



Postup při podávání stížnosti

Všichni uživatelé, popřípadě jejich zástupci, mají možnost stěžovat si na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb.

Stížnost může být podána:

- ústní formou
 - ředitele organizace
 - sociální pracovníci
 - vedoucí přímé péče
 - kterémukoli zaměstnanci organizace,
- telefonicky
 - do kanceláře ředitele organizace
 - do kanceláře sociální pracovníce
 - na mobilní telefon vedoucí přímé péče
- zaslána poštou nebo elektronickou poštou
 - na adresu ředitelství organizace
 - na adresu sociální pracovníce

Stížnost může být podána v sídle vedení Pracoviště pečovatelské péče, o.p.s. a to buď adresně nebo anonymně do schránky.

V případě ústní stížnosti může být tato interpretována kterémukoliv zaměstnanci Pracoviště pečovatelské péče, o.p.s., ten je povinen o jejím předmětu neprodleně informovat příslušného vedoucího pracovníka nebo ředitelku organizace, který zahájí jednání se stěžovatelem.

Stížnosti jsou zapsány do knihy stížností a po prošetření je stěžovatel nejpozději do 30 dnů obeznámen s výsledkem.

Osobně vznesená stížnost, či připomínka je projednávána tak, aby byla zajištěna maximální diskrétnost, tj. na přání stěžovatele je přítomna pouze osoba, která stížnost přijímá (viz. výše). Při jednání je se stěžovatelem domluveno, zda si přeje, aby bylo jeho jméno při šetření oprávněnosti uvedeno, či nikoli (je-li to z důvodu pravdivého zjištění skutečnosti možné). Přivolání dalších osob z důvodu prověření je možné vždy jen po souhlasu stěžovatele.

Anonymní stížnosti jsou rovněž zapsány a prošetřeny a výsledek může být zveřejněn na nástěnce v sídle společnosti.

V případě, že uživatel má pocit, že jeho stížnost nebyla vyřízena k jeho plné spokojenosti, může se odvolat k Dozorčí radě Pracoviště pečovatelské péče, o.p.s. Jestliže ho ani toto neuspokojí,



Pracoviště pečovatelské péče, o.p.s., Pražská třída 231/184, Hradec Králové – Plačice 500 04

může se obrátit na Krajský úřad Královéhradeckého kraje Magistrát města Hradec Králové nebo na Veřejného ochránce práv anebo na Český helsinský výbor.

Adresy, kam lze směřovat Vaše stížnosti:

- **Ředitelka společnosti:**

Bc. Hana Pekárková
Pracoviště pečovatelské péče, o.p.s.
Pražská třída 231, 500 04 Hradec Králové
hana.pekarkova@domacipecehk.cz
tel.: 603 467 700
- **Dozorčí rada:**

Předseda dozorčí rady
Pracoviště pečovatelské péče, o.p.s.
kancelar@domacipecehk.cz
- **Registrující úřad:**

Krajský úřad pro Královéhradecký kraj
Odbor sociálních věcí
Pivovarské náměstí 1245, 500 03 Hradec Králové
jvitvar@kr-kralovehradecky.cz
- **Magistrát města Hradec Králové:**

Magistrát města Hradec Králové
Odbor sociálních věcí a zdravotnictví
Československé armády 408, 502 00 Hradec Králové
Marek.Simunek@mmhk.cz
- **Veřejný ochránce práv:**

Kancelář veřejného ochránce práv
Údolní 39, 602 00 Brno
podatelna@ochrance.cz
- **ČHV:**

Český helsinský výbor
Ostrovského 253, 150 00 Praha
sekr@helcom.cz

Občanské poradny: jsou nezávislým místem bezplatné, důvěrné a nestranné pomoci, provázejí občany při jejich obtížích. Občanské poradny poskytují rady, informace a pomoc všem, kteří se na ně obrátí. Kontakty na jednotlivé poradny najdete na internetové stránce



Pracoviště pečovatelské péče, o.p.s., Pražská třída 231/184, Hradec Králové – Plačice 500 04

www.obcanskeporadny.cz. Asociace občanských poraden sídlí na adrese Sabinova 287/3 Sabinova 287/3, 130 00 Praha 3, tel: +420 284 019 220.

Stížnost není důvodem pro ukončení služby ani k diskriminujícímu jednání ze strany poskytovatele služeb.

Všechny stížnosti jsou pracovníky zařízení chápány jako výkon práva uživatele a jsou cenným zdrojem informací o poskytovaných službách a o tom, jak je uživateli či jejich blízkými služba vnímána, přijímána, jak splňuje jejich očekávání, kde jsou slabá místa poskytování služby. Stížnosti jsou pracovníky chápány jako příležitost ke zvýšení kvality služby.

Aktualizace vypracována pro obecně prospěšnou společnost Pracoviště pečovatelské péče, o.p.s.
(verze 02)

Zpracovala: Mgr. Helena Vránová

Schválila: Bc. Hana Pekárková

Hradec Králové, 1. března 2020