



# **Pravidla pro podávání a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování pečovatelské služby Planá nad Lužnicí**

## **Uživatelská verze**

### **I. Co je stížnost, kdo a jak si může stěžovat a komu**

**Podnět**= námět či návrh na vylepšení kvality pečovatelské služby.

**Připomínka**=vyslovení kritiky drobných nedostatků, které však nemají zásadní charakter.

**Stížnost**=takové sdělení, které vyjadřuje nespokojenost s kvalitou nebo způsobem poskytování pečovatelské služby.

V Pečovatelské službě Planá nad Lužnicí může na pečovatelskou službu nebo způsob poskytování pečovatelské služby podat stížnost jakákoliv osoba (uživatel služby, rodinný příslušník, kamarád nebo kterýkoliv občan).

Stížnosti na pečovatelskou službu nebo způsob poskytnutí pečovatelské služby je možné podat:

- Ústně - vedoucí DPS – Mgr. Tereze Jindrová, nebo zástupkyni vedoucí Marii Hovorkové
- Písemně - na adresu: DPS Planá nad Lužnicí, Zákostelní 661, 391 11 Planá nad Lužnicí
- Anonymně - vložením do schránky pro stížnosti – najdete v DPS Zákostelní 661 nebo DPS Za Rybníkem 804, Planá nad Lužnicí
- Elektronickou poštou – dps@plananl.cz

Stížnost můžete podat v kanceláři vedoucí DPS, nebo po domluvě ve Vaší domácnosti nebo na jiném vhodném místě.

**Stížnosti na pečovatelskou službu, způsob poskytování služby a činnost pracovníků řeší:**

- vedoucí DPS **Mgr. Tereza Jindrová**, tel. **723 470 640**, e-mail: dps@plananl.cz;
- zástupce vedoucí DPS **Marie Hovorková**, tel. **734 182 677**.

**Stížnosti na vedoucí DPS řeší:**

- **starosta města Planá nad Lužnicí: Ing. Jiří Šimánek**, Zákostelní 720, 391 11 Planá nad Lužnicí, tel: 724 200 098, e-mail: simanek@plananl.cz.

### **II. Postup při vyřizování stížností**

Vedoucí DPS Planá nad Lužnicí přijme Vaši stížnost (vyslechne Vás, zaznamená stížnost), prověří všechny skutečnosti, které s Vaší stížností na pečovatelskou službu nebo způsob poskytování pečovatelské služby souvisí. Rozhodne, zda je Vaše stížnost oprávněná, částečně oprávněná nebo neoprávněná. U oprávněné či částečně oprávněné stížnosti zajistí přijetí nápravních opatření k vyřešení situace.

S vedoucí DPS se domluvíte na osobním jednání (srozumitelně Vás seznámí s průběhem a výsledky prověřování stížnosti, z jednání provede písemný záznam) nebo obdržíte písemnou odpověď (ta bude obsahovat informace o průběhu a výsledcích prověřování, případně přijatá nápravná opatření).



## Dům s pečovatelskou službou Planá nad Lužnicí

okr. Tábor, příspěvková organizace

U anonymně podané stížnosti, je její věcný obsah i výsledek vyřízení zveřejněn na veřejně přístupném místě v prostorách DPS, kde byla stížnost podána. Dokument bude na místě ponechán zveřejněný 30 kalendářních dnů. **Lhůta** pro vyřízení stížnosti je **28 dní** ode dne jejího podání.

### III. Prověření postupu společnosti při vyřizování stížnosti

Pokud nejste spokojen s postupem přešetření a vyřízení Vaší stížnosti, můžete se následně obrátit na nadřízené orgány či instituce, které se Vaší stížnosti budou dále zabývat a prověří postup Pečovatelské služby Planá nad Lužnicí při vyřizování Vaší stížnosti. **Můžete se obracet na:**

- **starostu města Planá nad Lužnicí,**
- **Krajský úřad Jihočeského kraje,** který se zabývá hodnocením kvality poskytovaných sociálních služeb: Krajský úřad Jihočeského kraje, U Zimního stadionu 1952/2, 370 76 Č. Budějovice, Tel.: 386 720 111, E-mail: [posta@kraj-jihocesky.cz](mailto:posta@kraj-jihocesky.cz) .

**Pokud nejste s vyřízením stížnosti spokojeni a nevíte si s dalším postupem rady, nebo potřebujete nezávislou podporu, můžete využít:**

- bezplatnou Informační linku a linku důvěry pro seniory, Tel: 800 200 007 nebo
- Linku důvěry České Budějovice o.p.s., Tel: 387 313 030.

**Další instituce, které se zabývají ochranou lidských práv:**

- Kancelář veřejného ochránce práv: Údolní 39, 602 00 Brno, Tel.: 542 542 111, 542 542 777, Email: [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)
- Český helsinský výbor, Jelení 5, 118 00 Praha 1

### IV. Zásady při vyřizování stížnosti

V Pečovatelské službě Planá nad Lužnicí se stížnosti vyřizují s dodržováním těchto zásad:

**a) diskrétnost a bezpečí** – pracovník, který vyřizuje stížnost, je povinen vytvořit prostředí pro jednání, které je nerušené, jedná s uživatelem o samotě a má na jednání dostatek času. Všichni pracovníci jsou povinni zachovávat mlčenlivost.

**b) objektivnost a spravedlnost** – pracovník je povinen přistupovat k informacím a osobám zúčastněným v záležitosti s důvěrou v jejich sdělení, při projednávání neznevýhodňuje žádnou ze zúčastněných stran. Všechny skutečnosti prověřuje důkladně, nezávisle a objektivně.

**c) nápravná opatření** – na závěr prošetření oprávněné stížnosti je pracovník povinen zajistit přijetí opatření, která povedou k nápravě a zamezí opakování situace.

**d) prověření postupu při vyřizování stížnosti** – v zápisu o vyřízení stížnosti budete informováni o Vašich možnostech obrátit se v případě nespokojenosti na nadřízený orgán nebo instituce, které se zabývají ochranou lidských práv.

### V. Další informace o pravidlech pro podávání a vyřizování stížností

Tento text je zjednodušenou verzí dokumentu „**Pravidla pro podávání a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování Pečovatelské služby Planá nad Lužnicí - Plná verze**“ a uvádí její nejdůležitější části. Pravidla pro postup při podávání a



vyřizování stížností je v plné verzi k dispozici u vedoucí DPS nebo pracovníků služby. Na požádání Vám je předloží každý pracovník pečovatelské služby.