



## **Pravidla pro podávání a vyřizování stížností v Pečovatelské službě Fany DK s.r.o.**

Podněty a připomínky řeší pracovníci na místě a operativně. V případě potřeby pracovníci informují jednatelky služby a provedou zápis do záznamu o průběhu služby.

### **1. Pravidla pro podávání stížností**

- každý uživatel služby má právo podat stížnost, není-li spokojen se způsobem, průběhem, kvalitou poskytovaných služeb nebo přístupem pracovníků.
- pracovníci pečovatelské služby se vážně zabírají i podněty a připomínkami k poskytované službě či podmínkami poskytování služby.
- každá stížnost je brána pozitivně a měla by vést ke zkvalitňování poskytované služby.
- uživatel má možnost si zvolit svého zástupce, který jej bude zastupovat při vyřizování stížnosti.
- při vyřizování stížnosti je poskytnut dostatek prostoru k vyjádření názoru stěžovatele či případných svědků.
- uživatel služby má právo v případě, že si stěžuje na pečovatelskou službu, se při jiné příležitosti na pečovatelskou službu opět obrátit, jeho stížnost nebude mít negativní vliv na kvalitu jemu poskytnutých služeb.
- tiskopis pro podání stížnosti je k dispozici u všech pracovníků pečovatelské služby a v kanceláři služby Fany DK s.r.o.
- uživatel nemusí podávat stěžnost na tiskopisu – písemně si může stěžovat na jakýkoliv papír.
- veškeré podněty, připomínky, stížnosti jsou zaevidovány v tabulce evidence podnětů, připomínek stížností, která je v PC v kanceláři Fany DK s.r.o.

### **2. Uživatelé mají možnost podat stížnost následující formou:**

- ústně: osobně (v kanceláři nebo u jednotlivých pracovníků) nebo zprostředkovaně prostřednictvím zástupce
- písemně na adresu: Fany DK s.r.o., Dlouhá 1865/44, 741 01 Nový Jičín 1
- e-mailem: fany-dk@seznam.cz
- telefonicky: +420 775 276 254
- jmenovitě nebo anonymně

### **3. Postup při vyřizování stížností:**

1. Stížnost týkající se kvality služby či způsobu poskytování služby přijímá kterýkoli pracovník zařízení v provozních hodinách zařízení od 07:00 – 20:00 hod.
2. Stížnost, která se vztahuje na pečovatelku a/nebo sociální pracovníci vyřizuje vedoucí pečovatelské služby. V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti, je možno obrátit se na další instituce pro podávání stížností.

#### **Kontaktní osoby:**

Dana Palacká Videnková – vedoucí soc. služby, tel. 775 27 62 54  
Kristýna Videnková, DiS. – soc. pracovnice, tel. 737 38 38 49  
e mail: fany-dk@seznam.cz



