



G-centrum Tábor

Pečovatelská služba

Lidická 2355, 390 03 Tábor

☎ 381 232 355, fax 381 478 216

IČO 671 893 93,

E-mail: pstabor@centrum.cz; www.gcentrum.cz

Postup při podávání stížnosti ve střediscích **Pečovatelská služba a Denní stacionář**

Všichni uživatelé, popřípadě jejich zástupci, mají možnost stěžovat si na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb.

Stížnost může být podána:

- ústní formou
 - řediteli organizace
 - vedoucí pečovatelské služby, nebo
 - vedoucí pečovatele
 - kterémukoli zaměstnanci organizace,
- telefonicky
 - do kanceláře ředitele organizace
 - do kanceláře vedení pečovatelské služby
- zaslána poštou, elektronickou poštou nebo faxem
 - na adresu ředitelství organizace
 - na adresu vedení pečovatelské služby

Stížnost může být podána v sídle vedení střediska Pečovatelská služba, nebo lze využít schránky na stížnosti v jednotlivých domech s pečovatelskou službou, v Denním stacionáři a v Jídelně pro seniory (a to buď anonymně nebo adresně).

V případě ústní stížnosti může být tato interpretována kterémukoliv zaměstnanci G-centra Tábor, ten je povinen o jejím předmětu neprodleně informovat příslušného vedoucího pracovníka nebo ředitele organizace, který 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 diskrétnost, 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 v jednotlivých DPS, nebo ve Vývařovně.

V případě, že uživatel má pocit, že jeho stížnost nebyla vyřízena k jeho plné spokojenosti, může se odvolat k Dozorčí komisi G-centra Tábor nebo přímo na zřizovatele, tj. Radu města Tábor, prostřednictvím příslušného uvolněného radního. Jestliže ho ani ten neuspokojí, může se obrátit na Veřejného ochránce práv nebo na Český helsinský výbor.

Adresa zřizovatele:

Město Tábor
Žižkovo nám. 2, Tábor 390 01
info@mu.tabor.cz

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

Občanské poradny: jsou nezávislým místem bezplatné, důvěrné a nestranné pomoci, provázejí občany při jejich obtížích. Občanské poradny poskytují rady, informace a pomoc všem, kteří se na ně obrátí. Kontakty na jednotlivé poradny najdete na internetové stránce www.obcanske-poradny.cz. Asociace občanských poraden sídlí na adrese Senovážné nám. 24, 116 47 Praha 1.

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.

Adresy, kam lze směřovat Vaše stížnosti:

Ředitelství G-centra Tábor:
PhDr. Jaroslava Kotalíková, ředitelka organizace
Kpt. Jaroše 2958
390 03 Tábor
Tel. 381 478 210
E – mail: g.centrum@centrum.cz
Fax 381 478 216

Vedení pečovatelské služby
Ing. Renata Kainráthová,
vedoucí Pečovatelské služby
a Denního stacionáře
Jana Hejná DiS.
sociální pracovnice
Lidická 2355, 390 03 Tábor
Tel. 381 232 355, 381 232 063
E-mail: pstabor@centrum.cz