



## Pravidla pro podávání a vyřizování stížností

Jestliže nejste spokojeni s kvalitou nebo způsobem poskytované služby, s organizací a řízením práce jste oprávněni si stěžovat.

### Jak podat stížnost

- ústně – pověřené osobě,
- písemně – pověřené osobě na uvedenou adresu (v stížnosti musí být uvedeno: jméno, příjmení, adresa trvalého bydliště stěžovatele, přesné vymezení a popis věci, na kterou si stěžovatel stěžuje a jakým způsobem si přeje být stěžovatel informován o výsledku vyřízení stížnosti), stížnost včetně následného řešení se zakládá do složky stížností v kanceláři ředitelky GC,
- anonymní uzamykatelná schránka - je umístěna v chodbě před vstupem do haly, dává možnost stížností nebo návrhům uživatelům, kteří chtějí zůstat v anonymitě, schránka je otevírána 1x za 14 dní vedoucí sociální pracovníci (klíče od schránky uloženy v kanceláři) + 1 pracovníkem GC (svědek),

### Komu lze podat stížnost

- 1. vedoucím pracovníkům jednotlivých pracovních týmů**  
vedoucí sociální pracovníci - Bc. Petře Šimečkové, tel. 736 609 548  
vedoucí zdravotní sestře - Mgr. Jitce Hejnové, tel. 736 609 548  
vedoucí pečovatelské služby - Bc. Lýdii Plančíkové, tel. 603 878 375
- 2. v nepřítomnosti vedoucích pracovníků, pracovníkovi ve službě (domov pro seniory - zdravotní sestře, pečovatelská služba – pečovatelce), který zodpovídá, že stížnost bude předána (pokud je v písemné formě) nebo popsána v sešitě stížností a je sdělena vedoucímu pracovníkovi,**
- 3. ředitelce Geriatrického centra paní Mgr. Marii Vackové, Turkova 785, 517 21 Týniště nad Orlicí, tel. 494 371 380, mob. 605 560 797, e-mail: gc.vackova@gmail.com nebo jí pověřenému zástupci**

V kterémkoli stadiu vyřizování stížnosti si můžete zvolit nezávislého zástupce, který Vás bude zastupovat. Pokud budete potřebovat tlumočníka jsou vedoucí pracovníci povinni vám tuto osobu zajistit.

### Lhůta pro vyřízení stížností

- pokud je možné vaši stížnost vyřídit hned, jsou pracovníci ve službě povinni tuto stížnost vyřešit bez zbytečných průtahů (např. stížnost na hluk, nevyhovující rozbité křeslo apod.)
- lhůta pro vyřízení stížností je 30 dní,



- v případě, že z nějakého závažného důvodu nelze stížnost vyřídit do 30 dní, o této skutečnosti a důvodech informujeme stěžovatele a další účastníky vyřizování stížnosti.

Za datum vyřízení stížnosti se považuje:

- datum ústního informování stěžovatele o vyřízení stížnosti,
- datum odeslání písemného oznámení výsledku vyřízení stížnosti doporučeně poštou

### **Informování o výsledku vyřízení stížnosti**

- ústně - stěžovatel si musí domluvit schůzku s pověřenou osobou, která jeho stížnost vyřizuje, tato osoba ho ústně informuje o výsledku vyřízení stížnosti a na jeho žádost mu toto může předat také v písemné podobě, jinak je proveden záznam o řešení do sešitu „Stížností, námitek, připomínek“,
- písemně - stěžovatel si může vyzvednout výsledek vyřízení stížnosti osobně u pověřené osoby, která stížnost vyřizovala, pokud ho chce zaslat doporučeně poštou, musí uvést své jméno a adresu,

### **Odvolání proti výsledku vyřízení stížnosti**

V případě, že jste nebyli spokojeni s vyřízením stížnosti, můžete se obrátit ke zřizovateli Geriatrického centra nebo k nezávislému orgánu:

#### Zřizovatel Geriatrického centra

**Město Týniště nad Orlicí, Mírové náměstí 90, 517 21 Týniště nad Orlicí (vedoucí správního odboru), tel. 494 377 000**

#### Nezávislé organizace:

- **Národní rada osob se zdravotním postižením ČR se sídlem v Plzni – Vnitřní Město, náměstí Republiky 202/28 a Praha 7, Partyzánská 1/7 tel. 266 753 421 a 736 751 204**
- **Linka seniorů: telefon 800 200 007 (bezplatná a zcela anonymní)**
- **Senior telefon ŽIVOTA 90, Karolíny Světlé 18, Praha 1, telefon: 800 157 157 (bezplatný a nepřetržitý provoz)**
- **Linka DONA Bílého kruhu bezpečí: telefon 2 51 51 13 13 (nepřetržitý provoz)**

Možnost stěžovat si je v Geriatrickém centru vnímána jako jedno ze základních práv uživatelů služeb, zaměstnanců Geriatrického centra i dalších osob. Stížnosti jsou brány jako příležitost ke zlepšení služeb Geriatrického centra.

Mgr. Marie Vacková  
ředitelka GC