

Jak si můžete stěžovat

Jednoduchá pravidla pro klienty pečovatelské služby

Máte právo říct, co se vám nelíbí.

Za podání stížnosti vás nesmíme potrestat. Nesmíme vám kvůli ní zhoršit ani ukončit péči.

Nejdůležitější ve 3 krocích

1. Řekněte nám, co se stalo.

Můžete nám to říct osobně nebo poslat písemně.

2. Stížnost prověříme.

Zjistíme, co se stalo, a hledáme vhodné řešení.

3. Dostanete písemnou odpověď.

Odpovíme vám do 30 dnů. Když potřebujete, odpověď vám také přečteme a vysvětlíme.

Kdo může stížnost podat

4. Vy jako současný nebo bývalý klient služby.
5. Váš zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce.
6. Člověk, kterého k tomu pověříte.
7. Člen vaší domácnosti, který vás může podle zákona zastupovat.
8. Blízký člověk, pokud kvůli zdravotnímu stavu nemůžete stížnost podat sám nebo sama.
9. Zaměstnanec naší služby.

Nemusíte na to být sami.

Můžete požádat o pomoc člověka, kterému důvěřujete. Může stížnost podat a jednat za vás.

Jak můžete stížnost podat

10. **Ústně** – řekněte ji kterémukoliv našemu pracovníkovi.
11. **Dopisem nebo osobně** – Společně doma z.ú., Školní 1054/28, 430 01 Chomutov.
12. **E-mailem** – info@spolecnedoma.cz.
13. **Datovou schránkou** – adresátem je Společně doma z.ú.
14. **Do schránky** na stížnosti v prostorách služby.

Když stížnost řeknete ústně

Pracovník vaši stížnost zapíše. Během zapisování si s vámi ověří, že správně rozumí tomu, co chcete říct. Zápis můžete potvrdit podpisem.

Co nám pomůže stížnost vyřešit

15. Popište, co se stalo.
16. Napište, kdy a kde se to stalo.
17. Můžete napsat, jaké řešení si přejete.
18. Uveďte kontakt, na který vám můžeme poslat odpověď.

Do kdy můžete stížnost podat?

Nejpozději do 1 roku ode dne, kdy se událost stala.

Co se stane po podání stížnosti

19. Stížnost zapíšeme.

Vedoucí pečovatelské služby vede přehled všech přijatých stížností.

20. Vše důležité prověříme.

Stížnost obvykle řeší vedoucí pečovatelské služby. Zjistí, co se stalo, a vyslechne potřebné osoby.

21. Přijmeme řešení.

Když zjistíme chybu, uděláme potřebná opatření, aby se situace napravila a neopakovala.

22. Napíšeme vám výsledek.

V odpovědi uvedeme, co jsme zjistili a jak jsme stížnost vyřešili.

Kdo stížnost řeší

Stížnost obvykle řeší vedoucí pečovatelské služby.

Pokud se stížnost týká vedoucí služby nebo by vedoucí nemohla rozhodovat nestranně, vyřeší ji ředitelka organizace.

U opakované nebo velmi závažné stížnosti může ředitelka svolat etickou komisi. Ta pomůže situaci posoudit a navrhne řešení.

Jak dlouho vyřízení trvá

Běžná lhůta je 30 dnů.

Jen ve složitějším případě můžeme lhůtu prodloužit o dalších 30 dnů. Včas vám napíšeme, že se lhůta prodlužuje, a vysvětlíme proč.

Vaše práva

- 23. Stížnost budeme řešit důvěrně.
- 24. Podání stížnosti vám nesmí uškodit.
- 25. Máte právo dostat písemnou odpověď.
- 26. Máte právo podívat se do dokumentace ke své stížnosti.
- 27. Můžete si z dokumentace pořídit kopie nebo výpisy.
- 28. Když něčemu nerozumíte, odpověď vám přečteme nebo vysvětlíme.

Nejste spokojeni s odpovědí?

Můžete požádat Ministerstvo práce a sociálních věcí, aby zkontrolovalo, jak jsme vaši stížnost vyřídili.

Stejnou možnost máte, pokud jsme vám neodpověděli včas.

Na žádost máte 60 dnů.

Lhůta začíná dnem, kdy jste dostali naši odpověď. Pokud jsme neodpověděli včas, začíná dnem, kdy marně uplynula lhůta pro odpověď. Napište také, proč s vyřízením nesouhlasíte.

Kam se můžete obrátit

Ministerstvo práce a sociálních věcí

Na Poříčním právu 1, 128 01 Praha 2

E-mail: posta@mpsv.gov.cz

Datová schránka: sc9aavg

Společně DOMA, z.ú.

IČ: 23185163

Školní 1054/28, Chomutov 430 01

www.spolecnedoma.cz / info@spolecnedoma.cz

Kancelář veřejného ochránce práv a ochránce práv dětí

Údolní 39, 602 00 Brno

E-mail: podatelna@ochrance.cz

Datová schránka: jz5adky

Telefon: 542 542 888

Web: www.ochrance.cz

Další bezplatná pomoc

Občanské poradny: www.obcanskeporadny.cz

Český helsinský výbor: www.helcom.cz

Důležité kontakty na naši službu

Společně doma z.ú. – pečovatelská služba

Školní 1054/28, 430 01 Chomutov

E-mail: info@spolecnedoma.cz

Web: www.spolecnedoma.cz

Právní základ

Tato pravidla vycházejí ze Standardu kvality č. 7 organizace Společně doma z.ú., z § 88 písm. e), § 99a a § 99b zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, a ze standardu kvality č. 7 podle vyhlášky č. 505/2006 Sb.

Účinnost od 1. 7. 2026

Společně DOMA, z.ú.

IČ: 23185163

Školní 1054/28, Chomutov 430 01

www.spolecnedoma.cz / info@spolecnedoma.cz