

PRAVIDLA PODÁVÁNÍ PODNĚTŮ, PŘIPOMÍNEK A STÍŽNOSTÍ KE KVALITĚ NEBO ZPŮSOBU POSKYTOVÁNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

ROZLIŠUJEME:

Podněty: nápady, inspirace k poskytované službě

Připomínky: výtky, výhrady k poskytované službě

Pracovníci je projednávají v týmu, slouží k zamyšlení a případným změnám.

Stížnosti: ústně, písemně nebo elektronicky vyjádřená nespokojenost s poskytovanou službou. Stížnost lze podat také anonymně do schránky umístěné v sídle pečovatelské služby Gen. Svobody 68, Šumperk.

KDO JE MŮŽE PODAT:

- uživatel služby,
- jeho zákonný zástupce,
- rodinný příslušník,
- fyzická či právnická osoba zastupující uživatele.

JAKÝM ZPŮSOBEM:

- osobně (ústně, písemně)
- telefonicky
- elektronicky,
- anonymně.

V případě ústního a telefonického podání provede zaměstnanec zápis (konkrétní výroky stěžovatele, nikoliv vlastní interpretace).

Stěžovatel si může svobodně zvolit nezávislého zástupce, který ho bude při vyřizování stížností zastupovat nebo doprovázet.

KDE, KOMU A KDY:

- **pracovníkům v sociálních službách – pečovatelkám** (kdykoli při poskytování péče)
- **sociální pracovníci – Zdeňka Valčíková DiS.**
Gen. Svobody 68, Šumperk, tel.: 777 716 034, e-mail: valcikova.zdenka@pontis.cz,

sociálnímu pracovníkovi - Bc. Jiří Skála

Gen. Svobody 68, Šumperk, tel.: 606 756 700, e-mail: skala.jiri@pontis.cz,

- **vedoucí, sociální pracovnice Zuzana Bartošová**
Gen. Svobody 68, Šumperk, tel: 773 907 123, email: bartosova.zuzana@pontis.cz
- **řediteli PONTIS Šumperk o.p.s. Mgr. Miroslav Adámek**
17. listopadu 630/6, Šumperk, tel.: 583 211 766, e-mail: pontis@pontis.cz



- **správní radě PONTIS Šumperk o.p.s.**, 17. listopadu 630/6, Šumperk
- **zakladateli PONTIS Šumperk o.p.s. městu Šumperk**

LHŮTY PRO VYŘIZOVÁNÍ, ZPŮSOB VYŘIZOVÁNÍ:

Podněty a připomínky slouží k zamyšlení se nad vzniklou situací, k zamyšlení nad poskytovanou službou. Jejich projednání probíhá na nejbližší poradě týmu a přijatá opatření, změny či úpravy jsou zaznamenány v zápise z porady.

Stížnost musí být vyřešena do 30 kalendářních dnů. Stěžovatel musí být o řešení písemně vyrozuměn a to srozumitelným způsobem. Anonymní stížnosti jsou řešeny na pravidelných poradách a informace o jejich přijetí a vyřízení se vyvěšuje na webových stránkách společnosti PONTIS Šumperk o.p.s. v sekci Pečovatelská služba po dobu 14 dnů.

Stížnosti jsou evidovány u vedoucí pečovatelské služby.

Na žádost stěžovatele bude zachována mlčenlivost o jeho totožnosti.

Podnět, připomínka nebo stížnost není důvodem pro ukončení služby či diskriminující jednání ze strany poskytovatele služeb.

POSLOUPNOST PŘI VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ:

- Sociální pracovník
- Vedoucí služby
- Ředitel PONTIS Šumperk o.p.s
- Správní rada PONTIS Šumperk o.p.s.
- Zakladatel PONTIS Šumperk o.p.s. město Šumperk

STÁLE JEŠTĚ NEJSTE SPOKOJENI? MŮŽETE SE ODVOLAT U:

- Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno, tel.:542 542 111
- Český helsinský výbor, Ostrovského 253/3, 150 00 Praha 5, tel.:220 515 188
Po – Pá 10 – 14 hod.

