



G-centrum Mikulov,  
příspěvková organizace,  
odloučené pracoviště Dům s pečovatelskou službou  
Pod Strání 57/7, 692 01 Mikulov

Příloha č. 2

## **Informace o způsobu podávání stížností pro uživatele v Pečovatelské službě**

Každý uživatel nebo jeho zástupce mají právo si stěžovat na kvalitu služeb nebo vznést jakýkoli podnět či připomínku, které by vedly ke zlepšení a zkvalitnění způsobu poskytování služeb. Podání podnětu, připomínky nebo stížnosti není důvodem k jakékoliv diskriminaci uživatele. Vše, co uživatel služby označí jako „stížnost“, je jako stížnost přijato, ať je obsahem cokoli. Stížnost lze podat do 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost.

### **Formy podání stížnosti:**

- ústně/telefonicky – sdělena pracovníkovi PS, následně řešena sociálním pracovníkem, vedoucí služby nebo ředitelem, bude proveden zápis o stížnosti
- písemně (dopis)/elektronicky (e-mail) – sepsána stěžovatelem volně nebo na předtištěném formuláři
- anonymně – vhozena do schránky určené pro tyto účely v obou budovách DPS – schránka je pravidelně kontrolována
  - DPS Pod strání 7 na chodbě, naproti poštovních schránek
  - DPS Republikánské obrany 13, na chodbě, naproti střediska osobní hygieny (SOH)

Podání stížnosti anonymně může být někdy pro stěžovatele přijatelnější formou, a proto informace o možnostech a způsobech podání stížností jsou dostupné:

- Na viditelném místě v sídle poskytovatele
- V informačních materiálech a na webových stránkách poskytovatele
- Jsou součástí jednání se zájemcem o službu

### **Kde lze stížnost podat:**

- anonymně (vhozením do schránky v budovách DPS)
- u sociálního pracovníka - Markéta Kilianová, DiS., se sídlem DPS Pod Strání 57/7, 692 01 Mikulov, tel: 519 511 962, mobil: 771 159 621; e-mail: ps.socialni@gcentrummikulov.cz



G-centrum Mikulov,  
příspěvková organizace,  
odloučené pracoviště Dům s pečovatelskou službou  
Pod Strání 57/7, 692 01 Mikulov

- u vedoucí PS - Mgr. Marta Korandová, se sídlem DPS Pod Strání 57/7, 692 01 Mikulov, tel: 519 511 962, 728 538 520, e-mail: vrchnisestra@gcentrummikulov.cz
- u ředitele organizace - Ing. Pavel Rous, se sídlem G-centrum Mikulov, Republikánské obrany 945/13, 692 01 Mikulov, tel: 519 440 983, mobil: 608 283 225; e-mail: reditel@gcentrummikulov.cz
- u zřizovatele - Město Mikulov, Městský úřad se sídlem: Náměstí 1, 692 01 Mikulov, tel.: 519 444 555/spojovatelka - odbor sociálních věcí.
- nezávislé orgány - na krajském úřadě, veřejnému ochránci práv atd.

### Lhůta pro vyřízení stížnosti

Termín pro vyřízení stížnosti je 30 kalendářních dní od jejího podání. Všechny podané stížnosti jsou vyřizovány písemně. Pokud nastanou skutečnosti, které nedovolí stížnost v daném termínu vyřídit, je organizace povinna skutečnost stěžovateli oznámit písemně.

Výsledek řešení anonymně podané stížnosti bude vyvěšen po dobu 30 dnů na přístupné nástěnce na obou DPS.

### Odvolání proti vyřízení stížnosti

Není-li stěžovatel spokojen s vyřízením své stížnosti, může se odvolat k nadřízeným orgánům nebo institucím sledujících dodržování lidských práv:

- Zřizovatel, Městský úřad Mikulov, Náměstí 1, 692 01 Mikulov, tel.: 519 444 666
- Krajský úřad Jihomoravského kraje, Žerotínovo náměstí 449/3, 601 82 Brno, tel.: 541 651 111
- Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR, Vančurova 2904, 390 01 Tábor, tel.: 381 213 332
- Veřejný ochránce práv, Údolní 658/39, 602 00 Brno, tel.: 542 542 888, 542 542 111
- Český helsinský výbor, Štefánikova 216/21, 150 00 Praha 5, tel.: 220 515 223, 220 515 118
- MPSV Praha, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2, tel.: 221 921 111

Pokud potřebujete prohovořit Vaše citlivé téma s nezávislým člověkem – SENIOR TELEFON ŽIVOT 90 - telefonická krizová pomoc, tel. 800 157 157 (BEZPLATNÁ LINKA 24 hodin denně).



G-centrum Mikulov,  
příspěvková organizace,  
odloučené pracoviště Dům s pečovatelskou službou  
Pod Strání 57/7, 692 01 Mikulov

## Formulář pro podání stížnosti v Pečovatelské službě

Jméno a příjmení stěžovatele: .....

Předmět stížnosti (na co, na koho si stěžuji):

.....

1. Popis stížnosti (popsat jasně jednotlivé body s detaily stížnosti)

2. Shrnutí požadavků, očekávání, vyjádření pocitů

Místo a datum: .....

Podpis stěžovatele (ostatních přítomných), zapisovatele:

.....

Osoba, která vyřizuje stížnosti je povinna dodržet mlčenlivost o osobě stěžovatele. Pokud je nutné pro vyřízení stížnosti zveřejnění jména, bude stěžovatel požádán o možnost zveřejnění jména. Anonymní stížnost bude prošetřena, zaevidována a odpověď na ni obdrží stěžovatel v případě, pokud na sebe zanechá kontakt. Anonymní stížnost má stejnou relevanci, jako stížnost podepsaná.