3. Stížnost, která se vztahuje na vedoucí pečovatelské služby, přijímá sociální pracovnice služby. V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti, je možno obrátit se na další instituce pro podávání stížností.
4. Stížnosti, které jsou podány písemně na formuláři pro vyřizování stížností, aj. písemnou formou, e-mailem, dopisem, jsou zaevidovány do tabulky „Evidence podnětů, připomínek, stížností“, která je v PC kanceláře Fany DK s.r.o.
5. V případě ústního podání stížnosti (osobně, prostřednictvím zástupce, telefonicky), pracovník vyslechne uživatele, který stížnost podává, informace zaznamená do formuláře pro vyřizování stížností, přičemž se drží přesných formulací stěžovatele. Tento zápis je opatřen podpisem pracovníka, který zápis provedl (a po vyřízení stížnosti pracovníkem, který stížnost řešil). Stěžovatel po přečtení zápisu stvrdí svým podpisem správnost zapsaných údajů, pokud odmítne zápis podepsat, pracovník toto do zápisu zaznamená. Následně pracovník zaeviduje stížnost do tabulky „Evidence podnětů, připomínek, stížností“.
6. Postup při vyřizování stížnosti – sociální pracovnice s vedoucí služby prověří veškeré skutečnosti související s předmětným podáním. Zejména se soustředí, zda byly dodrženy metodické postupy, pravidla služby. Na konci prověřování rozhodne o tom, zda stížnost byla oprávněná, částečně oprávněná, neoprávněná nebo neprověřitelná. V případě, že stížnost vyhodnotí jako oprávněnou nebo částečně oprávněnou, zajistí přijetí potřebných nápravných opatření. Sociální pracovnice služby sepíše písemnou odpověď nebo pozve stěžovatele k ústnímu projednání (popř. jej navštíví v jeho domácnosti), ze kterého provede zápis.
7. Má-li pracovník při osobním podání stížnosti veškeré podklady pro vyřízení stížnosti, vyřídí stížnost písemně ihned na místě (u stížnosti, která je podána prostřednictvím zástupce či telefonicky – v tomto případě pracovník vyhotoví zápis z jednání a zašle jej stěžovateli).
8. Lhůta pro vyřízení stížnosti, kterou není možno vyřešit na místě je 28 dní ode dne doručení stížnosti. Po této lhůtě je stěžovatel informován o výsledku šetření stížnosti, taktéž jsou informováni i další zainteresovaní pracovníci služby. V případě, že lhůta pro vyřizování stížnosti překročí stanovených 28 dnů, je stěžovatel vyzooměn sociálním pracovníkem služby (případně vedoucím Fany DK s.r.o.) o prodloužení lhůty. Toto vyzoomění se vyhotovuje v písemné formě a obsahuje důvody pro prodloužení lhůty. Lhůta se může prodloužit o maximálně dalších 28 dní.
9. Pokud stěžovatel nepožádal o jiný způsob vyzoomění, o řešení stížnosti platí, že na stížnost se odpovídá písemně (dopis, e-mail, podle způsobu, jakým byla stížnost zaslána, u dopisu je předpokladem znalost jména stěžovatele a korespondenční adresy).
10. Písemné vyřízení stížnosti obsahuje následující:
  - a. datum vyřízení stížnosti,
  - b. jméno a podpis odpovědné osoby (osob), která stížnost vyřizovala,
  - c. výsledek vyřízení stížnosti s podpisem kroků, jak byla stížnost vyřizována (je možno konstatovat, že stížnost byla shledána jako opodstatněná, neopodstatněná, nebo částečně oprávněná, pak se uvede, v čem byla oprávněná a v čem nikoli. Stane-li se, že se nepodaří zjistit, zda stížnost tuto skutečnost byla oprávněna či nikoliv, je nutné konstatovat ve vyřízení stížnosti tuto skutečnost spolu odůvodněním, proč se nepodařilo stížnost vyřešit),
  - d. přijatá opatření k odstranění zjištěných skutečností.

**Kontaktní osoby:**

Dana Palacká Videnková – vedoucí soc. služby, tel. 775 27 62 54

Kristýna Videnková, DiS. – soc. pracovnice, tel. 737 38 38 49

e mail: fany-dk@seznam.cz



#### **4. Jak postupovat, pokud není uživatel spokojený s výsledkem vyřízením stížnosti:**

V případě, že uživatel nebude spokojen s výsledkem vyřízení stížnosti, může podat podnět k prověření postupu při prošetření stížnosti:

##### **Na místně příslušné obci s rozšířenou působností, popř. na Krajský úřad**

- **město Nový Jičín**, Odbor soc. věcí, Divadelní 1, 741 01 Nový Jičín  
elektronická podatelna: e-podatelna@novyjicin-town.cz
- **Krajský úřad Moravskoslezského kraje**, 28. října 117, 702 18 Ostrava  
elektronická podatelna: posta@msk.cz

##### **Další nezávislé instituce**

- **Ministerstvo práce a sociálních věcí**, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2  
elektronická podatelna: posta@mpsv.cz;
- **Kancelář veřejného ochránce práv**, tel.: 542 542 111 Údolní 39, 602 00 Brno  
elektronická podatelna: podatelna@ochrance.cz;
- **Český helsinský výbor**, Štefánikova 21, 150 05 Praha 5  
e-mail: info@helcom.cz.

##### **V případě podezření na porušení práv na ochranu osobních údajů**

- **Úřad na ochranu osobních údajů**, Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7  
elektronická podatelna: posta@uoou.cz.

##### **Kontaktní osoby:**

Dana Palacká Videnková – vedoucí soc. služby, tel. 775 27 62 54

Kristýna Videnková, DiS. – soc. pracovnice, tel. 737 38 38 49

e mail: fany-dk@seznam.cz