

**Informace pro uživatele pečovatelské služby**  
**o možnosti podat stížnost**  
**na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby**  
**(řídí se „Vnitřními pravidly pro podávání a vyřizování stížností“)**

Všichni zaměstnanci se snaží o poskytování bezpečných, kvalitních a odborných služeb. I přes tuto snahu může dojít k vaší nespokojenosti, nebo i k pochybení ze strany personálu. Vaše oprávněná stížnost bude sloužit ke zlepšení naší práce.

**Komu stížnost podat:**

Klient (nebo jeho zástupce) má možnost podat stížnost nebo připomínku: vedoucí přímé péče, vedoucí sociální pracovníci nebo řediteli SOS Praha 8.

Stížnost může podat i prostřednictvím kteréhokoli zaměstnance PS. Tito pracovníci jsou povinni neprodleně předat stížnost klienta svému nadřízenému.

**Způsob podání:**

- ústně,
- písemně,
- anonymně (do schránky umístěné v přízemní chodbě DPS),
- elektronicky emailem, datovou schránkou.

Stížnost je bezodkladně (nejdéle do 30 dnů) prošetřena v celém rozsahu, projednána se stěžovatelem, který je informován o jejím výsledku, případně o provedeném opatření. Stěžovatel je vždy písemně vyrozuměn.

**Kontakty na uvedené pracovníky:**

vedoucí pečovatelské služby Mgr. Jan Šmída, tel.: 283 842 215, email: [jan.smida@sospraha8.cz](mailto:jan.smida@sospraha8.cz)

vedoucí sociální pracovníce Daniela Stoklasová, tel.: 283 842 214, email: [daniela.stoklasova@sospraha8.cz](mailto:daniela.stoklasova@sospraha8.cz)

ředitelka Mgr. Lucie Bogdanová, tel.: 283 842 125, email: [lucie.bogdanova@sospraha8.cz](mailto:lucie.bogdanova@sospraha8.cz)

korespondenční adresa: SOS Praha 8, Bulovka 1462/10, 180 00 Praha 8

  
Mgr. Lucie Bogdanová  
ředitelka SOS Praha 8