



Jak podat podnět, připomínku nebo stížnost

(zkrácená forma pro uživatele pečovatelské služby)

Máte výhrady k tomu, jakým způsobem nebo v jaké kvalitě je vám poskytována pečovatelská služba? Nelíbí se vám chování zaměstnanců vůči vám, někomu jinému? NEVÍTE CO S TÍM? Nebojte se stěžovat si, jde nám o vaši spokojenost!

KDO: stížnost můžete přednést osobně nebo si vybrat zástupce, který to udělá za vás.

- ✓ právo uživatele, zájemce o službu, jeho opatrovníka nebo právního zástupce vyjádřit stížnost, či vznést připomínku je zakotvené ve smlouvě o poskytnutí pečovatelské služby uzavřené mezi uživatelem a poskytovatelem.

KOMU: stížnost vyřídí sociální pracovnice/vedoucí peč. služby Mgr. Pavla Vachová nebo starosta obce Ing. Jan Kubík.

- ✓ se svou stížností či připomínkou se můžete obrátit i na kohokoliv ze zaměstnanců pečovatelské služby

- ✓ přijmout a předat stížnost či připomínku k poskytované službě odpovědnému pracovníkovi je povinností každého pracovníka pečovatelské služby
- ✓

KDE, KDY A JAK:

- ✓ **možnosti podání stížnosti, připomínky či podnětu jsou:** písemně, elektronicky, ústně, telefonicky, skrze anonymní schránku důvěry,
- ✓ adresy a telefonní čísla, na které se můžete obrátit v případě podání stížnosti či připomínky:

**Pečovatelská služba, Mgr. Pavla Vachová, vedoucí pečovatelské služby / sociální pracovníce, Loučovice čp. 60, 382 76 Loučovice, tel. 380 748 161, mobil: 601 349 663, e-mail: pecovatelky@loucovice.info,
v pracovní dny Po – Pá 6.00 – 14.30**

nebo **na adresu poskytovatele Obec Loučovice, Loučovice čp. 51, 382 76 Loučovice, Ing. Jan Kubík, starosta obce Loučovice, e-mail: starosta@loucovice.info, tel. č. 380 748 124**

anonymní schránka důvěry – v budově, kde sídlí Pečovatelská služba Loučovice čp. 60, 382 76 Loučovice, v přízemí budovy u vchodových dveří

- ✓ evidovat a řešit podanou stížnost či připomínku uživatele je povinností vedoucího pracovníka pečovatelské služby
- ✓ v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti, nebo pokud uživatel nebude v rámci obce Loučovice se svou stížností uspokojen, má další možnosti jak podat stížnost, a to na následující instituce:

Krajský úřad Jihočeského kraje České Budějovice,
U Zimního stadionu 1952/2, 370 76 České Budějovice

V případě porušení lidských práv na **úřad Veřejného ochránce práv**, Údolní 39, 602 00 Brno

Nakládání se stížnostmi na kvalitu poskytovaných služeb je řešeno ve vnitřní směrnici poskytovatele sociálních služeb (pečovatelské služby Loučovice).

VAŠÍ STÍŽNOSTI ČI PŘIPOMÍNKOU SE BUDEME ZABÝVAT, ZPŮSOB ŘEŠENÍ DOHODNEME SPOLEČNĚ.