

## **PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ**

### Základní informace

Stížnosti uživatelů jsou pracovníky Pečovatelské služby Praha 3 chápány jako signály nespokojenosti s poskytovanou službou. Stížnost upozorňuje na to, že služba plně neodpovídá potřebám uživatelů, případně má slabá místa. Stížnost je pracovníky Pečovatelské služby Praha 3 vnímána jako příležitost ke zvýšení kvality služby.

Stížnost je přijata s ohledem na bezpečí klienta, při dodržování etických pravidel a mlčenlivosti.

- Každý uživatel pečovatelské služby má právo si na její poskytování stěžovat. Stížnost můžou podat rodinní příslušníci, případně další osoby.
- Stěžovat si je možné na kvalitu, průběh nebo způsob poskytování pečovatelské služby a jednotlivých prováděných úkonů pečovatelské služby či na přístup zaměstnanců.

### Podávání stížností

- Stížnost je možné podat osobně, telefonicky, elektronicky či písemně ředitelce organizace, případně vedoucím okrsků, v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti je možné se obrátit na další instituce.
- Stížnost může být rovněž vložena do schránky pro podávání stížností umístěné v přízemí DPS Roháčova 26, Praha 3.
- Organizace respektuje i anonymní stížnosti a zabývá se jejich obsahem.

### Evidence a vyřízení stížností

- Stížnost je zaevidována do Knihy stížností.
- Vedení organizace má povinnost stížnost objektivně prošetřit. V případě oprávněné stížnosti jsou přijata nápravná opatření.
- Stížnost je vyřízena maximálně ve lhůtě do 30 dnů od jejího přijetí. Pokud bude tato lhůta překročena, je povinností organizace stěžovatele informovat, z jakého důvodu se tak stalo.
- Stížnost je vyřízena písemně, respektive elektronicky a její vyřízení je doručeno stěžovateli. V případě osobní či telefonické stížnosti je se stěžovatelem dohodnuto, jakým způsobem bude o vyřízení vyrozuměn.
- Při evidenci, šetření a vyřizování stížností je dbáno na to, aby stížnost nebyla předána k řešení osobě, proti které směřuje a nedocházelo tak ke střetu zájmů.

## Kontakty

Ředitelka Pečovatelské služby Praha 3: Bc. Miroslava Oubrechtová, Roháčova 26, 130 00 Praha 3  
e-mail: [oubrechtova@psp3.cz](mailto:oubrechtova@psp3.cz)

V případě nespokojenosti stěžovatele s vyřízením stížnosti, má stěžovatel možnost obrátit se na:

Úřad městské části Praha 3, Odbor sociálních věcí, Mgr. Vladimír Beran, Seifertova 51, 130 85 Praha 3  
e-mail: [vladimirb@praha3.cz](mailto:vladimirb@praha3.cz)

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, Na Poříčnickém právu 1/376, 128 01 Praha 2  
e-mail: [posta@mpsv.cz](mailto:posta@mpsv.cz)

Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno  
e-mail: [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)

Český helsinský výbor, Štefánikova 21, 150 00 Praha 5  
e-mail: [poradna@helcom.cz](mailto:poradna@helcom.cz)

Informační linka a linka důvěry pro seniory, Tel: 800 200 007

Úřad pro ochranu osobních údajů – [www.uoou.cz](http://www.uoou.cz)

Pověřenec pro ochranu osobních údajů  
Ing. Milan Hausner  
e-mail: [dpo@praha3.cz](mailto:dpo@praha3.cz)