

Postup pro podávání stížností

Charitní dům pokojného stáří

V Charitním domě pokojného stáří vnímáme stížnosti, podněty a připomínky jako důležitou součást zvyšování kvality našich služeb. Pomáhají nám zlepšovat péči a reagovat na potřeby klientů i jejich blízkých.

Podání stížnosti nemá žádný negativní vliv na poskytování služby.

Kromě stížnosti můžete podat také **podnět** ke zvýšení kvality života klientů.

Na co je možné si stěžovat

- na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby,
- na chování nebo jednání zaměstnanců,
- na společné soužití mezi klienty,
- na možné porušení práv klienta.

Kdo je oprávněný stížnost podat

- klient služby,
- jeho opatrovník, zákonný zástupce nebo podpůrce,
- osoba blízká,
- klientem zvolený zástupce,
- jiná osoba hájící zájmy klienta,
- zaměstnanec domova,

Klient si může zvolit osobu, která jej bude při podání a vyřizování stížnosti zastupovat.

Jakou formou může být stížnost podána

- ústně (osobně nebo telefonicky),
- písemně (osobním předáním, poštou nebo e-mailem),
- prostřednictvím „Schránky důvěry“ umístěné v každém patře domova,
- anonymně (anonymní podání je evidováno a vyřizováno jako podnět).

Klienti jsou o možnosti podání stížnosti informováni již při samotném uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby i v jejím průběhu. Postup pro podávání stížností je také součástí Domácího řádu.

Kontaktní údaje pro podání stížností

- Sociální pracovnice Charitního domu pokojného stáří: Michaela Skácelová, DiS., email: michaela.skacelova@ceskytesin.charita.cz, telefon: 731 133 261.
- Vedoucí Charitního domu pokojného stáří: Bc. Ilona Kaszperová, email: ilona.kaszperova@ceskytesin.charita.cz, telefon: 731 133 260.
- Vedoucí Sekce pobytových služeb pro seniory: Mgr. Lenka Zahradníková, email: lenka.zahradnikova@ceskytesin.charita.cz, telefon: 731 520 068.
- Ředitelka Charity Český Těšín - Ing. Monika Klimková, Adresa: Leoše Janáčka 768/2, 737 01 Český Těšín; e-mail: monika.klimkova@ceskytesin.charita.cz; ID datové schránky: myxvcx9

Oprávněná osoba k vyřízení stížnosti

Pověřeným pracovníkem prošetření stížností je sociální pracovník. O každé stížnosti je ovšem neprodleně informována vedoucí domova, která může rozhodnout o tom, že žádost prošetří sama.

Jakým způsobem bude stížnost vyřizována

- Každou stížnost evidujeme a bezodkladně ji řešíme.
- Nejpozději do 30 dnů od jejího podání obdrží stěžovatel písemné vyjádření.
- Ve složitějších případech může být lhůta prodloužena na 60 dnů – o prodloužení vždy informujeme.
- Pokud je stížnost oprávněná, zajišťujeme nápravu situace.

Při řešení stížností chráníme osobní údaje a soukromí všech zúčastněných osob.

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti, nebo s nedodržením časové lhůty pro vyřízení, má stěžovatel právo obrátit se s žádostí o prověření vyřízení stížnosti na:

- Ředitelka Charity Český Těšín - Ing. Monika Klimková, Adresa: Leoše Janáčka 768/2, 737 01 Český Těšín; e-mail: monika.klimkova@ceskytesin.charita.cz; ID datové schránky: myxvcx9

- **Ředitelství Diecézní charity ostravsko-opavské:** ředitel Mgr. et Mgr. Lukáš Curylo, Kratochvílova 3, 702 00 Ostrava, e-mail: lukas.curylo@caritas.cz; telefon: 599 525 941
- **Biskupství ostravsko-opavské:** Kostelní náměstí 3172/1, 702 00 Ostrava, Moravská Ostrava, tel.: 596 116 522, e-mail: kurie@doo.cz, ID datové schránky: v6higer

Dále má stěžovatel právo obrátit se s podnětem k prošetření postupu při vyřizování stížnosti na nezávislé instituce, které sledují dodržování lidských práv:

- **Krajský úřad Moravskoslezského kraje:** Odbor sociálních věcí, 28. října 2771/117, 702 00 Ostrava, email: posta@msk.cz, tel. 595 622 222, ID datové schránky: 8x6bxsd
- **Český helsinský výbor:** Štefánikova 216/21, 150 00 Praha 5, e-mail: info@helcom.cz, ID datové schránky: avr8rs7
- **Liga lidských práv:** Burešova 615/6, 602 00 Brno, e-mail: info@llp.cz, poradna@llp.cz, ID datové schránky: nuaa9sr

Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu jejího vyřízení nebo od uplynutí stanovené lhůty požádat ministerstvo o prověření vyřízení této stížnosti

- **Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR:** Na Poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2, tel. 950 191 111, e-mail: posta@mpsv.cz, ID datové schránky: scaavg

V Českém Těšíně 25. 2. 2026

Zpracovala: Michaela Skácelová, DiS.

Schválila: Bc. Ilona Kaszperová