

INFORMACE PRO PODÁNÍ STÍŽNOSTI

(Příloha č. 3 „Smlouvy o poskytování pečovatelské služby“)

Kdo má možnost stížnost podat?

Kdokoli. Všichni Klienti, popřípadě jejich zástupci, mají možnost stěžovat si. Zástupcem může být například rodinný příslušník, přítel, soused apod. Podáním stížnosti není jakkoliv její podatel sankcionován, či znevýhodňován.

Co se rozumí stížností?

Stížností se rozumí písemně, ústně nebo anonymně vyjádřená nespokojenost Klienta, či jeho zástupce s kvalitou nebo způsobem poskytování pečovatelské služby. Stížností se rozumí i nespokojenost s chováním zaměstnance organizace.

Za připomínku je považována např. případná nespokojenost s kvalitou dovážených obědů. Taková připomínka bude tlumočena majiteli stravovací firmy, od které jsou odebírány obědy.

Jakým způsobem může být stížnost podána?

- Ústně – kterémukoli zaměstnanci Poskytovatele služeb při osobním kontaktu.
- Telefonicky – telefonicky na tel.: 606 383 866, ředitelka organizace
- Písemně - stížnost je možné předat kterémukoli zaměstnanci Pečovatelské služby města Pečky, nebo zaslat na adresu: Chvalovická 1042, Pečky, 289 11, nebo vložit do dopisní schránky v hale budovy, nebo e-mailem na adresu info@pspecky.cz.

Jak jsou stížnosti evidovány?

Stížnosti jsou evidovány v sešitě: „Evidence stížností na kvalitu nebo způsob poskytování pečovatelské služby“. Oprávněna k vyřizování stížností je ředitelka organizace. Pokud je stížnost vedena proti ředitelce, je předána k vyřízení městu Pečky.

Stížnost bude vyřízena v nejkratším možném termínu, nejdéle však do 30 kalendářních dnů ode dne jejího doručení. Stěžovateli bude výsledek šetření písemně zaslán, či písemně osobně předán. Pokud je stížnost anonymní, je výsledek šetření uložen do Evidence stížností.

PEČOVATELSKÁ SLUŽBA MĚSTA PEČKY

Chvalovická 1042, 289 11 Pečky, IČ: 61883531, tel.: 321 785 468, 720 467 607
e-mail: info@pspecky.cz, web: www.pspecky.cz

K čemu slouží výsledky šetření stížností?

Výsledky šetření slouží ke zvýšení kvality poskytované sociální služby, a to např. formou úpravy pracovních postupů pracovníků organizace, či k úpravě vnitřních směrnic organizace.

Co dělat, když nejsem spokojen s řešením stížnosti?

Klient se může v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti obrátit na nadřízený orgán Poskytovatele nebo na instituce sledující dodržování lidských práv s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti:

- **Město Pečky**, Masarykovo náměstí 78, 289 11 Pečky, tel.: 321 785 051, mupecky@pecky.cz
- **Ministerstvo práce a sociálních věcí**, Na Poříčním právu 1/376, Praha 2 128 01, tel. 221/921 111, e-mail: posta@mpsv.cz
- **Veřejný ochránce práv**, Údolní 39, Brno 602 00, tel. 542 542 888, e-mail: podatelna@ochrance.cz
- **Český helsinský výbor, z.s.**, Štefánikova 21, 150 00 Praha 5, tel.: 257 221 141, 257 221 142, 773 115 951, e-mail: info@helcom.cz, poradna@helcom.cz