

Pravidla pro podávání a vyřizování stížností

(informace pro uživatele služby)

Tento dokument srozumitelně vysvětluje, jak můžete podat stížnost na poskytovanou sociální službu, jak Pečovatelská služba stížnosti řeší a na koho se můžete obrátit, pokud nebudete s vyřízením spokojeni.

1. Kdy můžete podat stížnost

Pokud nebudete spokojeni s poskytovanou sociální službou, s přístupem pracovníků, s vyřízením Vašeho dotazu nebo s kvalitou poskytované služby, máte právo podat stížnost.

Stížnost vnímáme jako běžnou a legitimní součást spolupráce a jako podnět ke zlepšení našich služeb. Podání stížnosti nemá žádný negativní dopad na další poskytování služby ani na jednání pracovníků PS vůči Vám.

2. Kdo může stížnost podat

Stížnost může podat:

- uživatel služby (Vy osobně),
- Váš zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce,
- rodinný příslušník nebo osoba Vám blízká,
- jiná osoba, kterou si zvolíte a která jedná ve Vašem zájmu,
- zaměstnanec PS.

3. Jakými způsoby můžete stížnost podat

Stížnost můžete podat jakýmkoliv způsobem, který je Vám příjemný:

- osobně – kterémukoliv pracovníkovi PS nebo jednatele Krušnohorské polikliniky, s. r. o.

- písemně – na připraveném formuláři nebo vlastním dopisem zaslaným na adresu Krušnohorské polikliniky, s. r. o.
- e-mailem – na adresu: pecsluzba@seznam.cz, jednatelstvi@kplsro.net
- anonymně – vložením do schránky důvěry umístěné v čekárně PS.

Pokud si nebudete jisti, jak stížnost podat, pracovníci PS Vám pomohou se sepsáním nebo vysvětlením postupu.

4. Do kdy můžete stížnost podat

Stížnost je možné podat do jednoho roku ode dne, kdy nastala událost, které se stížnost týká.

Pokud je stížnost podána po uplynutí této lhůty, PS se jí i přesto zabývá, a to alespoň jako podnětem ke zlepšení služby nebo k prověření situace, zejména pokud se týká ochrany práv uživatelů nebo závažného pochybení.

Stížnosti řešíme bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od jejich podání.

V odůvodněných případech může být lhůta pro vyřízení stížnosti prodloužena. O této skutečnosti Vás budeme informovat.

5. Jak se dozvíte výsledek vyřízení stížnosti

Každá stížnost je přijata, zaevidována a předána k řešení jednatele Krušnohorské polikliniky, s. r. o.

Uvedete-li kontaktní údaje, budete o výsledku vyřízení stížnosti písemně informováni.

V případě anonymní stížnosti je informace o jejím vyřízení zveřejněna způsobem obvyklým, zejména:

- na nástěnce v čekárně PS,
- na internetových stránkách KPL, s. r. o.

6. Pokud nebudete s vyřízením stížnosti spokojeni

Pokud nebudete souhlasit se způsobem vyřízení stížnosti nebo pokud stížnost nebude vyřízena ve stanovené lhůtě, máte právo obrátit se na další instituce.

Krajský úřad Ústeckého kraje

odbor sociálních věcí

Velká Hradební 3118/48

400 02 Ústí nad Labem

www.kr-ustecky.cz

Ministerstvo práce a sociálních věcí České republiky

Na Poříčním právu 1

128 01 Praha 2

www.mpsv.cz

V případě obrácení se na Ministerstvo práce a sociálních věcí je třeba uvést, z jakého důvodu s vyřízením stížnosti nesouhlasíte nebo proč se domníváte, že stížnost nebyla řádně vyřízena.

Kancelář veřejného ochránce práv (ombudsman)

Údolní 39

602 00 Brno

www.ochrance.cz

7. Další důležité informace

PS má k dispozici **formulář pro podání stížnosti**, který Vám může usnadnit její sepsání. **Použití formuláře není povinné** – stížnost můžete podat i bez něj, jakýmkoliv způsobem, který je Vám vyhovující.

Formulář je k dispozici:

- v písemné podobě v čekárně PS,
- v elektronické podobě na internetových stránkách KPL,s. r. o.
- na požádání u pracovníků PS.

Pracovníci PS jsou připraveni Vám s podáním stížnosti pomoci a poskytnout potřebné informace.