
Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování pečovatelské služby

Máte výhrady k tomu, jakým způsobem nebo v jaké kvalitě je Vám poskytována pečovatelská služba? Nelíbí se Vám chování pracovníků pečovatelské služby vůči Vám, někomu jinému? Máte právo si stěžovat, jde nám o Vaši spokojenost. Vaši stížností se budeme zabývat a způsob řešení dohodneme společně.

Podnět – námět či návrh na vylepšení kvality poskytované služby.

Připomínka – vyslovení kritiky drobných nedostatků, které však nemají zásadní charakter.

Poskytovatel vnímá **stížnosti** na kvalitu nebo způsob poskytování pečovatelské služby (dále jen stížnost) jako podněty pro rozvoj a zvyšování kvality pečovatelské služby.

Člověk, která podává stížnost (stěžovatel) se nemusí obávat žádných negativních kroků ze strany Poskytovatele vůči své osobě z důvodu, že stížnost podal – každý má právo prosazovat svá práva a podávat stížnosti, Poskytovatel tato práva respektuje.

Podání stížnosti

K podání stížnosti na Pečovatelskou službu Trutnov je oprávněn

- klient
- jeho zákonný zástupce
- rodinný příslušník klienta
- fyzická či právnická osoba zastupující zájem klienta
- pracovník Pečovatelské služby Trutnov

Má-li stěžovatel problém s komunikací, má právo na nezávislého tlumočníka.

Forma podání stížnosti

- **Osobně**
 - kterémukoliv zaměstnanci Poskytovatele
 - v kanceláři ředitele organizace na adrese Dělnická 161, 541 01 Trutnov

- v kanceláři sociálního pracovníka na adrese Kryblická 450, 541 01 Trutnov
- **Telefonicky** na telefonním čísle:
 - 739 010 673 – ředitel organizace
 - 733 156 858 – sociální pracovník
- **Písemně** lze stížnost podat, či doručit:
 - kterémukoliv zaměstnanci Poskytovatele
 - osobně nebo písemně na výše uvedené adresy
 - elektronicky: reditel@pecsluzba-tu.cz, bereczova.petra@pecsluzba-tu.cz
 - vhozením do schránek označených „**Schránka důvěry**“, které jsou umístěny v Domech s pečovatelskou službou na adresách: Dělnická 161, Kryblická 450, R. Frimla 934 a 935, Tichá 529, Trutnov. Schránky důvěry jsou pravidelně kontrolovány. Schránku důvěry vybírá vždy ředitel organizace (1 x za 14 dní).

Pracovník je povinen bez prodlení předat stížnost sociálnímu pracovníkovi nebo řediteli organizace, přeje-li si to stěžovatel.

- **Anonymní stížnost**

Poskytovatel respektuje právo klienta, ale i jakékoliv jiné osoby, podat stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování pečovatelské služby anonymně. Postup celého projednávání stížností je shodný jako u stížností, které nejsou anonymního charakteru, je-li to možné. Výsledek šetření je vyvěšen na nástěnkách ve vstupních prostorách Domů s pečovatelskou službou po dobu 14 dnů od vyřízení stížnosti.

Postup vyřízení stížnosti

Pracovník služby:

- přijme Vaši stížnost, vyslechne Vás a zaznamená, co sdělujete
- prověří všechny skutečnosti, které s Vaší stížností souvisí
- rozhodne, zda je Vaše stížnost oprávněná, částečně oprávněná nebo neoprávněná
- u oprávněné či částečně oprávněné stížnosti pracovník zajistí přijetí nápravných opatření k vyřešení situace

- pracovník, který vyřizuje stížnost, se s Vámi domluví na osobním jednání, na kterém Vám srozumitelně seznámí s průběhem a výsledky prověřování stížnosti
- provede o stížnosti a jejím prošetřování písemný záznam a odpověď, která bude obsahovat informace o průběhu a výsledcích prověřování, příp. přijatá nápravná opatření Vám bude předána

Každá stížnost musí být vyřízena **v termínu do 30 dnů** od jejího doručení Poskytovateli. Pokud tuto lhůtu nelze dodržet, je nutno stěžovateli do této doby písemně oznámit, že stížnost nelze ve stanovené lhůtě vyřídit, včetně zdůvodnění. Současně je oznámen nový termín pro vyřízení stížnosti.

