

## **Stížnost na způsob nebo kvalitu 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. Vaší stížností se budeme zabývat a způsob řešení dohodneme společně.**

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**

Stížnost může podat klient, jakákoliv jiná osoba (např. blízká, zájemce o službu), zástupce pro podání a vyřizování stížnosti (osoba, která byla pověřena k podání a vyřizování stížnosti klientem). Má-li stěžovatel problém s komunikací, má právo na nezávislého tlumočníka.

- **Osobně**
  - kterémukoliv zaměstnanci Poskytovatele
  - v kanceláři ředitelky-sociálního pracovníka na adrese Kryblická 450, 541 01 Trutnov
- **Telefonicky** na telefonním čísle:
  - 733 156 858 – ředitelka-sociální pracovník
- **Písemně** lze stížnost podat, či doručit:
  - kterémukoliv zaměstnanci Poskytovatele
  - osobně nebo písemně na výše uvedené adresy
  - elektronicky: [reditel@pecsluzba-tu.cz](mailto:reditel@pecsluzba-tu.cz), [berezova.petra@pecsluzba-tu.cz](mailto:berezova.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.

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

- Stížnost lze podat též anonymně. **Anonymní stížnost** bude prošetřena a výsledek šetření bude vyvěšen na nástěnkách ve vstupních prostorách Domů s pečovatelskou službou. Řešení stížnosti je vyvěšeno po dobu 14 dní od vyřízení stížnosti. Anonymní stížnosti mohou sloužit jako podnět pro kontrolu, případně zlepšování kvality služeb.

### **Vyřizování stížností**

- Každou stížnost je nutno projednat v co nejkratším termínu od doručení Poskytovateli a projednávání musí být prováděno bez zbytečných průtahů. 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](http://www.pecsluzba-tu.cz) v sekci „Dokumenty“.
- 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. Je možno obrátit se 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 ředitelce-sociálnímu pracovníkovi organizace. Pokud je to potřebné, jsou připomínky řešeny na poradách vedení, případně 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 ředitelce-sociálnímu pracovníkovi organizace na adresu:*

#### **Pečovatelská služba Trutnov**

Bc. Petra Bereczová, DiS.

Kryblická 450, 541 01 Trutnov

tel. 733 156 858

e-mail: bereczova.petra@pecsluzba-tu.cz, 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](mailto:posta@kr-kralovehradecky.cz)  
[www.kr-kralovehradecky.cz](http://www.kr-kralovehradecky.cz)

**Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR**

Na Poříčním právu 1/376  
128 01 Praha 2  
tel. 221 921 111  
e-mail: [posta@mpsv.cz](mailto:posta@mpsv.cz)  
[www.mpsv.cz](http://www.mpsv.cz)

**Kancelář veřejného ochránce práv**

Údolní 39  
602 00 Brno  
tel. 542 542 888  
e-mail: [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)  
[www.ochrance.cz](http://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](mailto:info@helcom.cz)  
[www.helcom.cz](http://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**

<b>Komu byla stížnost předána:</b>	<b>Forma stížnosti:</b>
------------------------------------	-------------------------

<b>Kdo stížnost podává:</b>	<b>Datum podání stížnosti a podpis:</b>
-----------------------------	---

**Popis a obsah stížnosti<sup>1</sup>:**

<sup>1</sup> v případě potřeby je možno přiložit přílohu(y)



**PEČOVATELSKÁ  
SLUŽBA** TRUTNOV



---

**Jméno a podpis pracovníka, který stížnost přijal:**

**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.