	Směrnice: LX-SQ7/ZK
Platnost: od 1. 6. 2025	**R1**

Standard č. 7

STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ TERÉNNÍCH SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

ZKRÁCENÁ VERZE PRO KLIENTY

Pečovatelská služba Ledax

Osobní asistence Ledax

Terénní odlehčovací služba Ledax

I. Základní pojmy a obecná ustanovení

Podnět = námět či návrh na zlepšení kvality našich služeb.
Připomínka = vyslovení kritiky drobných nedostatků, které však nemají zásadní charakter.
Stížnost = takové sdělení, které vyjadřuje nespokojenost s kvalitou nebo způsobem poskytování našich služeb.

Stížnost na službu můžete podat Vy, jako klient služby, Váš zákonný zástupce, rodinný příslušník či člen Vaší domácnosti a pracovník společnosti Ledax.

Stížnost můžete podat:

- osobně jakémukoli pracovníkovi služby,
- telefonicky na bezplatnou telefonní linku 800 221 022 nebo na jednotlivá střediska služeb (ve všední dny od 7:30 do 15:30 hodin),
- písemně na adresu Ledax o.p.s., Riegrova 51, 370 01 České Budějovice,
- elektronickou poštou (e-mailem) na adresu info@ledax.cz,
- anonymně do schránky na anonymně podávané stížnosti, které jsou umístěny na každém středisku služeb.

Aktuální kontakty na vedoucí pracovníky jsou uvedeny na webových stránkách www.ledax.cz, nebo Vám je řekneme na bezplatné telefonní lince 800 221 022.

II. Postup vyřízení stížnosti

Pracovník služby:

- Vás vyslechne, poskytne Vám podporu při podání stížnosti a přijme Vaši žádost,
- stížnost písemně zaznamená a prověří všechny skutečnosti, které s ní souvisejí,
- rozhodne, zda je Vaše stížnost oprávněná, částečně oprávněná nebo neoprávněná,
- písemně Vás vyrozumí o výsledku prošetření stížnosti a o případných nápravných opatřeních.

Lhůta pro vyřízení stížnosti je 30 dní. Pokud nemůže být stížnost vyřízena v této lhůtě, může být s Vaším vědomím lhůta prodloužena až na 60 dní.

U anonymně podané stížnosti je výsledek prošetření zveřejněn na veřejně přístupném místě v prostorách pracoviště pečovatelské služby. Dokument bude na místě ponechán zveřejněný 30 dnů.

III. Prověření postupu vyřizování stížnosti

Pokud nejste spokojen s postupem přešetření a vyřízení Vaší stížnosti, můžete se obrátit na správní či dozorčí radu společnosti Ledax, na Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, či na další orgány a instituce, které se Vaší stížností budou dále zabývat.

Kontakty:

- Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2
  - tel.: 221 921 111
  - e-mail: posta@mpsv.cz, web: www.mpsv.cz

- Krajský úřad Jihočeského kraje, U Zimního stadionu 1952/2, 370 76, České Budějovice
  - tel.: 386 720 111
  - e-mail: posta@kraj-jihocesky.cz, web: www.kraj-jihocesky.cz

- Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno
  - tel.: 542 542 111, 542 542 777
  - e-mail: podatelna@ochrance.cz

- Linka seniorů - bezplatná a anonymní telefonická pomoc
  - tel.: 800 200 007, denně od 8:00 do 20:00 hodin

- Linka důvěry České Budějovice
  - tel.: 387 313 030, nonstop provoz vč. víkendů a svátků

IV. Zásady při vyřizování stížnosti

V našich službách jsou stížnosti vyřizovány:

- diskrétně a bezpečně,
- objektivně a spravedlivě,
- s přijetím nápravných opatření (v případě oprávněných stížností),
- s možností prověření postupu u jiných institucí.

V. Další informace o pravidlech pro podávání a vyřizování stížností

Tento text je zjednodušenou verzí dokumentu „Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování terénních sociálních služeb“, který je v plné verzi k dispozici na každém středisku služeb Ledax. Na požádání Vám ji předloží každý pracovník služby.