

STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Kdo si může stěžovat

Každý uživatel Pečovatelské služby (PS) má právo si stěžovat na způsob a kvalitu poskytování PS. O tom je informován při podpisu smlouvy. Uživatel si může stěžovat také prostřednictvím svého zástupce (rodinný příslušník, blízká osoba...).

Jak si může uživatel stěžovat

Uživatel si může stěžovat:

- **ústně** (osobně nebo telefonicky),
- **písemně** (osobní podání, pošta, E-mail, Fax, na technickém nosiči dat, schránka na stížnosti nebo podněty)
- **anonymně**

Kdy si může uživatel stěžovat

Uživatel si může stěžovat v pracovní době PS, anonymní stížnosti může vkládat do schránky na stížnosti a podněty nepřetržitě.

Kdo vyřizuje stížnosti

Stížnost/podnět přijímají pouze pověřeni pracovníci. Ostatní pracovníci jsou povinni sdělit stěžovateli, na koho se mohou obrátit. Pověřenými pracovníky pro přijímání

a vyřizování stížností a podnětů týkajících se PS jsou:

- ředitelka organizace
- vedoucí PS

Lhůta pro vyřízení stížnosti

je 30 dnů ode dne přijetí. Pokud je v průběhu vyřizování stížnosti zřejmé, že vyřízení stížnosti je složité a časově náročné, stěžovatel je písemně informován o prodloužení lhůty k vyřízení.

Řešení anonymní stížnosti je zveřejněno na všech nástěnkách v DPS a DCHB do 30 dnů ode dne výběru ze schránky na stížnosti.

Pokud není uživatel spokojen s vyřízením stížnosti, může se proti tomuto odvolat. Odvolání probíhá stejným způsobem jako podání stížnosti

Veškeré údaje jsou důvěrné povahy, je dbáno na dodržování občanských práv stěžovatele i osoby, proti které stížnost směřuje!