Pro přehlednější sdělení stížnosti je vyhotoven formulář pro podávání a řešení stížností – „Stížnost na způsob nebo kvalitu poskytování pečovatelské služby“, který je k dispozici na všech střediscích organizace nebo na webových stránkách organizace www.pecsluzba-tu.cz.

Stížnost se považuje za vyřízenou vyrozuměním stěžovatele o výsledku šetření.

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti má stěžovatel možnost obrátit se na nadřízený orgán Poskytovatele nebo též na orgány monitorující ochranu lidských práv, viz níže uvedené kontakty.

Další pravidla:

- Při řešení stížnosti je zachována důvěrnost informací.
- Podání stížnosti nemá vliv na další jednání s klientem při poskytování služeb.
- Při vyřizování stížnosti je nutno důsledně chránit práva a oprávněné zájmy stěžovatele. Každá stížnost se prošetřuje v celém rozsahu a na nikoho v průběhu šetření nesmí být vyvíjen nátlak.
- Za stížnosti nejsou považovány různé připomínky, podněty či návrhy, které klient (případně jiná osoba) takto pojmenuje. Tyto připomínky jsou sděleny řediteli organizace. Pokud je to potřebné, jsou připomínky řešeny na poradách s pracovníky. V případě relevantních připomínek jsou podněty využity v praxi ke zlepšení kvality nebo způsobu poskytování služeb.
- Při opakované stížnosti je prozkoumáno, zda byla původní stížnost vyřešena a zda byl stěžovatel o výsledku šetření písemně informován. Neobsahuje-li

opakovaná stížnost nové skutečnosti, stížnost se již neprošetřuje a stěžovateli se o tom podá písemná zpráva.

Adresy pro odvolání proti rozhodnutí Poskytovatele:

Pokud stěžovatel nesouhlasí se způsobem vyřízení stížnosti, může se odvolat k řediteli organizace na adresu sídla organizace:

Pečovatel'ská služba Trutnov

Bc. Roman Béla
Dělnická 161, 541 01 Trutnov
tel. 739 010 673
e-mail: reditel@pecsluzba-tu.cz

V případě nespokojenosti s postupem při vyřizování stížnosti se lze dále obrátit na nezávislé instituce:

Městský úřad Trutnov

Odbor sociálních věcí, školství a zdravotnictví
Slovanské náměstí 165
541 16 Trutnov
tel. 499 803 111
e-mail: podatelna@trutnov.cz
www.trutnov.cz

Krajský úřad Královéhradeckého kraje

Pivovarské náměstí 1245
500 03 Hradec Králové
tel. 495 817 111
e-mail: posta@kr-kralovehradecky.cz
www.kr-kralovehradecky.cz

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR

Na Poříčnickém právu 1/376

128 01 Praha 2

tel. 221 921 111

e-mail: posta@mpsv.cz

www.mpsv.cz

Kancelář veřejného ochránce práv

Údolní 39

602 00 Brno

tel. 542 542 888

e-mail: podatelna@ochrance.cz

www.ochrance.cz

Český helsinský výbor

Štefánikova 21

150 00 Praha 5-Smíchov

tel. 257 221 141, 257 221 142, 773 115 951

e-mail: info@helcom.cz

www.helcom.cz

Linka seniorů – tel.: 800 200 007, denně od 8.00 do 20.00 hodin, bezplatná a anonymní telefonická pomoc

Stížnost na způsob nebo kvalitu poskytování pečovatelské služby

Komu byla stížnost předána:	Forma stížnosti:
------------------------------------	-------------------------

Kdo stížnost podává:	Datum podání stížnosti a podpis:
-----------------------------	---

Popis a obsah stížnosti¹:

¹ v případě potřeby je možno přiložit přílohu(y)

Jméno a podpis pracovníka, který stížnost přijal:



**PEČOVATELSKÁ
SLUŽBA** TRUTNOV



Datum řešení stížnosti:

Pracovníci přítomni řešení stížnosti:

Prošetření stížnosti a následná opatření:

Vyrozumění osobě podávající stížnost o výsledku prošetření předáno/odesláno dne:

Informace pro osoby podávající stížnost:

Pokud podáváte stížnost a uvedete své kontaktní údaje, budete osobně informováni o jejím vyřízení do 30 dnů od doručení. Pokud podáváte stížnost anonymně, můžete se seznámit s výsledkem šetření na nástěnkách ve vstupních prostorách Domů s pečovatelskou službou, které zde bude vyvěšeno po dobu 14 dnů od vyřízení stížnosti.