



Sociální služby městyse Borotín

Postup při podávání stížností

Pečovatelská služba

Všichni klienti, popřípadě jejich zástupci (osoby pečující), mají možnost stěžovat si na kvalitu nebo způsob poskytování pečovatelské služby.

Stížnost může být podána:

- **ústní formou**

Ředitelce organizace

Sociální pracovníci pečovatelské služby

nebo kterémukoli zaměstnanci organizace

- **telefonicky**

Ředitelce organizace: Tel: 602 154 058

Sociální pracovníci: Tel: 725 088 010

Klíčovému pracovníkovi klienta

- **písemně poštou**

Sociální služby městyse Borotín

Borotín 43

391 35 Borotín

- **elektronickou poštou**

socialnisluzba@borotin.cz

Stížnost může být podána v sídle vedení střediska Sociálních služeb nebo lze využít poštovní schránky na venkovní brance sídla sociálních služeb městyse Borotín (a to buď anonymně nebo adresně).

V případě ústní stížnosti může být interpretována kterémukoliv zaměstnanci Sociálních služeb městyse Borotín, ten je povinen o jejím předmětu neprodleně informovat příslušného vedoucího pracovníka nebo ředitele organizace, následně se zahájí jednání se stěžovatelem.

Stížnosti jsou zapsány do knihy stížností a po prošetření je stěžovatel nejpozději do 30 dnů obeznámen s výsledkem.

Osobně vznesená stížnost, či připomínka je projednávána tak, aby byla zajištěna maximální diskretnost, tj. na přání stěžovatele je přítomna pouze osoba, která stížnost přijímá (viz. výše). Při jednání je se stěžovatelem domluveno, zda si přeje, aby bylo jeho jméno při šetření oprávněnosti uvedeno, či nikoli (je-li to z důvodu pravdivého zjištění skutečnosti možné). Přivolání dalších osob z důvodu prověření je možné vždy jen po souhlasu stěžovatele.

Anonymní stížnosti jsou rovněž zapsány a prošetřeny a výsledek může být zveřejněn na nástěnce Sociálních služeb městyse Borotín.

V případě, že uživatel má pocit, že jeho stížnost nebyla vyřízena k jeho plné spokojenosti, může se odvolat přímo na zřizovatele, tj. městys Borotín. Pokud ani zde nebude spokojen s vyřízením své stížnosti, může se obrátit na Veřejného ochránce práv nebo na Český helsinský výbor.

Adresa nadřízeného orgánu:

- **Zřizovatel** SOS městyse Borotín: městys Borotín
Borotín 45
392 35 Borotín

- **Adresa veřejného ochránce práv:** Kancelář veřejného ochránce práv
Údolní 39, Brno 602 00
podatelna@ochrance.cz

- **Adresa ČHV:** Český helsinský výbor
Ostrovského 253/3, Praha 5 150 00
www.helcom.cz

Stížnost není důvodem pro ukončení služby ani k diskriminujícímu jednání ze strany poskytovatele služeb.

Všechny stížnosti jsou pracovníky zařízení chápány jako výkon práva uživatele a jsou cenným zdrojem informací o poskytovaných službách a o tom, jak je uživateli či jejich blízkými služba vnímána, přijímána, jak splňuje jejich očekávání, kde jsou slabá místa poskytování služby. Stížnosti jsou pracovníky chápány jako příležitost ke zvýšení kvality služby.

Adresa, kam lze směřovat Vaše stížnosti:

Sociální služby městyse Borotín:

Pavla Janková Kohelová, ředitelka
Borotín 43
391 35 Borotín

Tel.: +420 602 154 058

Email: socialnisluzba@borotin.cz