

OBEC JOSEFŮV DŮL Pečovatelská služba



Pravidla pro podávání podnětů a stížností platná od 1. 4. 2024

Podnět je připomínka, kterou může poskytovatel využít k vylepšení podmínek poskytování služby.

Stížnost je vyjádřením nespokojenosti uživatele s poskytováním služby nebo s podmínkami služby poskytované na základě smlouvy o poskytování sociální služby. Upozorňuje na to, že služba plně neodpovídá potřebám uživatelů. Pracovníky pečovatelské služby je vnímána jako příležitost ke zvýšení kvality služby.

Podnět či stížnost mohou podat i rodinní příslušníci uživatelů, případně jiné osoby.

Stěžovat si je možné na kvalitu, průběh nebo způsob poskytování pečovatelské služby a jednotlivých prováděných úkonů pečovatelské služby či na přístup zaměstnanců.

Podávání podnětu či stížnosti

- Je možné podat osobně, telefonicky, elektronicky či písemně pečovatelce, vedoucí služby, sociální pracovníci nebo pracovníkům Obecního úřadu.
- Rovněž může být vložena do schránky umístěné v prvním patře sídla pečovatelek Antonínov 184.

Evidence a vyřízení stížností či podnětů

- Podnět či stížnost bude zaznamenána do Knihy podnětů a stížností u vedoucí služby a také do materiálů uživatele.
- Dále bude s podnětem či stížností pracováno v kolektivu zaměstnanců pečovatelské služby, popřípadě se zřizovatelem služby (Obecní úřad).
- Uživateli bude podána informace o řešení podnětu či stížnosti neprodleně, a to písemně, nejpozději do 30 dnů od jejich přijetí.
- Pokud bude tato lhůta překročena, je povinností provozovatele pečovatelské služby uživatele informovat, z jakého důvodu se tak stalo.
- Při evidenci, šetření a vyřizování stížnosti je dbáno na to, aby stížnost nebyla předána k řešení osobě, proti které směřuje a nedocházelo tak ke střetu zájmů.

Kontakty

V případě podání podnětu či stížnosti se obraťte:

Sociální pracovnice obce Josefův Důl: Lada Páralová, DiS.
e-mail: spjd@josefuvdul.eu, tel.: 725 157 561

Pečovatelky: Stanislava Hradecká
Jana Prokopová
e-mail: dps@josefuvdul.eu, tel.: 483 381 106, 702 088 676.

Obecní úřad

tel.: 483 381 096, pro písemný styk využijte poštovní schránku na budově Obecního úřadu nebo e-mail: podatelna@josefuvdul.eu.

osobně v úředních hodinách:

Pondělí: 8.00 – 11.30 a 12.30 – 17.00

Středa: 8.00 – 11.30 a 12.30 – 17.00

Ostatní dny po předchozí domluvě.

Pokud nebudete spokojeni s vyřízením Vaší stížnosti, můžete se obrátit na:

Krajský úřad Libereckého kraje

Odbor sociálních věcí

U Jezu 642/2a

461 80 Liberec 2

tel.: 485 226 540

e-mail: jolana.sebkova@kraj-lbc.cz

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR

Na Poříčnickém právu 1/376

128 01 Praha 2

e-mail: posta@mpsv.cz

Kancelář veřejného ochránce práv

Údolní 39

602 00 Brno

e-mail: podatelna@ochrance.cz

Informační linka a linka důvěry pro seniory

tel.: 800 200 007