



## Oblastní charita Trutnov OCHTU

Dřevařská 332, 541 03 Trutnov, IČ 434 65 439, tel. 499 817 366

[charita@tu.hk.caritas.cz.cz](mailto:charita@tu.hk.caritas.cz.cz) , <http://trutnov.charita.cz>

### **Postup pro podávání stížností**

Každý podnět, připomínka nebo stížnost jsou vnímány jako příležitosti ke zkvalitnění poskytovaných pečovatelských služeb při Oblastní charitě Trutnov. Stížnost je ústně nebo písemně vyjádřená nespokojenost ze strany uživatele nebo jiné osoby, týkající se kvality nebo způsobu poskytování služby. Stížnosti jsou evidovány a v přiměřené lhůtě písemně vyřízeny. Podaná stížnost není důvodem k negativnímu postoji vůči stěžovateli či uživateli, v jehož zájmu byla stížnost podána.

Povinnost přijmout stížnost má každý zaměstnanec pečovatelské služby Oblastní charity Trutnov. Ten ji následně předá vedoucí služby a ta ji prošetří. Pokud je stížnost směřována proti vedoucí pečovatelské služby, stížnost prošetří ředitel Oblastní charity Trutnov.

Stížnost bude vyřízena nejdéle do 30 dnů od jejího doručení. (U stížností, které potřebují zvláštní postup při jejich vyřízení z důvodu náročnosti, může být lhůta ojediněle překročena, nejdéle musí být vyřízena do 60 dnů od jejího doručení).

O vyřízení stížnosti budete informováni vždy písemně. Výsledek z prošetřování anonymních stížností je vyvěšen po dobu 14 dní na vývěsce Oblastní charity Trutnov na budově ZUŠ v ulici Horská.

#### **Kdo může podat stížnost:**

- Zájemce o službu
- Uživatel
- Zákonný zástupce uživatele
- Opatrovník uživatele
- Zmocněnec
- Ostatní osoby (zejména rodinní příslušníci a přátelé uživatelů a další osoby)

Stěžovatel má možnost si svobodně zvolit svého zástupce, který ho bude při podání a vyřizování stížnosti zastupovat.

#### **Komu může být stížnost podána:**

- Pečovatelce
- Sociální pracovníci
- Vedoucí služby
- Řediteli organizace

V případě anonymní stížnosti je možné adresovat stížnost na adresu: Oblastní charita Trutnov, Dřevařská 332, Trutnov 541 03, nebo vhodit stížnost do schránky, která se nachází na budově sídla organizace na téže adrese a je označena nápisem Stížnosti.



## Oblastní charita Trutnov OCHTU

Dřevařská 332, 541 03 Trutnov, IČ 434 65 439, tel. 499 817 366

[charita@tu.hk.caritas.cz.cz](mailto:charita@tu.hk.caritas.cz.cz) , <http://trutnov.charita.cz>

### Forma podání stížnosti:

- **Ústní podání:**

osobně - vedoucí služby, sociální pracovníci, pečovatelce v domácnosti uživatele

na adrese sídla pečovatelské služby: Oblastní charita Trutnov, Dřevařská 332, Trutnov 541 03

telefonicky - na telefonním čísle: 777 736 079 - Bc. Regina Sýkorová - vedoucí služby

733 741 039 - Lenka Kopecká, DiS. - sociální pracovníce v Trutnově

499 441 140 – Bc. Luisa Polešovská - sociální pracovníce v Hostinném

777 736 070 - JUDr. Ing. Jiří Špelda – ředitel organizace

- **Písemné podání:**

osobně - kterémukoliv ze zaměstnanců pečovatelské služby

prostřednictvím pošty - na adresu: Oblastní charita Trutnov, Dřevařská 332, Trutnov 541 03

nebo Labská fortna 230, 543 71 Hostinné

e-mailem na adresu: [regina.sykorova@tu.hk.caritas.cz](mailto:regina.sykorova@tu.hk.caritas.cz) (vedoucí služby)

[lenka.kopecka@tu.hk.caritas.cz](mailto:lenka.kopecka@tu.hk.caritas.cz) (sociální pracovníce v Trutnově)

[luisa.polesovska@tu.hk.caritas.cz](mailto:luisa.polesovska@tu.hk.caritas.cz) (sociální pracovníce v Hostinném)

[charita@tu.hk.caritas.cz](mailto:charita@tu.hk.caritas.cz) (ředitel organizace)

- **Anonymní podání:**

Stížnost je možné podat také anonymně. K tomuto účelu slouží schránka, která je umístěna na budově sídla Oblastní charity Trutnov na adrese Dřevařská 332, Trutnov 541 03 a je označena nápisem Stížnosti. Anonymní stížnost je též možné podat telefonicky, e-mailem či zaslat poštou.

### Odvolání:

Pokud stěžovatel není po vyřízení žádosti spokojený s vyzněním, může podat do 14 dnů odvolání (písemně, telefonicky či osobně) - a to k řediteli Oblastní charity Trutnov JUDr. Ing. Jiřímu Špeldovi, adresa: Dřevařská 332, Trutnov, 541 03, tel.: 777 736 070, email: [charita@tu.hk.caritas.cz](mailto:charita@tu.hk.caritas.cz)

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti je možné obrátit se na nadřízený orgán poskytovatele případně na instituci sledující dodržování lidských práv. Konkrétně se jedná o tyto osoby a orgány:

- **ředitelka Diecézní charity Hradec Králové**

Ing. Anna Maclová, tel.: 495 063 135, [email: dchhk@hk.caritas.cz](mailto:dchhk@hk.caritas.cz), adresa: Velké náměstí 37/46, Hradec Králové, 500 01

- **veřejný ochránce lidských práv**

tel.: 542 542 888, email: [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz), adresa: Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno