

## STÍŽNOSTI NA POSKYTOVÁNÍ TERÉNNÍ PEČOVATELSKÉ SLUŽBY

### **Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb (§99a a § 99b Zákona č. 108/2006 Sb.)**

O možnosti podat stížnost na poskytování služby je klient informován již od sociálního šetření.

#### **Na poskytování sociálních služeb může podat stížnost**

- a) osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- b) zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- c) osoba blízká, nemůže-li stížnost podat osoba, které je nebo byla sociální služba poskytována, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřela,
- d) osoba zmocněná osobou, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- e) člen domácnosti osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba, oprávněný k zastupování této osoby podle občanského zákoníku, nebo
- f) zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb  
(dále jen „stěžovatel“).

#### **Stížnost se podává**

poskytovateli sociálních služeb, proti kterému směřuje (tedy PSP6), a to ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti. Podání stížnosti nesmí být stěžovateli, nebo osobě, které je nebo byla poskytována sociální služba, jíž se stížnost týká, a která není zároveň stěžovatelem, na újmu.

#### **Poskytovatel sociálních služeb- PSP6 je povinen**

- a) vyřídit stížnost do 30 dnů ode dne, kdy mu byla doručena; tuto lhůtu může poskytovatel sociálních služeb v odůvodněných případech prodloužit o dalších 30 dnů; o prodloužení lhůty a důvodech jejího prodloužení je povinen informovat stěžovatele,
- b) písemně informovat stěžovatele o způsobu vyřízení stížnosti,
- c) vést písemnou evidenci o podaných stížnostech a způsobu jejich vyřízení a
- d) umožnit stěžovateli nahlížet do dokumentace, kterou vede o stížnosti, a pořizovat z ní kopie nebo výpisy.

Stížnost je možné podat tímto způsobem:

osobně, telefonicky, elektronicky či písemně kterémukoliv zaměstnanci pečovatelské služby; koordinátorce, vedoucímu přímé péče, sociální pracovníci nebo ředitelce organizace. Stížnost může být rovněž vložena do schránky pro podávání stížností umístěné v přízemí DPS U Stanice 5, nebo DPS Šlejnická 5, Praha 6. Organizace respektuje i anonymní stížnosti a zabývá se jejich obsahem.

Každá stížnost a způsob jejího vyřízení je evidována i v elektronickém programu JAMES.

V případě oprávněných stížností stanoví ředitelka Pečovatelské služby Prahy 6 nápravná opatření.

Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti Pečovatelskou službou Prahy 6 nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu jejího vyřízení nebo od uplynutí stanovené lhůty požádat **Ministerstvo práce a sociálních věcí** (dále jen „MPSV“) [www.mpsv.cz](http://www.mpsv.cz) o prověření vyřízení této stížnosti; v žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti.

**Seznam dalších organizací a institucí sledujících dodržování lidských práv a základních svobod, na které je možné se dále obrátit při nespokojenosti s poskytováním služeb:**

**Městská část Praha 6- Zřizovatel PSP6**

**Odbor sociálních věcí**

adresa: Československé armády 23, 160 52 Praha 6

e-mail: [podatelna@praha6.cz](mailto:podatelna@praha6.cz)

Web: [www.praha6.cz](http://www.praha6.cz)

**Kancelář Veřejného ochránce práv:**

adresa: Údolní 39, 602 00 Brno

tel.: (+420) 542 542 888

e-mail: [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)

web: [www.ochrance.cz](http://www.ochrance.cz)

Aktualizace: leden 2026

JUDr. Lucie Trnková, MBA

ředitelka