



Řešení stížností na poskytování pečovatelské služby

O možnosti stěžovat si na kvalitu či způsob poskytování služeb musí být uživatelé informováni před uzavřením smlouvy o poskytování služeb. Poskytovatel považuje stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování pečovatelské služby (dále jen „stížnost“) za důležitý podnět pro rozvoj a zvyšování kvality služby. Osoba, která podává stížnost (dále jen „stěžovatel“), se nemusí obávat žádných negativních následků ze strany poskytovatele služby z důvodu podání stížnosti. Každý má právo domáhat se ochrany svých práv a podávat stížnosti a poskytovatel tato práva plně respektuje.

Stížnost na poskytování pečovatelské služby lze podat ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.

Stížnost může podat:

- klient, tj. uživatel služby nebo jeho zákonný zástupce
- osoba blízká uživatele služby, nemůže-li stížnost podat uživatel služby např. s ohledem na zdravotní stav
- osoba zmocněná, pověřená uživatelem služby
- člen domácnosti uživatele služby, oprávněný k zastupování podle občanského zákoníku
- zaměstnanec pečovatelské služby

Poskytovatel přijímá i anonymní stížnosti.

Způsoby podání stížnosti

Povinnost přijmout ústní i písemnou stížnost má každý zaměstnanec poskytovatele. Tento zaměstnanec je povinen stížnost bezodkladně předat vedoucí pečovatelské služby, případně přímo řediteli organizace, přeje-li si to stěžovatel.

Ústní stížnost lze podat osobně nebo telefonicky:

- v kanceláři vedoucí PS, Jiráskova 1830, Nová Paka, tel.: 608 764 502
- v kanceláři ředitele, Svatojánská 494, Nová Paka, tel.: 605 980 631
- kterémukoliv zaměstnanci poskytovatele

Písemnou stížnost lze doručit:

- osobně na výše uvedené adresy,
- prostřednictvím SMS na služební čísla: 608 764 502, 770 189 345
- vhozením do schránky ve vestibulu Domu s pečovatelskou službou, označenou PS
- e-mailem: skorepova@ussnovapaka.cz, simek@ussnovapaka.cz

Anonymní stížnost:

Lze vhodit do schránky umístěné ve vestibulu v přízemí DPS pod informační tabulí, písemně označená Pečovatelská služba.

Projednávání stížností

1. Poskytovatel projednává všechny body uvedené ve stížnosti.
2. Odpovědná osoba rozhodne o oprávněnosti stížnosti.
3. Je-li stížnost oprávněná, odpovědná osoba zajistí přijetí nápravných opatření.
4. O průběhu projednávání stížnosti je veden Záznam o projednávání stížnosti.
5. Stížnost je projednána bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od jejího doručení poskytovateli. Pokud nelze stížnost ve stanovené lhůtě vyřídit, je stěžovateli nejpozději do 30 dnů písemně oznámeno prodloužení lhůty, včetně zdůvodnění a stanovení nového termínu. Lhůta může být prodloužena maximálně o dalších 30 dnů.
6. Stěžovatel obdrží zprávu o výsledku šetření, a to včetně informace, zda je stížnost oprávněná či neoprávněná a jaká opatření byla případně přijata. Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může stěžovatel do 60 dnů o obdržení výsledku stížnosti nebo po uplynutí stanovené lhůty požádat Ministerstvo práce a sociálních věcí o prověření vyřízení stížnosti.
8. V případě podání stížnosti formou SMS bez kontaktních údajů je výsledek šetření zaslán také formou SMS.
9. Požádá-li stěžovatel o zachování anonymity, nebo je-li to v jeho zájmu či v zájmu řádného vyřízení stížnosti, neuvádí se jeho jméno a adresa v dokumentech, se kterými přijdou do styku další osoby.

Všechny stížnosti budou zapsány tak, aby zápis odpovídal tomu, co chtěl stěžovatel vyjádřit. Při zápisu budou zaznamenány konkrétní výroky stěžovatele. Všechny zapsané stížnosti jsou evidovány v knize stížností u vedoucí pečovatelské služby. Vedoucí pracovníci, kteří vyřizují stížnosti uživatelů, jsou povinni si vyžádat při každé stížnosti uživatelů vyjádření zaměstnanců, na něž si uživatelé služeb stěžovali, aby v případě oprávněné stížnosti mohla být provedena okamžitá náprava vedoucí ke zkvalitnění služby a spokojenosti uživatele.

Evidování došlých stížností, záznamy telefonických stížností i způsob vyřizování stížností jsou podrobeny kontrole ředitele zařízení. V případě nespokojenosti s vyřízením stížností se uživatelé naší služby mohou obrátit písemně nebo osobně na nezávislé orgány s podnětem k prošetření postupu při vyřizování svých stížností.

Adresy pro odvolání proti rozhodnutí poskytovatele o vyřízení stížností:

1. Ředitel organizace: Ing. Vladimír Šimek: tel: 605 980 631, Svatojánská 494, Nová Paka
Email: simek@ussnovapaka.cz
2. Zřizovatel organizace: Město Nová Paka, Dukelské náměstí 39, Nová. Paka, 509 01, kancelář úřadu nebo sociální odbor tel.: 493 760 111, 493 760 158, posta@munovapaka.cz
3. Kancelář veřejného ochránce práv: Údolní 39, 602 00 Brno, tel.:542 542 888, e-mail: podatelna@ochrance.cz
4. Český helsinský výbor: Štefánikova 21, 50 00 Praha 5 – Smíchov, tel.: 257 221 141, 257 221 142, 773 115 951 e-mail: info@helcom.cz

Aktualizace dokumentu: 2.1.2026

Platnost dokumentu: 2.1.2026

Zpracovala: Bc. Skořepová Zdeňka