

## PEČOVATELSKÁ SLUŽBA PONIKLÁ

### PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

**Stížnost je vyjádření nespokojenosti, upozorňuje na nedostatky v organizaci nebo v přístupu pracovníků služby.**

Je to upozornění na porušování práv klientů nebo střet zájmů ze strany pracovníků služby, na nekvalitně prováděnou službu, na nevhodné chování pracovníků, na poskytování služeb v rozporu s jejich osobními plány nebo cíli.

**Oprávněná stížnost** je zpravidla obrana proti neoprávněnému zásahu do práv a chráněných zájmů klienta.

**Připomínka:** je 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.

**Námět:** přichází ze strany klientů i rodinných příslušníků a může pomoci zkvalitňovat poskytované služby, proto se jimi také PS zabývá.

**Kdo si může stěžovat:** Klient pečovatelské služby, rodinný příslušník klienta, zákonný zástupce, případně jiná fyzická či právnická osoba zastupující jeho zájem.

**Na co je možné podat stížnost:** Na kvalitu nebo způsob poskytované služby.

**Způsob podání stížnosti :**

**Ústně:** Osobně nebo prostřednictvím další osoby jako je např. rodina, opatrovník, lékař, atp. *(jakémukoliv pracovníkovi PS Poniklá, který je povinen učinit zápis)*

**Telefonicky:**

kancelář Pečovatelské služby: 481 549 400

kancelář statutárního zástupce (*starosta obce*) 481 585 133

**Písemně:** na adrese:

Dům s pečovatelskou službou, Poniklá 432, 512 42

**E-mailem:** [dpsonikla@seznam.cz](mailto:dpsonikla@seznam.cz)

**Do schránky:**

I anonymně do dopisní schránky pečovatelské služby – schránka je umístěna u dalších poštovních schránek v domě s pečovatelskou službou a vybírá ji pečovatelka každé pondělí.

**Kdy můžete ústní stížnost, podnět a připomínku podat**

Stížnost můžete podat zpravidla denně (v pracovní dny od 7:00 do 15:30).

**Odvolání proti vyřízení stížnosti lze podat:  
Statutárnímú zástupci**

Obec Poniklá

Starosta obce ing. Tomáš Hájek

Poniklá čp. 65, 512 42 Poniklá

tel.: 481 585 133, e-mail: hajek@ponikla.cz

**Zástupci Libereckého kraje**

Odbor sociálních věcí, U Jezu 642/2a, 461 80 Liberec 2,

tel.: 485226540 , e-mail: katerina.tominova@kraj-lbc.cz

**Kanceláři veřejného ochránce práv**

Údolní 39, Brno 602 00

tel.: 542 542 888, e-mail: podatelna@ochrance.cz

**Českému helsinskému výboru**

Štefánikova 21, 150 00 Praha 5,

tel.: 220 515 223, email: [sekr@helcom.cz](mailto:sekr@helcom.cz)

**Způsob vyřizování stížností**

Podaná stížnost se eviduje v knize stížností, ve které je datum oznámení, věcný popis stížnosti, jméno stěžovatele a termín k vyřízení. Ke stížnosti na konkrétního pracovníka bude doloženo jeho osobní vyjádření, přijatá opatření, popř. sankce, které byly uděleny. **Každá stížnost bude také projednána na schůzce pracovníků Pečovatelské služby a budou provedena příslušná preventivní opatření.**

Za vyřízení stížnosti podané u Pečovatelské služby Poniklá je odpovědná pečovatelka, která je povinna prošetřit ji do **10 pracovních dnů** a sdělit výsledek prošetření do **14 dnů stěžovateli**, a to formou odpovídající způsobu podání stížnosti, pokud stěžovatel výslovně nepožaduje formu jinou.

**Anonymní stížnost** – vyřízení bude vyvěšeno na nástěnce v DPS po dobu 14 dnů.

Závěr šetření stížnosti bude uveden v knize evidence stížností spolu s přijatými opatřeními.

Stížnosti podané dalším orgánům se vyřizují dle jejich vnitřních předpisů.