

Přijímání a vyřizování stížností, připomínek a podnětů

Pokud nejste spokojeni s kvalitou poskytované pečovatelské služby nebo se způsobem jejího poskytování, můžete podat stížnost, připomínku či podnět.

Jak podat stížnost?

Stížnost můžete podat osobně, písemně nebo telefonicky.

Osobně nebo **telefonicky** lze podat stížnost starostovi obce Světlá Hora, který je vedoucím pečovatelské služby. Tel.: 554 773 151, email: starosta@svetlahora.cz

Písemně sepsanou stížnost předejte pracovníkovi pečovatelské služby, který k Vám přichází do domácnosti, nebo zašlete poštou do sídla pečovatelské služby či zašlete prostřednictvím emailu (Obecní úřad Světlá Hora, Světlá 374, 793 31 Světlá Hora, email: socialni@svetlahora.cz). Stížnost můžete také vhodit do schránky na stížnosti, která je umístěna v sídle pečovatelské služby, pro imobilní klienty jsou zřízeny přenosné schránky na stížnosti.

Pro podání stížnosti si můžete zvolit také nezávislého zástupce, který bude v tomto případě fungovat jako Váš mluvčí.

Co bude následovat s mou stížností?

Stížnost bude následně řešena odpovědnou osobou, kterou je vedoucí pečovatelské služby/starosta obce Světlá Hora. Snažíme se ji řešit bez větších průtahů, někdy se doba řešení může prodloužit, nejpozději do 30 dnů od podání stížnosti však dostanete písemnou odpověď. Pokud stížnost podáte anonymně, budeme se jí také zabývat, ale odpověď Vám zaslat nemůžeme.

Vaši stížnost bereme jako přínosnou pro zlepšení kvality pečovatelské služby a nemusíte se obávat znevýhodnění, ohrožení či snížení kvality poskytované služby.

Pokud nejste spokojeni s tím, jak byla stížnost vyřešena, můžete se dále obrátit na:

- Radu Obce Světlá Hora
- Krajský úřad Moravskoslezského kraje, Odbor sociálních věcí, 28 října 117, 702 18 Ostrava
- Kancelář Veřejného ochránce práv – OMBUDSMAN, Údolní 39, 602 00 Brno, tel. 542 542 888 (pracovní dny 8-16 hod), email: podatelna@ochrance.cz
- Linku důvěry Senior telefon: 800 157 157 – bezplatnou krizovou linku pro seniory, která funguje 24 hod. denně, 7 dní v týdnu, organizuje Život 90
- Linku seniorů – tel. 800 200 007 – bezplatnou linku důvěry pro seniory, která funguje pondělí – pátek 8 - 20hod., e-mail: linkaseniору@elpida.cz

Co když si nechci stěžovat, ale mám podnět nebo připomínku?

Jakékoliv podněty či připomínky, které by mohly zlepšit fungování pečovatelské služby nebo zvýšit její kvalitu, můžete předat kterémukoliv pracovníkovi Pečovatelské služby Světlá Hora.