

## Reklamační řád PS - Podávání stížností

- 1) Stížnosti, podněty a připomínky mohou být podané:
  - ústně nebo písemně
  - telefonicky
  - písemně zápisem do Knihy stížností
  - anonymně – v našem zařízení jsou vytvořeny podmínky pro podání stížnosti prostřednictvím schránky na „Stížnosti a připomínky“
- 2) Kniha stížností je umístěna v kanceláři PS. Dle přání a možností klienta může do ní zapsat stížnost přímo klient nebo jakákoliv výše uvedená osoba.
- 3) Schránka na stížnosti je umístěna na veřejném a viditelném místě u vchodu do budovy Obecního úřadu Holoubkov, č.p. 48, takže je zachována anonymita klienta.
- 4) Stížnost lze podat na Obec Holoubkov, vedoucí PS, pečovatelkám, nebo může být zapsaná do knihy stížností.
- 5) Pracovník, který stížnost vyslechne, nebo přijme je povinen neprodleně informovat o stížnosti vedoucí PS a ta se stížností pracuje podle dále uvedených vnitřních pravidel.
- 6) Klient má možnost si svobodně zvolit nezávislého zástupce, který ho bude při vyřizování stížností zastupovat nebo doprovázet.
- 7) Stížnost může být podána kdykoliv.
- 8) Při vyřizování stížností bude respektováno soukromí a lidská práva klienta.
- 9) Na žádost klienta bude zachována mlčenlivost o jeho totožnosti.
- 10) Stížnost musí být vyřešena bez zbytečných průtahů a to nejdéle do 30 dnů. Klient musí být vyrozuměn a to způsobem, aby odpověď byla adresátovi srozumitelná. V případě, že skutečná lhůta překročí daný termín, příjemce stížností uvědomí klienta o této skutečnosti a důvodech písemně.
- 11) Opakované stížnosti mohou být zakládány pouze tehdy, je-li zcela zřejmé, že jejich obsah byl již prošetřen a klientovi byl sdělen výsledek šetření a byl-li klient, který si stěžuje, na tento fakt upozorněn.
- 12) Není-li stěžující spokojen se způsobem či rychlostí vyřizování stížností nebo s konečným řešením stížností, má právo se odvolat.

V Holoubkově dne 1.7.2010

Alena Režná  
vedoucí pečovatelské služby