



Řešení stížností na kvalitu a způsob poskytování sociálních služeb

Vnitřní pravidla organizace – na vědomí všem uživatelům Pečovatelské služby Nová Paka

1. Uživatelé našich služeb si mohou stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb, aniž by tím byli jakýmkoliv způsobem ohroženi.
2. O možnosti stěžovat si na kvalitu či způsob poskytování služeb musí být uživatelé informováni **před uzavřením smlouvy** o poskytování služeb.

3. Uživatelé pečovatelské služby v terénu mohou své stížnosti uplatnit:

a) ústně, telefonicky, písemně u ředitele ÚSSM:

- **ing. Vladimír Šimek:** tel: 493 771 215, tel.: 605 980 631, Svatojánská 494, 509 01 Nová Paka
Email: simek@ussnovapaka.cz

nebo u vedoucí Pečovatelské služby na adrese:

- **Bc. Zdeňka Skořepová:** tel: 608 764 502, Jiráskova 1830, 509 01 Nová Paka
Email: skorepova@ussnovapaka.cz

b) anonymně – schránka umístěná ve vestibulu v přízemí DPS, pod informační tabulí

4. Telefonické stížnosti budou zapsány tak, aby zápis odpovídal tomu, co chtěl stěžovatel vyjádřit. Při zápisu budou zaznamenány konkrétní výroky stěžovatele. Všechny zapsané telefonické stížnosti uživatelů služeb i došlé písemné stížnosti budou evidovány v knize stížností u vedoucí pečovatelské služby.

5. Lhůta pro písemné vyřízení stížností činí **nejdéle 30 dnů**.

6. Stěžovatel má možnosti si svobodně zvolit nezávislého zástupce, který ho bude při vyřizování stížností zastupovat. V případě potřeby poskytovatel služeb stěžovateli zajistí **tlumočníka**.

7. 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.

8. Evidování došlých stížností, záznamy telefonických stížností i způsob vyřizování stížností jsou podrobeny kontrole ředitele zařízení.

9. 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. Podrobný popis přijímání, vyřizování a evidování stížností je uveden ve standardech kvality poskytování soc. služeb v čísle 7.

Stížnost lze také podat na tyto adresy:

Městský úřad Nová Paka, vedoucí soc. odboru: Dukelské náměstí 39, N. Paka tel.: 493 760 155, 493 760 158
mob.: 739 203 398

Krajský úřad Královéhradeckého kraje, Pivovarské náměstí 1245, Hradec Králové, 500 03
vedoucí sociálního odboru, tel: 495 817 320

Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno

Český helsinský výbor, Štefánikova 21, Praha 5, 150 00