

PRAVIDLA PRO PODÁNÍ STÍŽNOSTI

Kdy je možné stížnost podat

Stížnost můžete podat v případě, že nejste spokojen(a) se způsobem, jakým je služba poskytována nebo s postupem či chováním zaměstnanců Péče Těně.

Podání stížnosti v žádném případě nesmí být na újmu toho, kdo ji podal. To, že stížnost podáte, nesmí ovlivnit kvalitu a průběh Vám poskytované sociální služby.

Kdo může stížnost podat

- **Vy osobně** – máte právo na přítomnost blízké osoby.
- **Váš opatrovník.**
- **Váš zástupce**, kterého máte právo si zvolit. Vaším zástupcem může být kdokoli, kdo bude jednat ve Vašem zájmu (může to být rodina, přítel, pracovník služby, kterému důvěřujete, klíčový pracovník, zástupce jiné nezávislé organizace).

Způsob podání stížnosti

- **Ústně** – kterémukoli z pracovníků Péče Těně, ke kterému má Uživatel důvěru nebo telefonicky na tel. č. **+420 604846424**.

Pracovníci jsou vždy povinni Vaši stížnost písemně zaznamenat a předat sociální pracovníci. Pokud podáte stížnost prostřednictvím pracovníka, můžete i tak požádat o zachování anonymity a Vaše jméno nebude při vyřizování stížnosti nikde uvedeno.

- **Písemně** – stížnost můžete předat osobně kterémukoli pracovníkovi služby Péče Těně nebo jí zde můžete vhodit do schránky označené **„Schránka na, přání, stížnosti, připomínky a podněty“** (vybírá se 1x týdně). Schránka je umístěna v přízemí Domu pro seniory a zdravotně postižené vedle výtahu před vchodem do jídelny zařízení. Stížnost můžete také poslat poštou nebo e-mailem na adresu: **info@pecetene.cz**. Písemnou stížnost můžete podat i anonymně.

V případě, že stížnost nevyřešíte s pracovníkem ve službě, postupuje se stížnost v písemné formě ředitelce Péče Těně.

Vyřízení stížnosti

- Stížnosti eviduje sociální pracovnice Péče Těně.
- Stížnosti řeší ředitelka Péče Těně.
- Lhůta pro vyřízení a vyrozumění o výsledku je 15 dnů, ve složitějších případech 30 dnů.
- Vyrozumění o vyřízení anonymní stížnosti není komu odeslat, vyrozumění lze nalézt na nástěnce v přízemí Domu pro seniory a zdravotně postižené Péče Těně .

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti ředitelkou zařízení se můžete obrátit na prošetření postupu při vyřizování stížnosti na tyto nezávislé organizace:

Krajský úřad Středočeského kraje, Zborovského 11,
150 05 Praha 5, tel. (+420)257280111, e-mail:
podatelna@kr-s.cz.

- Ministerstvo práce a sociálních věcí.
- Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno tel: (+420) 542 542 888, e-mail:

podatelna@ochrance.cz.

- Asociace občanských poraden, Sabinova 3, 130 00 Praha 3, tel. (+420) 284 019 220, e-mail: p@obcanskeporadny.cz.
- Český helsinský výbor, Štefánikova 216/21, 150 05 Praha 5 (+420) 257 003 500, e-mail: sekr@helcom.cz.

V případě, že budete potřebovat více informací k podávání stížností, požádejte o informace pracovníky Péče Těně. Informace naleznete také na webových stránkách Domu pro seniory a zdravotně postižené Péče Těně www.pecetene.cz.