

MOŽNOST PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Uživatelé si mohou stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb aniž by tím byli ohroženi. Stížnost je vyjádřením nespokojenosti klienta s poskytováním pečovatelské služby, s chováním a přístupem pečovatelky. Uživatelé služeb jsou informováni o tom, že mají možnost si stěžovat, dále jsou informováni o tom, jakou formou je možné stížnost podat, kdo ji bude vyřizovat a jakým způsobem bude vyřizování stížnosti probíhat.

Pravidla pro podávání stížností:

1. K podání stížností je oprávněn kdokoli, nejen uživatel služby ale v jeho zájmu i jakýkoliv osoba, zákonný zástupce.
2. Stěžovatel má možnost si svobodně zvolit nezávislého zástupce, který ho bude při vyřizování žádosti zastupovat. Nezávislým zástupcem může být podle povahy věci osoba fyzická (příbuzný, přítel), i právnická (např. Občanské poradna). Nezávislý zástupce stojí mimo struktury zařízení i poskytovatele. V případě potřeby má stěžovatel k dispozici tlumočnicka (např. člověk neslyšící).
3. Podání stížnosti nesmí být na újmu tomu, kdo ji podal, ani tomu, v jehož zájmu byla podána.

Způsoby podání stížností:

1. Ústní podání stížnosti:

- vedoucí pečovatelské služby, pečovatelce, sociální pracovníci, místostarostce obce, starostovi obce.

2. Písemné podání stížnosti:

- na formulář stížnosti, který je volně k dispozici u schránky stížností v průhledných kapsách a to v přízemí domu s pečovatelskou službou (příloha č. 1)
- prostřednictvím emailu:
dps.cizkovice@seznam.cz, skruzna.oucizkovice@seznam.cz
- zaslat poštou na adresu Pečovatelská služba obce Čížkovice, U parku 303, 411 12 Čížkovice, Obecní úřad Čížkovice, Jiráskova 143, 411 12 Čížkovice
- osobně předat kterémukoli zaměstnanci pečovatelské služby.

Anonymně:

- Jakékoli písemné podání stížnosti nemusí být v případě přání podavatele opatřeno podpisem.
- V případě ústního podání, pokud si to bude podavatel přát, neuvede oslovený pracovník jeho identitu.
- Vložit do schránky stížností, která je umístěna v chodbě v přízemí domu s pečovatelskou službou obce Čížkovice.

Osoby odpovědné za převzetí stížností

- Kterýkoli zaměstnanec pečovatelské služby, který stížnost přijme a neprodleně předá osobám odpovědným za jejich zaznamenání (nadřízeným pracovníkům), místostarostce obce Čížkovice, starostovi obce Čížkovice.

Osoby odpovědné za zaznamenávání stížností:

- Mgr. Andrea Skružná, sociální pracovnice
- Štěpánka Ráčková, vedoucí pečovatelské služby.

Způsob vyřizování stížností

Oprávnění k vyřizování stížnosti dle adresného doručení stížnosti, stížnost vyřizují vedoucí pečovatelské služby, sociální pracovnice, místostarostka obce, starosta obce. Odpovědi na stížnosti, které jsou podepsané, jsou doručeny tomu, kdo stížnost podal. Odpovědi na anonymní stížnosti jsou vyvěšeny na nástěnkách v domě s pečovatelskou službou obce Čížkovice.

1. Stížnost vyřizuje tým pracovníků, vedoucí domu s pečovatelskou službou a sociální pracovnice. Pokud je stížnost doručena na obecní úřad, vyřizuje stížnost místostarostka obce a starosta obce Čížkovice (příloha č. 2).
2. Stížnost je prošetřena, je zapsán záznam z jednání týmu, který stížnost řeší a zapsáno řešení stížnosti.
3. Stěžovatel je vždy písemně vyrozuměn o vyřízení stížnosti a to do 30 dnů od podání stížnosti.
4. U anonymní stížnosti je písemné vyrozumění vyvěšeno na nástěnce domu s pečovatelskou službou obce Čížkovice.
5. Uživatelé se mohou v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti obrátit k nadřízenému nebo nezávislému orgánu s podnětem k prošetření postupu při vyřizování stížnosti.
6. Kontakty na tyto orgány jsou vyvěšeny na nástěnkách, které jsou umístěné v každém patře domu s pečovatelskou službou (příloha č. 3).

Příloha č.2 ke standardu č. 7

Kontakty na zaměstnance a pro podávání stížností:

Pečovatelská služba obce Čížkovice

Vedoucí pečovatelské služby – Štěpánka Ráčková
U parku 303
411 12 Čížkovice
Tel. 416 538 084
Mob. 602 360 705

Pečovatelka - Iva Častová
Mob. 722 261 163

e.mail : dps.cizkovice@seznam.cz

Obec Čížkovice

Zřizovatel organizační služby Pečovatelské služby obce Čížkovice
Jiráskova 143
411 12 Čížkovice

Mgr. Andrea Skružná
Tel. 416 715 136
Mob. 774 747 536

e.mail : skruzna.oucizkovice@seznam.cz

Příloha č. 3 ke standardu č. 7

Kontakty na orgány, na které se může uživatel obrátit v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti :

Nadřízené organizaci, jíž je :

- Obecní úřad Čížkovice, starosta obce Mgr. Arnošt Waschta, war.dom@tiscali.cz
- Krajský úřad Ústeckého kraje, odbor sociálních věcí a zdravotnictví, Velká hradební 3118/48, Ústí nad Labem, telefon 475 657 487
Email : lafkova.p@kr-ustecky.cz

Nezávislými orgány, k nimž se stěžovatel může obrátit v případě nespokojenosti s vyřízením své stížnosti jsou :

- Občanské poradny – Asociace občanských poraden, Sabinova 287/3, 130 00 Praha, Žižkov, <http://www.obcanskeporadny.cz/>, aop@obcanskeporadny.cz, tel.74 529 966, 284 019 220
- Český helsinský výbor – Štefánikova 216/21, 150 00 Praha, Smíchov <http://www.helcom.cz/>, tel. +420 25 722 11 42, sekr@helcom.cz, info@helcom.cz
- Veřejný ochránce práv, Kancelář Veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno, podatelnaochrance.cz, tel. 542 542 888
- MPSV : Na Poříčním prámu 1/36, 128 01 Praha 2, <http://www.mpsv.cz>, posta@mpsv.cz, tel.221921111
- Linka bezpečí : 222 333 570, email : tisnovapece@zivot90.cz

Kontakty na Občanské poradny v Ústeckém kraji :

- Občanská poradna Most, Moskevská 12, 434 01 Most, tel./fax : 476 768 830
Op.most@diakoniecce.cz, www.most.diakoniecce.cz
- Občanská poradna Děčín, Palackého 16, 405 02 Děčín, tel.412/517 368
obcanskaporadna@gmail.com
- Občanská poradna Rumburk, Sukova 1055, 408 01 Rumburk, tel.412/384 745
Poradna.charita@tiscali.cz
- Občanská poradna Varnsdorf, Národní 499, 407 47 Varnsdorf, tel.412/370 485
Mobil:723 567 202
poradna@nakrizovatcevdf.eu, www.nakrizovatcevdf.eu

