



CHARITA

ČESKÝ TĚŠÍN

Charitní ošetrovatelská služba

POSTUP PŘI PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Charitní ošetrovatelské služba

1. **Stížnosti, podněty a připomínky**, které máte k poskytované službě nebo k chování, či jednání pracovníků, můžete podat:

- **ústně/telefonicky**, kterékoliv pracovníci ošetrovatelské služby nebo vedoucí na tel. čísle 603 287 700.
- **písemně** (dopisem, emailem) na adresu Beáta Dulawová, Mírová 1684/8, 737 01 Český Těšín nebo email: beata.dulawova@ceskytesin.charita.cz

Stížnosti můžete podávat také anonymně.

Můžete si zvolit svého zástupce, který za Vás stížnost podá a bude Vás v řízení o stížnosti zastupovat.

2. **Stížnost bude zaevidovaná pracovníci**, která stížnost přijala. Za řešení stížností je odpovědná vedoucí služby. V případě, že by mohlo dojít ke střetu zájmu nebo je stížnost proti vedoucí služby, zabývá se jejím vyřízením ředitel organizace.

3. **Řešení stížnosti** - zjištění, kdo chybu způsobil, jak k situaci došlo, jakým způsobem je možné zajistit nápravu.

Vedoucí pracovník vyslechne obě strany. Přejete-li si, budete přizváni k jednání o stížnosti. Jednání může být vedeno odděleně od pracovníka, na něhož byla stížnost podána. Chráníme osobní a citlivé údaje. Po podání stížnosti k Vám nebudeme přistupovat negativně nebo diskriminačně.

Je-li to možné, vedoucí pracovník provede opatření, aby se situace neopakovala. Projednání stížnosti se dokumentuje a obě strany jsou informovány o výsledku šetření a opatřeních.



CHARITA

ČESKÝ TĚŠÍN

Charitní ošetrovatelská služba

4. Vyřízení stížnosti probíhá písemnou formou v termínu do 30 dnů a způsob jejich vyřizování je evidován. Je-li řešení stížností komplikované, můžeme lhůtu prodloužit max. na 60 dní, o tom bude stěžovatel písemně informován.

V případě, že je stížnost anonymně podána veřejností může být odpověď zveřejněna na webových stránkách <http://ceskytesin.caritas.cz/> a ve zpravodaji Trubač.

Jestliže je stížnost oprávněná, budete informováni o způsobu nápravy.

5. Pokud stěžovatel není spokojen s výsledkem, má možnost odvolání k řediteli organizace, případně dalším orgánům.

KONTAKTY PRO PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ a ODVOLÁNÍ

- **Praktický lékař, který Vás léčí.**
- **Ředitelka Charity Český Těšín**
Ing. Monika Klimková, Mírová 1684/8, 737 01 Český Těšín,
e-mail: monika.klimkova@ceskytesin.charita.cz, tel: 603 462 292
- **Ředitel Diecézní charity ostravsko-opavské**
Mgr. et Mgr. Lukáš Curylo, Kratochvílova 3, 702 00 Ostrava,
e-mail: lukas.curylo@caritas.cz tel: 596 127 262
- **Sekretariát CHČR: Vladislavova 12, 111 00 Praha**
- **Krajský úřad Moravskoslezského kraje: 28. října 2771/117, Moravská Ostrava, 702 00 Ostrava, tel: 595 622 222**
- **Veřejná ochránkyně práv: Mgr. Anna Šabatová Ph.D., Údolní 39, 602 00 Brno, tel: 542 542 777**
- **Český helsinský výbor: Štefánikova 21, 150 00 Praha 5, email: sekr@helcom.cz**