



**PRAVIDLA PODÁVÁNÍ PODNĚTŮ, PŘIPOMÍNEK A STÍŽNOSTÍ
KE KVALITĚ NEBO ZPŮSOBU POSKYTOVÁNÍ
PEČOVATELSKÉ SLUŽBY**

ROZLIŠUJEME:

Podněty: nápady, inspirace k poskytované službě

Připomínky: výtky, výhrady k poskytované službě

Pracovníci je projednávají v týmu, slouží k zamyšlení a případným změnám.

Stížnosti: ústně, písemně nebo elektronicky vyjádřená nespokojenost s poskytovanou službou.

Stížnost lze podat také anonymně do schránky umístěné v Domě- Penzionu pro důchodce, Žižkova 960/1, Hustopeče.

KDO JE MŮŽE PODAT:

- uživatel služby,
- jeho zákonný zástupce,
- rodinný příslušník,
- fyzická či právnická osoba zastupující uživatele.

JAKÝM ZPŮSOBEM:

- osobně (ústně, písemně)
- telefonicky
- elektronicky,
- anonymně.

V případě ústního a telefonického podání provede zaměstnanec zápis (konkrétní výroky stěžovatele, nikoliv vlastní interpretace). Stěžovatel si může svobodně zvolit nezávislého zástupce, který ho bude při vyřizování stížností zastupovat nebo doprovázet.



KDE, KOMU A KDY:

- **sociální pracovnice** – Bc. Veronice Smrčkové, tel. 702 219 071, e-mail: pecovatelky@hustopece.cz; pracovní dny 08:00 – 14:00;
- **vedoucí služby** - Mgr. Monice Trčkové, tel. 702 207 313, e-mail: penzion@hustopece.cz, pracovní dny 08:00 – 14:00;
- **statutárnímú zástupci (starostovi)** – PaedDr. Haně Potměšilové, tel. 702 204 747, e-mail: starostka@hustopece.cz.

Podnět, připomínku či stížnost můžete také vhodit do "Schránky PENZION" – je vybírána pravidelně, nejméně 1x za 14 dnů pověřeným pracovníkem.

LHŮTY PRO VYŘIZOVÁNÍ, ZPŮSOB VYŘIZOVÁNÍ:

Podněty a připomínky slouží k zamyšlení se nad vzniklou situací, k zamyšlení nad poskytovanou službou. Jejich projednání probíhá na nejbližší poradě týmu a přijatá opatření, změny či úpravy jsou zaznamenány v zápise z porady.

Stížnost musí být vyřešena NEPRODLENĚ, NEJPOZDĚJI do 30 kalendářních dnů. Stěžovatel musí být o řešení písemně vyrozuměn a to srozumitelným způsobem. Stížnosti jsou evidovány u vedoucího služby. Na žádost stěžovatele bude zachována mlčenlivost o jeho totožnosti. Podnět, připomínka nebo stížnost není důvodem pro ukončení služby či diskriminující jednání ze strany poskytovatele služeb.

POSLOUPNOST PŘI VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ:

- Sociální pracovník
- Vedoucí služby
- Starosta obce
- Rada města
- Zastupitelstvo města



STÁLE JEŠTĚ NEJSTE SPOKOJENI? MŮŽETE SE ODVOLAT U:

- Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno, tel.: 542 542 111
- Český helsinský výbor, Ostrovského 253/3, 150 00 Praha 5, tel.: 220 515 188
- Odbor sociálních věcí Krajského úřadu Jihomoravského kraje, Žerotínovo nám. 3, 601 28 Brno, tel.: 541 651 13; osv@kr-jihomoravsky.cz