



## PEČOVATELSKÁ SLUŽBA SLANÝ

### PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

|                          |                                                                  |
|--------------------------|------------------------------------------------------------------|
| <b>Zpracovala:</b>       | Mgr. Marcela Rezlerová                                           |
| <b>Datum zpracování:</b> | 20. 02. 2025                                                     |
| <b>Účinnost:</b>         | 01. 03. 2025                                                     |
| <b>Nahrazuje:</b>        | Pravidla pro podávání a vyřizování stížností ze dne 27. 11. 2024 |

## **Článek 1**

### **Stížnost**

1. Stížnost je vyjádřená nespokojenost, která vyžaduje prošetření nebo nápravu skutečností, kterými se klient Pečovatelské služby Slaný cítí být poškozen.
2. Stížnost je podání, které směřuje na kvalitu nebo způsob poskytování pečovatelské služby.
3. Stížnosti mohou podávat:
  - osoby, kterým je nebo byla poskytována pečovatelská služba;
  - zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce osoby, které je nebo byla poskytována pečovatelská služba;
  - osoba blízká, nemůže-li stížnost podat osoba, které je nebo byla pečovatelská služba poskytována, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřela;
  - osoba zmocněná osobou, které je nebo byla poskytována pečovatelská služba;
  - člen domácnosti osoby, které je nebo byla poskytována pečovatelská služba, oprávněný k zastupování této osoby podle občanského zákoníku;
  - zaměstnanec Pečovatelské služby Slaný.
4. Podání stížnosti nesmí být na újmu tomu, kdo ji podal, ani tomu, v jehož zájmu byla podána.

## **Článek 2**

### **Podávání stížností**

1. Stížnost je možné podat:
  - osobně, ústní formou;
  - písemně;
  - telefonicky;
  - e-mailem

u vedoucí Pečovatelské služby Slaný, sociální pracovnice Pečovatelské služby Slaný, vedoucí Odboru sociálních věcí a zdravotnictví Městského úřadu Slaný nebo u tajemníka Městského úřadu Slaný, a to ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.
2. V případě ústního podání nebo telefonického podání stížnosti sepíše podání osoba, která stížnost přijala, a v písemné podobě ji předá vedoucí Pečovatelské služby Slaný nejpozději do 3 pracovních dní ode dne přijetí podání.
3. Kontakty na jednotlivé pracovníky:
  - vedoucí Pečovatelské služby Slaný: Mgr. Marcela Rezlerová  
[dps@meuslany.cz](mailto:dps@meuslany.cz), tel: 312 578 111, 702 272 941
  - sociální pracovnice Pečovatelské služby Slaný: Radka Fricová, Dis.  
[pecovatelskasluzbaslany@email.cz](mailto:pecovatelskasluzbaslany@email.cz), tel: 721 023 025
4. Pokud je při podání stížnosti požádáno o udržení anonymity stěžovatele, je stížnost dále řešena jako anonymní.
5. Stížnost je možné podat i anonymně prostřednictvím schránek označených „přání a stížnosti“. Jedna schránka je umístěna na dveřích do domu s pečovatelskou službou

(dále jen „DPS“) v ulici Brožovského 1015, Slaný. Druhá schránka je umístěna v domě s pečovatelskou službou v ulici Na Sadech 173, Slaný ve vestibulu v přízemí.

6. Schránky jsou vybírány minimálně 1x týdně. Schránku v DPS Brožovského 1015, Slaný vybírá sociální pracovnice Pečovatelské služby Slaný za přítomnosti minimálně jednoho dalšího pracovníka. Schránku v DPS Na Sadech 173, Slaný vybírá vedoucí Pečovatelské služby Slaný za přítomnosti minimálně jednoho dalšího pracovníka.

