

## POSTUP PŘI PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ v Charitní ošetřovatelské službě

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

- **ústně/telefonicky**, kterékoli pracovníci ošetřovatelské služby nebo vedoucí služby na tel. čísle 605 591 686.
- **písemně** (dopisem, emailem) na adresu
  - Bc. Beáta Dulavová, Mírová 1684/8, 737 01 Český Těšín  
e-mail: [beata.dulavova@ceskytesin.charita.cz](mailto:beata.dulavova@ceskytesin.charita.cz)
  - Ing. Monika Klimková, Leoše Janáčka 168/2, 737 01 Český Těšín  
e-mail: [monika.klimkova@ceskytesin.charita.cz](mailto:monika.klimkova@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 pracovnící**, 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.

**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, Leoše Janáčka 168/2, 737 01 Český Těšín  
e-mail: [monika.klimkova@ceskytesin.charita.cz](mailto: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](mailto: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
- **Veřejný ochránce práv**  
JUDr. Stanislav Křeček, Údolní 39, 602 00 Brno, tel.: 542 542 777  
e-mail: [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)
- **Český helsinský výbor**  
Štefánikova 21, 150 00 Praha 5, email: [sekr@helcom.cz](mailto:sekr@helcom.cz)