

## POSTUP PRO PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ V PEČOVATELSKÉ SLUŽBĚ

### ŽIVOTa 90

1. Pokud není uživatel/ka spokojen/a s kvalitou služeb poskytovaných pracovníkem v sociálních službách ŽIVOTa 90, má právo podat stížnost u vedoucí pečovatelské služby, a to ústně, písemně, nebo e-mailem na adresu: **ŽIVOT 90, pečovatelská služba, Karolíny Světlé 286/18, 110 00 Praha 1, e-mail: [pecovatelskaslužba@zivot90.cz](mailto:pecovatelskaslužba@zivot90.cz).**

Vedoucí pečovatelské služby stížnost projedná s příslušným pracovníkem/nicí. Při nejasnostech může vedoucí služby provést osobní návštěvu u uživatele/ky za účelem vyjasnění situace, může také přizvat k jednání kolegyni/kolegu sociálního pracovníka z jiné sociální služby. Výsledek projednání stížnosti bude uživateli/ce sdělen v nejbližším možném termínu, nejpozději však do 30. dnů od podání stížnosti, a to včetně písemného vyhotovení.

2. Jestliže není uživatel/ka spokojen/a s výkonem práce nebo chováním vedoucí/ho pečovatelské služby, má právo podat stížnost u vedení ŽIVOTa 90, a to ústně, písemně, nebo e-mailem na adresu: **ŽIVOT 90, pečovatelská služba, Karolíny Světlé 286/18, 110 00 Praha 1, e-mail: [sekretariat@zivot90.cz](mailto:sekretariat@zivot90.cz).**

3. Pokud nebude uživatel/ka s výsledkem projednání stížnosti vedoucí/m služby nebo vedením organizace spokojen/a, může podat námitky proti výsledku projednání stížnosti k manažerovi/ce sociálních služeb ŽIVOTa 90 nebo k tajemníkovi/nici ŽIVOTa 90 na adresu: **ŽIVOT 90, sekretariát, Karolíny Světlé 286/18, 110 00 Praha 1, e-mail: [sekretariat@zivot90.cz](mailto:sekretariat@zivot90.cz).** Nebo také u Správní rady ŽIVOTa 90 na adrese: **Správní rada Života 90, Karolíny Světlé 286/18, 110 00 Praha.**

4. Uživatel/ka má také možnost podat stížnost i anonymně, prostřednictvím speciálních formulářů, které je možné si vyzvednout v recepci ŽIVOTa 90, Karolíny Světlé 286/18, Praha 1.

V recepci, v 1. a 2. patře je umístěna schránka, kam mohou uživatelé/ky služeb své anonymní stížnosti, připomínky a náměty vhadzovat. Každý týden schránku vybírá pověřený pracovník a stížnosti, připomínky a náměty předává k evidenci a vyřízení vedení organizace. V případě, že podá stížnost jiná osoba než uživatel/ka služby, kterého se stížnost týká, je povinností osoby vyřizující stížnost, uvědomit daného uživatele/ku o podané stížnosti. Stěžovatel/ka bude informován/a pouze v nezbytném rozsahu s ohledem na povinnost ochrany osobnosti a osobních údajů dotčeného uživatele/ku služby.

5. Podání stížnosti nesmí být na újmu tomu, kdo ji podal, ani tomu, v jehož zájmu byla podána.
6. Pokud si chce uživatel/ka stěžovat a uvedené možnosti podání stížnosti mu nevyhovují, může využít:
  - a) Magistrát hlavního města Prahy Odbor sociální péče a zdravotnictví  
Charvátova 145/9, 110 00 Praha 1
  - b) Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR  
Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2
  - c) Kancelář veřejného ochránce práv,  
Údolní 39, 602 00 Brno