bývalý pacient;
- jeho zákonný zástupce, opatrovník;
- podpůrce nebo zmocněnec;
- dále osoba blízká, pokud si uživatel nemůže stěžovat sám s ohledem na svůj zdravotní stav;
- člen domácnosti, který je oprávněný k zastupování uživatele podle občanského zákoníku;
- na poskytování služby si může stěžovat také zaměstnanec služby.

Komu a jak mohu svou stížnost sdělit?

Stížnost lze podat písemně, ústně, elektronicky, telefonicky, a to každému zaměstnanci služby.

- Bárka – domácí hospic Jihlava, Mahenova 4686/16, 586 01 Jihlava, tel. 603 700 319, e-mail: barka@jihlava.charita.cz;
- Vedoucí DH Bárka – Bc. Markéta Brestovská, DiS., Mahenova 4686/16, 586 01 Jihlava, tel. 736 523 676, e-mail: marketa.brestovska@jihlava.charita.cz;
- nebo do poštovní schránky služby v sídle DH Bárka, Mahenova 4686/16, 586 01 Jihlava.

Co následuje po podání stížnosti?

Stížnost je vždy písemně evidována a je-li to možné, je sepsána společně se stěžovatelem. Stěžovatele informujeme o následujícím postupu:

- stížnost je zaevidována;
- kým bude celá situace prošetřena, přičemž budou shromážděna fakta od stěžovatele, zaměstnanců, z příslušné dokumentace a od případných svědků, aby bylo možno posoudit, zda došlo k pochybení, a jaké jsou jeho důsledky;
- v případě zjištěného pochybení budou navržena nápravná opatření, aby se podobné situace neopakovaly;
- nejpozději do 30 dnů bude písemně vyrozuměn o tom, jak byla stížnost vyřízena.

Co když nechci svou stížnost podat osobně?

Pokud jste současným nebo bývalým pacientem DH a nechcete či nemůžete si stížnost podat osobně, může ji za Vás podat Váš zákonný zástupce nebo ten, komu jste udělil plnou moc.

Co dělat, když nechci stížnost podepsat?

Pokud si přejete podat stížnost anonymně, nemusíte ji podepisovat, ale je třeba napsat, zda jste nebo býval pacient služby nebo jste zaměstnancem služby, a pak se budeme stížností zabývat jako každou jinou. Vyrozumění o vyřešení anonymní stížnosti bude zveřejněno po dobu 14 dnů na nástěnce v sídle DH Bárka, Mahenova 4686/16, 586 01 Jihlava.

Kam se mohu obrátit, když budu nespokojený s vyřízením své stížnosti?

Když budete nespokojený s tím, jak byla stížnost vyřízena, a to ani po podání Vašich připomínek, nebo když nebyla dodržena lhůta pro její vyřízení, můžete se písemně obrátit na:

- Ředitelku Oblastní charity Jihlava, Ing. Hanu Fexovou
 - o adresa: Jakubské nám. 2, 586 01 Jihlava
 - o tel. 567 563 639
 - o e-mail: hana.fexova@jihlava.charita.cz;
- Ředitele Diecézní charity Brno, Ing. Pavla Kolmačku
 - o adresa: třída Kpt. Jaroše 1928/9, 602 00 Brno
 - o e-mail: pavel.kolmacka@brno.charita.cz;
- Zřizovatele - Biskupství brněnské: otec biskup Mons. Pavel Konzbul
 - o adresa: Petrov 269/8, 602 00 Brno
 - o e-mail: brno@biskupstvi.cz;

Zásady vyřizování stížností:

- Lhůta pro vyřízení stížností je nejvýše 30 kalendářních dnů a stěžovatel bude písemně vyrozuměn.
- Lhůtu pro vyřízení stížností lze ze závažných důvodů prodloužit. Stěžovatel musí být o prodloužení lhůty i o jeho důvodech vždy prokazatelně informován, a to včas před uplynutím lhůty pro vyřízení stížnosti.
- Při vyřizování stížností bude respektováno soukromí a lidská práva stěžovatele.
- Stěžovatel má možnost si svobodně zvolit nezávislého zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat nebo doprovázet.
- Řešení anonymní stížnosti bude zveřejněno na nástěnce, která se nachází v sídle DH Bárka v přízemí.
- **Stížnost není důvodem pro ukončení poskytované služby ani k diskriminujícímu jednání ze strany poskytovatele služeb.**