

## Podání stížnosti - pravidla pro podávání stížností JAK SI STĚŽOVAT, NA CO SI STĚŽOVAT?

určeno pro uživatele Pečovatelské služby

**Co je stížnost:** upozornění na porušování práv uživatelů nebo střet zájmů ze strany pracovníků služby, na nekvalitně prováděnou službu, na nevhodné chování pracovníků k uživatelům, na poskytování služeb uživatelům v rozporu s jejich osobními plány nebo cíli. **Stížnost upozorňuje na nedostatky v organizaci nebo v přístupu pracovníků služby.**

**Co je oprávněná stížnost:** oprávněnou stížností je zpravidla obrana proti neoprávněnému zásahu do práv a chráněných zájmů uživatele.

**Co je připomínka:** za připomínku je považováno upozornění na méně závažná pochybení týkající se poskytované péče nebo chování pracovníků PS, kdy zpravidla dojde k nápravě nebo vyjasnění hned na místě. Jedná se např. o tyto situace: upozornění na špatně vyžehlené prádlo, na studený oběd, na hlučné chování pracovníka atp.

V případě, že by pracovník na připomínky nereagoval, nebo je odmítl řešit, vznikl by důvod k podání stížnosti.

**Co je to námět:** Pečovatelská služba je otevřena i různým námětům a nápadům, které přicházejí ze strany uživatelů a mohou pomoci zkvalitňovat námi poskytované služby.

**Kdo si může stěžovat:** uživatel Pečovatelské služby, rodinný příslušník uživatele, zákonný zástupce, případně jiná fyzická či právnická osoba zastupující zájem uživatele.

**Na co je možné podat stížnost:** na kvalitu nebo způsob poskytované služby atp. **aniž by tím byl stěžovatel, jakýmkoli způsobem ohrožen !!!**

PEČOVATELSKÁ SLUŽBA VRCHLABÍ  
ORGANIZAČNÍ SLOŽKA MĚSTA VRCHLABÍ

**Způsob podání stížnosti:**

**Ústně:** osobně nebo prostřednictvím další osoby jako je např. rodina, opatrovník, lékař, atp. (jakémukoliv pracovníkovi Pečovatelské služby Vrchlábí, který je povinen učinit zápis)

**Telefonicky:**

kancelář Pečovatelské služby: **499 421 961**

mobilní telefon Pečovatelské služby: **775 911 177**

kancelář statutárního zástupce (starosta města): **499 405 321**

**Písemně:**

Pečovatelská služba, Pražská 1343, 543 01 Vrchlábí,

**E-mailem:** [noskovavendula@muvrchlabi.cz](mailto:noskovavendula@muvrchlabi.cz)

**Do schránky:**

V sídle PS (Pražská 1343, 543 01 Vrchlábí), schránka je označená „stížnosti a připomínky“, lze i anonymně

**Kam je možno podat odvolání proti vyřízení stížnosti**

**Město Vrchlábí**

Zámek č. p. 1

543 01 Vrchlábí

*Starosta města – statutární zástupce PS*      499 405 321

*Místostarosta města – pro věci sociální*      499 405 350

**KÚ Královéhradeckého kraje**      *tel. ústředna*      495 817 111

**Odbor sociálních věcí**

Pivovarské náměstí 1245

500 03 Hradec Králové

**Kancelář veřejného ochránce práv**

Údolí 39

602 00 Brno

### Účastníci řízení:

- Zodpovědný pracovník (vedoucí PS, sociální pracovník PS, příp. zástupce zřizovatele).
- Uživatel služby, případně jeho zástupce nebo někdo, koho si s sebou vzal na podporu.
- Stěžovatel (v případě, že za uživatele podala stížnost jiná osoba).
- Pracovník, kterého se stížnost týká.
- Tlumočník, je-li ho třeba pro lepší vzájemné dorozumění.
- Další osoby, které vystupují jako svědci nebo jsou jinak do vyřizování stížnosti zainteresovány např. pověřeni pracovníci Odboru sociálních věcí a zdravotnictví MÚ (zastupují zřizovatele).

### Postup při vyřizování stížnosti

Pracovník, který stížnost převezme, ji zapíše do evidenční knihy stížností pod pořadovým číslem a podle svých kompetencí ji buď vyřídí, nebo předá jinému kompetentnímu pracovníkovi, který ji bude řešit. Na podepsané stížnosti bude vždy odpovězeno písemně **do 14-ti pracovních dnů ode dne podání**.

Ke stížnosti na konkrétního pracovníka bude doloženo jeho osobní vyjádření, přijatá opatření, popř. sankce, které byly uděleny. Každá stížnost bude také projednána na poradě pracovníků Pečovatelské služby a budou provedena příslušná preventivní opatření. Anonymní stížnost bude zaevidována v knize evidence stížností, bude prošetřena a řešena na poradě pracovníků PS. Závěr šetření stížnosti bude uveden v knize evidence stížností spolu s přijatými opatřeními. Pečovatelská služba považuje stížnost za vyřízenou ve chvíli, kdy byla řádně prošetřena, projednána, byla učiněna potřebná opatření, případně preventivní opatření, která v budoucnu předejdou zjištěným nedostatkům a toto vše bylo sděleno stěžovateli (je-li znám). V případě, že stížnost z nějakého důvodu není možné vyřídit ve stanovené lhůtě 14-ti pracovních dnů, je povinností služby stěžovatele písemně informovat a zdůvodnit, proč není možné stížnost ve stanovené lhůtě vyřídit, případně stanovit novou lhůtu k dořešení a vyřízení stížnosti.

PEČOVATELSKÁ SLUŽBA VRCHLABÍ  
ORGANIZAČNÍ SLOŽKA MĚSTA VRCHLABÍ

Všechny stížnosti jsou pracovníky služby chápány jako výkon práva uživatele a jsou cenným zdrojem informací o poskytovaných službách a o tom, jak je uživateli či jejich blízkými služba vnímána, přijímána, nakolik splňuje jejich očekávání, kde jsou slabá místa. Stížnosti jsou příležitostí ke zvýšení kvality služby.

**Ochrana účastníků řízení**

Je zajištěna uložením písemností s osobními a citlivými daty v uzamykatelné skříni, ke které mají přístup pouze oprávněné výše vyjmenované osoby vázané mlčenlivostí.

**V případě oprávněné i neoprávněné stížnosti nesmí být žádný z účastníků řízení jakkoli ohrožen!!!**

Za Vaše připomínky předem děkujeme, protože věříme, že povedou ke stálému zlepšování a zvyšování kvality našich služeb.

Kolektiv pracovníků Pečovatelské služby