



PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ NA POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

Stížnosti, připomínky a podněty uživatelů vnímá poskytovatel jako důležitou zpětnou vazbu, která pomáhá zlepšovat kvalitu služby. Podání stížnosti není důvodem k ukončení služby ani k jakémukoliv znevýhodňování uživatele; pracovníci jsou vedeni k tomu, aby stížnost chápali jako běžný výkon práva uživatele a podnět ke zlepšení kvality služby.

Kdo může stížnost podat?

Stížnost může podat **uživatel**, jeho **zástupce**, **člen domácnosti**, zaměstnanec, případně i další **osoba jednající v zájmu uživatele**.

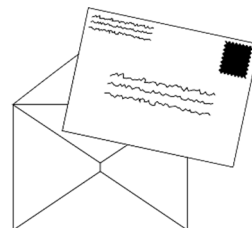
Jak lze stížnost podat?

Stížnost je možné podat **ústně i písemně**, a to i **anonymně**. Stížnost lze podat zejména:

- osobně (komukoliv z pečovatelek, poté sociální pracovník stížnost sepiše),
- telefonicky (572 520 110, 572 520 141 nebo 725 720 049),
- písemně, poštou nebo e-mailem na adresu: machalova@seniorcentrumuh.cz,

Pro anonymní a písemné stížnosti jsou určeny schránky „**Stížnosti a připomínky**“, které jsou umístěny na viditelných místech v těchto objektech:

- *DPS Kollárova 1243, Uherské Hradiště,*
- *DPS Rostislavova 488, Uherské Hradiště,*
- *DChB Štefánkova 1282–4, Uherské Hradiště,*
- *DPS Na Návsí 114, Uherské Hradiště - Jarošov.*



Kdo stížnosti vyřizuje a jak se evidují?

Pověřenou osobou pro přijímání a vyřizování stížností je sociální pracovník pečovatelské služby. Všechny stížnosti se evidují; evidence je vedena průkazně v písemné podobě (dopis nebo výtisk elektronické zprávy) a obsahuje i způsob vyřízení stížnosti.

Lhůty a způsob vyřízení

Poskytovatel stížnost vyřídí **do 30 dnů** ode dne, kdy mu byla doručena. Ve výjimečných a odůvodněných případech lze lhůtu **prodloužit o dalších 30 dnů**; o prodloužení a důvodech jeho prodloužení poskytovatel stěžovatele informuje.

O výsledku vyřízení stížnosti poskytovatel stěžovatele informuje písemně (poštou nebo emailem). U anonymních stížností poskytovatel výsledek řešení zveřejní na informačních vývěskách (nástěnkách na uvedených adresách). Pokud stěžovatel nesouhlasí se způsobem vyřízení stížnosti nebo stížnost nebyla vyřízena ve stanovené lhůtě, může požádat Ministerstvo práce a sociálních věcí o prověření vyřízení stížnosti – Na poříčním právu 1/376, Praha 2, 128 00, email: posta@mpsv.cz, telefon 950 191 111.

Uživatel má právo stěžovat si také u zřizovatele pečovatelské služby, kterým je Město Uherské Hradiště, Masarykovo náměstí 19, 686 01 Uherské Hradiště, telefon: 572 525 770; dále na Český helsinský výbor, Štefánikova 21, 150 00 Praha 5, telefon: 257221 142, 257 221 142, email: info@helcom.cz.