

Pravidla pro podávání stížností

(Příloha č. 2 standardu č. 7)

Všichni uživatelé pečovatelské služby mají právo podat stížnost, podnět nebo připomínku na způsob poskytovaných služeb nebo na kvalitu poskytování služby, aniž by tím byli sami ohroženi.

Podaná stížnost je vyjádřením nespokojenosti klienta, ale i zdrojem informací o poskytované službě a podnětem ke zlepšení a zkvalitnění služby.

Stížnost podává klient, opatrovník, rodinný příslušník nebo osoba klientem k jejímu podání pověřená.

Podání stížnosti:

- písemně na adresu Městský úřad Teplice nad Metují, Rooseveltova 15, 549 57 Teplice nad Metují
- telefonicky nebo ústně vedoucí pečovatelské služby – Mgr. Markéta Machová, tel. 491 581 999,
- e-mailem: tajemnice@teplicenadmetuji.cz
- anonymně

Stížnost může být předána i pracovníkovi pečovatelské služby, ke kterému má stěžovatel důvěru.

Stížnosti jsou evidovány přes podatelnu, vyřizuje je vedoucí služby, tajemnice MěÚ v Teplicích nad Metují, Mgr. Markéta Machová. Lhůta pro vyřízení je nejdéle 30 dnů, o způsobu vyřízení stížnosti je stěžovatel seznámen písemnou formou. Opakované stížnosti, které již byly řešeny a nemají opodstatnění, nebudou znovu řešeny a klient je na tuto skutečnost upozorněn písemně.

Anonymní stížnosti jsou řešeny stejným způsobem. Pokud je stížnost podepsaná, ale stěžovatel chce zůstat v anonymitě, je postup řešení stížnosti stejný, výsledek je sdělován stěžovateli v případě, že o to požádá.

Pokud má stěžovatel dojem, že stížnost nebyla vyřízena k jeho spokojenosti, může se obrátit na:

- zřizovatele: Město Teplice nad Metují, Rooseveltova 15, 549 57 Teplice nad Metují
- Krajský úřad Královéhradeckého kraje, Odbor sociálních věcí, Pivovarské náměstí 1245, 500 03 Hradec Králové
- Kancelář veřejného ochránce práv Brno, Údolí 36, 602 00 Brno