

PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

➤ informační leták

V rámci pečovatelské služby mají všichni klienti, popřípadě jejich zástupci možnost si stěžovat na kvalitu, rozsah či způsob poskytování služby, aniž by tím byli ohroženi. Stížnosti jsou pracovníky poskytovatele chápány jako výkon práva uživatele a příležitost ke zvyšování kvality služby.

Pokud stěžovatel není spokojen s vyřešením stížnosti u poskytovatele služby, má možnost obrátit se na:

- Městský úřad Cheb
Odbor sociálních věcí a zdravotnictví
Nám. Krále Jiřího z Poděbrad 14, 350 02 Cheb
Telefon: 354 440 111
- Krajský úřad Karlovarského kraje
Odbor sociálních věcí
Závodní 88, 360 21 Karlovy Vary
Telefon: 354 222 300
- Ministerstvo práce a sociálních věcí
Odbor sociálních služeb
Na Poříčním právu 1, 128 01 Praha 2
Telefon: 221 921 111
www.mpsv.cz, e-mail: posta@mpsv.cz
- Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno (tel. 542 542 111)
- Český helsinský výbor, Štefánikova 21, 150 00 Praha 5 (tel. 257 221 142)

Přijímání stížností (KDO může podat? JAK?)

Stížnost může podat:

- Uživatel služby
- Uživatelem služby ustanovený zástupce
- Zákonný zástupce nebo opatrovník
- Rodinný příslušník či jiná osoba blízká, která se podílí na péči nebo je v kontaktu s uživatelem
- Pracovník poskytovatele
- Jiná osoba, která má povědomí o poskytování služby (a má podnět, připomínku či stížnost)

Centrum MRAVENEC s.r.o.

Sídlo: K Lesu 401, 252 67 Tuchoměřice , ☎ +420 602 386 190, www.mravenec-sro.cz

Místo poskytování služby: Dragounská 2040/39, 350 02 CHEB, číslo účtu: 385 527 2339 /0800

Stížnost lze podat ústně, písemně, elektronicky i jiným způsobem – např. prostřednictvím tlumočnicka ze znakové řeči. Stížnost lze podat také **anonymně**.

Místa podání stížností (KOMU? KAM?)

- **U ředitelky či pracovníků poskytovatele**, osobně či písemně, v sídle (na adrese) pečovatelské služby: Centrum MRAVENEK s. r.o., sídlo: K Lesu 401, 252 67 Tuchoměřice nebo kontaktní adresa: Dragounská 39, 350 02 Cheb.
- Osobně **u všech pracovníků poskytovatele** pečovatelské služby v terénu.
- **Do schránky** pro stížnosti - Centrum MRAVENEK s. r. o., Dragounská 39, 350 02 Cheb, a to písemně (s podpisem) i anonymně. Schránka je umístěna v 1. patře budovy A nad schodištěm.

Postup při vyřizování stížností

Všechny stížnosti jsou evidovány. Evidují se okamžitě nebo v den doručení poštou do **Knihy evidence stížností**. Po zaevidování a předání stížnosti pověřenému pracovníkovi zašle vyřizující pracovník **potvrzení o přijetí stížnosti** stěžovateli s uvedením lhůty, ve které bude stížnost vyřízena a informuje ho, že bude o zjištěných skutečnostech a přijatých opatřeních písemně vyrozuměn. Lhůta pro vyřízení stížnosti je 30 dnů od data doručení stížnosti, a je možné ji prodloužit pouze výjimečně, v odůvodněných případech. O prodloužení lhůty musí být stěžovatel písemně informován.

Na základě přijaté stížnosti jsou **provedena šetření** na místech a u osob, kterých se stížnost týká. O ústních jednáních při prošetřování stížnosti sepíše vyřizující pracovník zápis, kde stručně a výstižně popíše průběh a výsledek jednání. V rámci objektivního posouzení stížnosti je při šetření vyslyšen stěžovatel i osoby, proti kterým stížnost směřuje. Vyžaduje-li to povaha věci, provede se šetření i u dalších osob.

Po provedeném prošetření stížnosti je na základě shromážděných skutečností **stanoven závěr** (zda je stížnost odůvodněná, částečně odůvodněná nebo neodůvodněná) a jsou přijata nezbytná opatření směřující k nápravě, případně k předcházení opakované stížnosti v téže věci. **Písemné vyrozumění** o vyřízení stížnosti, které obsahuje stanovení závěru, způsob vyřízení a přijatá opatření, je zasláno stěžovateli na uvedenou adresu. **Anonymně podaná stížnost** je rovněž považována poskytovatelem za podnět k prošetření.

V rámci vyřizování stížnosti je **zachovávána mlčenlivost** dle § 100 zák. č. 108/2006 Sb. O sociálních službách.

Podrobné informace o postupu při vyřizování stížností získáte u všech pracovníků pečovatelské služby, případně můžete nahlédnout do dokumentu: **PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ**, který postup upravuje. Dokument je k dispozici v Centru MRAVENEK v kanceláři pracovníků služby nebo na jejích internetových stránkách.

Centrum MRAVENEK s.r.o.

Sídlo: K Lesu 401, 252 67 Tuchoměřice , ☎ +420 602 386 190, www.mravenec-sro.cz
Místo poskytování služby: Dragounská 2040/39, 350 02 CHEB, číslo účtu: 385 527 2339 /0800