



Město Horšovský Týn

nám. Republiky 52, 346 01 Horšovský Týn

PEČOVATELSKÁ SLUŽBA

≈ Pravidla pro podávání a vyřizování stížností ≈

Uživatelé pečovatelské služby si mohou stěžovat na její poskytování, aniž by tím byli jakýmkoliv způsobem ohroženi.

Podání stížnosti nesmí být stěžovateli nebo osobě, které je nebo byla poskytována pečovatelská služba, jíž se stížnost týká, a která není zároveň stěžovatelem na újmu.

Základní informace

Stížnosti uživatelů jsou vnímány pracovníky pečovatelské služby jako signály nespokojenosti s poskytovanou službou. Stížnost upozorňuje na to, že služba plně neodpovídá potřebám uživatelů, případně má slabá místa. Stížnost je jejími pracovníky vnímána jako příležitost ke zvýšení kvality služby. Je přijata s ohledem na bezpečí uživatele, při dodržování etických pravidel a mlčenlivosti.

Stížnost může podat:

- osoba, které je nebo byla poskytována pečovatelská služba,
- zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce osoby, které je nebo byla poskytována pečovatelská služba,
- osoba blízká, nemůže-li stížnost podat osoba, které je nebo byla poskytována pečovatelská služba, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřela,
- osoba zmocněná osobou, které je nebo byla poskytována pečovatelská služba,
- člen domácnosti osoby, které je nebo byla poskytována pečovatelská služba oprávněný k zastupování této osoby podle občanského zákoníku,
- zaměstnanci pečovatelské služby.

Lhůta podání stížnosti:

- do jednoho roku ode dne, kdy skutečnost, na kterou si stěžovatel stěžuje nastala.

Forma podání stížnosti:

- ústní,
- telefonická,
- elektronická,
- písemná.

U podané ústní nebo telefonické stížnosti se učiní písemný záznam a předá se k vyřízení příslušnému zpracovateli stížnosti.

Stížnost lze podat:

- u tajemnice MěÚ Horšovský Týn,
- u starosty Města Horšovský Týn,
- u místostarosty Města Horšovský Týn,
- u vedoucí odboru sociálních věcí a zdravotnictví (vedoucí PS),
- u sociálního pracovníka PS,
- na podatelně MěÚ,
- u pracovníků PS,
- na podatelně MěÚ,
- vhozením do schránky na stížnosti, která je umístěna na chodbě naproti kanceláři sociálního pracovníka PS na adrese: 5. května 49, Horšovský Týn.

Vyřizování stížnosti:

- stížnost je řádně zaevidována v knize stížností, která je uložena v kanceláři sociálního pracovníka,
- u podané ústní nebo telefonické stížnosti se učiní písemný záznam v knize stížností,
- v případě anonymní stížnosti se stížnost nevyřizuje, pouze se zaeviduje v knize stížností a prošetří se její obsah,
- stěžovatel má možnost nahlížet do dokumentace, která se o stížnosti vede a pořizovat z ní kopie nebo výpisy,
- řeší se bezodkladně, maximálně do 30 dnů od jejího podání, v případě překročení 30 denní lhůty je stěžovatel informován zpracovatelem stížnosti o prodloužení lhůty o dalších 30 dnů a o důvodech jejího prodloužení,
- stížnost se považuje za vyřízenou ve chvíli, kdy je řádně prošetřena, projednána a byla učiněna potřebná opatření, a vše bylo písemně sděleno stěžovateli (je-li znám).

Kdo vyřizuje stížnosti:

- stížnosti řeší vedoucí OSVZ – Pečovatelské služby prostřednictvím sociálního pracovníka,
- v případě stížnosti na sociálního pracovníka řeší stížnost pouze vedoucí OSVZ – Pečovatelské služby,
- v případě stížnosti na vedoucí OSVZ – Pečovatelské služby řeší stížnost tajemnice MěÚ.

Další možnosti, kam je možnost podat stížnost:

- Krajský úřad Plzeňského kraje, Škroupova 18, 306 13 Plzeň
- Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno
- Český Helsinský výbor, Štefánikova 21, 150 00 Praha

V případě nespokojenosti stěžovatele s vyřízením své stížnosti nebo nedodržení stanovené lhůty, má stěžovatel možnost podat žádost o prověření vyřízení stížnosti na:

- Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2.

Stěžovatel musí žádost podat na ministerstvo ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu vyřízení stížnosti nebo ode dne, kdy marně uplynula lhůta, do které měla být stížnost vyřízena.