

Vaše značka:

Ze dne: 21. 05. 2024

Naše značka: S/01/2024

Vyřizuje: Mgr. Marcela Rezlerová

Telefon: 312 578 111

Fax:

E-mail: dps@meuslany.cz

Datum: 10. 06. 2024



VYPOŘÁDÁNÍ STÍŽNOSTI

Pečovatelská služba Slaný přijala dne 21. 05. 2024 anonymní stížnost klienta, který upozornil, že při výkonu pečovatelské služby, konkrétně při vážení prádla předávaného k vyprání dochází k nesprávnému vážení prádla, neboť předávané prádlo je váženo i s nádobou, v které je předáváno, a váha nádoby není od celkové váhy odečtena a je započítávána do vyúčtování. Dle sdělení klienta se nejedná o jednorázovou záležitost, ale opakovanou a u vícero klientů. Klient si přeje zůstat v anonymitě.

Pečovatelská služba Slaný vnímá podané stížnosti jako podněty pro zvyšování kvality poskytovaných služeb a přijaté podněty pečlivě prošetřuje. V rámci podané stížnosti došlo k několika namátkovým kontrolám v prádelně, které byly zaměřené na vážení předávaného prádla. Žádná z kontrol vážení (celkem 8 kontrol vážení) nezjistila odchylku od nastaveného postupu. Prádlo bylo zvážené při převzetí, zjištěná váha byla zaznamenána na seznamu předávaného prádla. Při kontrolním vážení zaměstnanci zvážili namátkově vybrané předané prádlo bez nádoby (prádelních košů, tašek), zjištěná váha byla zaokrouhlena matematicky na jedno desetinné místo a zaznamenána.

Váhy, které Pečovatelská služba Slaný používá pro vážení, jsou pravidelně cejchované. Lze na nich využívat funkci zvanou „tara“. To znamená, že zjištěnou hmotnost obalu (např. prádelní koš), kterou nechceme připočítat k celkové váze, dokáží indikovat a displej váhy pak při položení tohoto obalu ukazuje nulovou hodnotu váhy. Po sejmutí obalu je pak ale váha v minusových hodnotách. Zaměstnanci Pečovatelské služby Slaný byli s touto funkcí váhy seznámeni a proškoleni pro její používání. Na vážení se bude používat prádelní koš, který je ve vlastnictví Pečovatelské služby Slaný. Každé převzaté prádlo se bude přeskládat na váhu právě do tohoto koše. Klient bude mít možnost si váhu společně se zaměstnancem zkontrolovat na displeji.

Vzhledem ke skutečnosti, že nebylo možné provést převážení prádla stěžovatele a že náhodné kontroly nevedly ke zjištění odchylek od nastaveného postupu nebo ke zjištění chybného vážení, nelze jednoznačně stížnost vyhodnotit jako oprávněnou nebo neoprávněnou.

V případě, že stěžovatel není spokojen se závěrem vyřízení stížnosti, může se obrátit na:

- Město Slaný (zřizovatel Pečovatelské služby Slaný), tajemníka Městského úřadu Slaný:
Mgr. Jaroslav Brabec, brabec@meuslany.cz, tel: 312 511 118;
- Krajský úřad Středočeského kraje, Odbor sociální, Zborovská 11, 150 21 Praha 5, tel.: 257 280 111;
- Ministerstvo práce a sociálních věcí, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2, tel.: 221 921 111;
- Veřejný ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno, tel.: 542 542 888.

S pozdravem

Mgr. Marcela Rezlerová
vedoucí Pečovatelské služby Slaný

Vyvěšeno: 12. 06. 2024

Sejmuto: 12. 07. 2024