### Článek 3

#### **Vyřizování stížností**

1. Přijaté stížnosti jsou předány vedoucí Pečovatelské služby Slaný. Je-li stížnost směřována na vedoucí Pečovatelské služby Slaný, je bezodkladně předána k vyřízení tajemníkovi Městského úřadu Slaný.
2. Veškeré stížnosti jsou evidovány v „Knize přání a stížností“ (dále jen „Kniha“), která je k dispozici v kanceláři vedoucí Pečovatelské služby Slaný.
3. Vedoucí Pečovatelské služby Slaný stížnost zapíše do Knihy, kde uvede:
  - pořadové číslo;
  - datum podání stížnosti, příp. datum, kdy byla stížnost vybrána ze schránky;
  - jméno stěžovatele, nejde-li o anonymní stížnost;
  - stručný obsah stížnosti;
  - osobu odpovědnou za vyřízení stížnosti;
  - datum vyřízení stížnosti;
  - způsob vyřízení stížnosti.
4. Vedoucí Pečovatelské služby Slaný určí osobu odpovědnou za vyřízení stížnosti tak, aby nedošlo ke střetu zájmu nebo aby zde nevznikla důvodná obava z podjatosti. Zpravidla je k vyřízení stížnosti určena sociální pracovnice nebo vedoucí Pečovatelské služby Slaný.
5. Osoba odpovědná za vyřízení stížnosti dodržuje zásadu písemnosti, stížnost a k ní související dokumenty zakládá do spisu klienta. Jedná-li se o stížnost, která nelze přiřadit ke konkrétnímu klientovi, má založen svůj vlastní spis.
6. Osoba odpovědná za vyřízení stížnosti pečlivě prošetří uvedené skutečnosti v podání. Za tímto účelem využívá záznamy z dokumentace, projedná s příslušným pracovníkem předmět stížnosti, při nejasnostech může provést návštěvu či rozhovor s klientem, jeho příbuznými či osobami blízkými. Zjištění zpracuje písemně, v jeho závěru rozhodne, zda podaná stížnost byla oprávněná, částečně oprávněná nebo neoprávněná. Dále vypracuje návrh opatření k odstranění případných nedostatků.
7. Výsledek vyřízení stížnosti bude osobou odpovědnou za vyřízení sdělen v nejbližším možném termínu, nejpozději však do 30 dnů ode dne doručení stížnosti Pečovatelské službě Slaný, a to v písemné podobě, která obsahuje možnost obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti na nezávislé orgány.
8. V případě anonymní stížnosti bude písemná podoba vyřízení stížnosti vyvěšena na internetových stránkách Pečovatelské služby Slaný [www.psslany.cz](http://www.psslany.cz).
9. V mimořádných případech, kdy z objektivních důvodů nelze ve lhůtě 30 dnů stížnost důsledně prošetřit, může být lhůta pro vyřízení stížnosti prodloužena o dalších 30 dnů. V tomto případě je stěžovatel písemně informován osobou odpovědnou za vyřízení

stížnosti o prodloužení lhůty pro vyřízení stížnosti. V případě anonymní stížnosti, která vyžaduje delší lhůtu pro její vyřízení, je vyznění o prodloužení lhůty k vyřízení vyvěšeno na internetových stránkách Pečovatelské služby Slaný.

10. Ihned po odeslání písemné odpovědi stěžovateli zanese osoba odpovědná za vyřízení stížnosti do Knihy datum vyřízení stížnosti a svůj podpis.
11. Pokud stěžovatel projeví zájem nahlížet do spisové dokumentace jím podané stížnosti, je mu umožněno do spisové dokumentace nahlížet v termínu, který je určen osobou odpovědnou za vyřízení stížnosti. Termín pro nahlížení je stanoven nejpozději ve lhůtě 3 pracovních dnů od žádosti stěžovatele.
12. Při nahlížení do spisové dokumentace má stěžovatel právo si pořizovat ze spisové dokumentace kopie nebo výpisy.
13. V případě, že stěžovatel nebude spokojen se způsobem vyřízení stížnosti, může se ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu jejího vyřízení nebo od uplynutí stanovené lhůty pro vyřízení stížnosti obrátit na:
  - Město Slaný (zřizovatel Pečovatelské služby Slaný), tajemníka Městského úřadu Slaný:  
Mgr. Jaroslav Brabec, [brabec@meuslany.cz](mailto: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.

#### Článek 4 Náprava nedostatků

1. Prokáže-li se oprávněnost stížnosti nebo podání, že organizace nebo některý její zaměstnanec postupoval nesprávně a v důsledku toho vznikla uživateli nebo osobám mu blízkým újma, je organizace povinna dohodnout s poškozeným přiměřenou kompenzací ve formě finančního nebo jiného materiálního plnění. Dohoda musí mít písemnou formu.
2. Stížnosti klientů na kvalitu nebo způsob poskytování pečovatelské služby jsou řešeny i na pracovních poradách zaměstnanců s vedením Pečovatelské služby Slaný, stejně jako i další požadavky, problémy a připomínky klientů.
3. Veškeré písemnosti jsou k dispozici kontrolním orgánům a orgánům inspekce kvality sociálních služeb.
4. Pečovatelská služba Slaný vnímá podané stížnosti jako podnět ke zkvalitňování poskytovaných služeb.

Ve Slaném dne 20. 02. 2025

.....  
Mgr. Marcela Rezlerová  
vedoucí Pečovatelské služby Slaný