



**Sociální služby pro seniory Olomouc, příspěvková organizace,
Zikova č. 618/14, 770 10 Olomouc
IČO: 750 042 59**

tel. sekretariát: 585 757 061

fax: 585 757 066

e-mail: olomouc@sluzbyproseniory.cz

Rozhodnutí o registraci č.jed.: KUOK/116337/2009

Zapsaný v OR vedeném u Krajského soudu v Ostravě v oddílu Pr, vložce 770

Vnitřní pravidla Pečovatelské služby pro podávání stížností **Pro uživatele pečovatelské služby**

Uživatel si může stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování služeb, aniž by byl jakýmkoliv způsobem postížen.

Stížnosti chápeme jako prostředek ke zlepšování našich služeb.

1. Na kvalitu nebo způsob poskytování služeb může podávat stížnosti

- Uživatel
- Zaměstnanec
- Rodinný příslušník uživatele
- Další osoba
- Stěžovatel má možnost zvolit si **nezávislého zástupce**, kterým bude při vyřizování stížnosti zastupován. Tento zástupce nesmí být jakýmkoliv způsobem spojen s činností organizace

2. Způsob podávání stížností

- Písemná
- Ústní
- Telefonická
- Elektronická.

3. U stížností, které jsou podány ústně nebo telefonicky je nutno, aby pracovník, kterému byla takto stížnost předána (např. pečovatelka, sociální pracovníce, vedoucí pečovatelské služby – dále jen PS), **zajistil písemný zápis o podané stížnosti. Obsah stížnosti musí být srozumitelný.**

4. Uživatelé na domech s pečovatelskou službou v Olomouci, Litovli, Řimicích a Lutíně, mohou využít pro svoje stížnosti **anonymní schránky, popř. poštovní schránky naší organizace.**

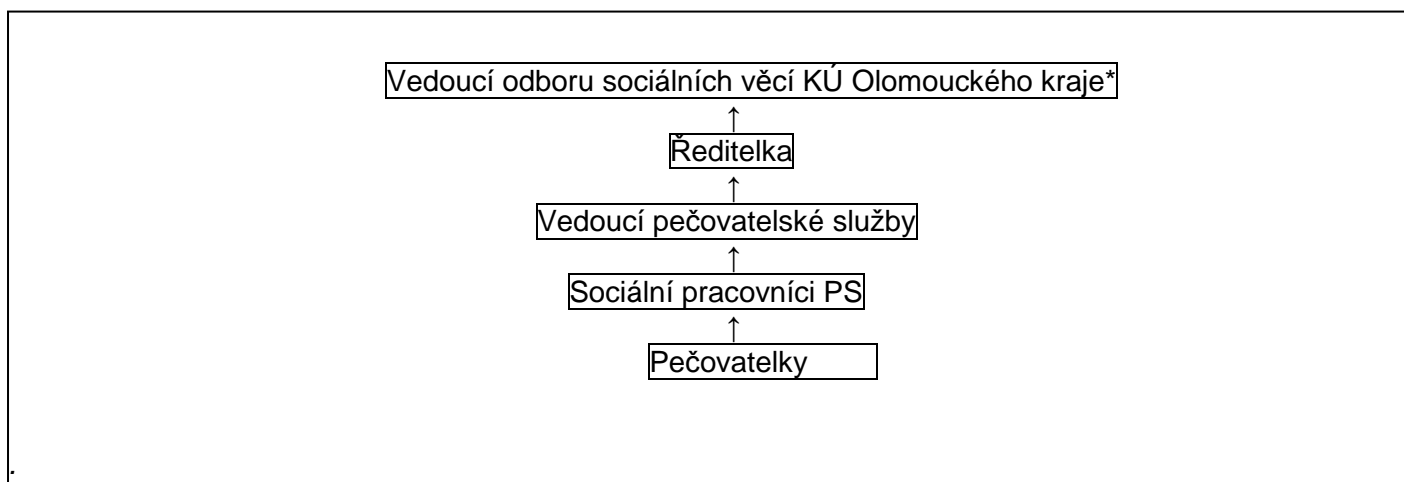
5. Kdy, u koho se podávají stížnosti uživatelů, potvrzení příjmu stížnosti

- V pracovní dobu zaměstnanců organizace
- U kteréhokoliv zaměstnance organizace
- Zaměstnanec na požádání stěžovatele potvrdí přijetí stížnosti.

6. **Lhůta pro vyřízení stížnosti je 30 dnů.** Centrální evidence stížností je u vedoucí . **Řešitel stížnosti má povinnost zahájit šetření do 3 pracovních dnů od data podání stížnosti.**

7. **Způsob předání odpovědi záleží na žádosti stěžovatele při předávání stížnosti,** je možno odpovědět stejným způsobem jakým byla žádost podána.

8. Pokud je stěžovatel nespokojen s prací konkrétního zaměstnance – např. pečovatelky, podává se stížnost **jeho přímému nadřízenému** (u pečovatelky sociální pracovníci) dle následujícího grafického schématu.



9. Zaměstnanci organizace jsou poučeni, jakým způsobem jsou vyřizovány stížnosti uživatelů.

Nebude-li stěžovatel s výsledkem řešení stížnosti spokojen, může se odvolat k příslušnému nadřízenému dle organizační struktury:

- Sociální pracovníci** – dle místa bydliště klienta (viz seznam ulic města Olomouce s rozdělením na jednotlivé sociální pracovníce)
- Vedoucí PS**, Zikova 618/14, 770 10 Olomouc, telefon 585 757 084, buchtova@sluzbyproseniory.cz
- Ředitelce organizace** Sociální služby pro seniory Olomouc, Zikova 618/14, 770 10 Olomouc, telefon 585 757 061, olomouc@sluzbyproseniory.cz
- Vedoucí odboru sociálních věcí** Krajského úřadu Olomouckého kraje, Jeremenkova 40 b, 771 00 Olomouc, tel.: 585 508 237

Případně k nezávislému orgánu:

- Veřejný ochránce práv**, Údolní 39, 602 00 Brno
- Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR**, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2, tel.: 221 922 396.

*) DPS – Dům s pečovatelskou službou

V Olomouci dne: 26.1.2012

SOCIÁLNÍ SLUŽBY
 PRO SENIORY OLOMOUC,
 příspěvková organizace 9
 Zikova 618/14, 770 10 OLOMOUC
 tel.: 585 757 061, IČ: 75004259

PhDr. Karla Boháčková
 ředitelka