

Pravidla pro podávání a vyřizování stížností na kvalitu poskytování sociální služby

Stížnosti a podněty jsou důležitým poselstvím o spokojenosti s poskytovanou službou a o tom, zda odpovídá potřebám uživatele. Je to pro nás důležitý zdroj informací o možnostech, jak ji zlepšit. Současně jde o nástroj kontroly nad službou, kterou poskytujeme. Stížnost je obranou proti neoprávněnému zásahu do práv uživatel. Každý uživatel má možnost kdykoliv vznést připomínku nebo stížnost na kvalitu a způsob poskytování sociálních služeb.

Stížnost – jedná se o vyjádřenou nespokojenost s poskytnutou službou nebo se způsobem jejího poskytování. Pokud uživatel nebo jeho zástupce označí své podání jako stížnost, pak se jedná vždy o stížnost.

Při podání stížnosti se postupuje podle těchto Pravidel pro podávání a vyřizování stížností a tato stížnost směřuje vůči poskytovateli (stížnost na kvalitu či způsob poskytování sociální služby).

O podnět se jedná tehdy, jestliže přináší nový aspekt.

Připomínkou je potom drobná kritika, pojmenování nedostatku či dílčí nespokojenost.

Podněty a připomínky jsou cenným a motivačním zdrojem informací.

Podání stížnosti

Kdo může stížnost podat:

K podání stížnosti je oprávněn kdokoli, nejen uživatel služby, ale v jeho zájmu i jakýkoliv občan.

Podání stížnosti nesmí být na újmu tomu, kdo ji podal, ani tomu, v jehož zájmu byla podána, nejde-li o tutéž osobu. Stížnost lze podat i anonymně.

Způsob podání stížnosti:

- ústně (osobně, telefonicky)
- písemně (osobním podáním, poštou, emailem)
- anonymně
- schránka důvěry v budově DPS – schránka je umístěna ve veřejném prostoru vstupní haly DPS v I. nadzemním podlaží. Přístup ke schránce je neomezený. Schránka důvěry je vybírána 1x týdně – vždy ve středu, a to za přítomnosti pečovatelky a sociální pracovnice. Datum výběru a nález obsahu je zaznamenán do složky „Schránka důvěry PS“.

Komu stížnost podat:

Stížnost je povinen přijmout každý pracovník PS, na kterého se uživatel obrátí.

Stížnost na zaměstnance je podávána řediteli organizace.

S postupem podávání a vyřizování stížností je uživatel seznámen sociální pracovníci při podepisování smlouvy.

Uživatel je dále na tuto možnost upozorňován i v průběhu poskytování pečovatelské služby, a to prostřednictvím klíčového pracovníka.

Evidence stížností:

Každá stížnost bude zaevidována do složky „Evidence stížností PS“.

Evidenci stížností vede vedoucí zdravotní sestra.

Zaznamenání ústního podání stížnosti:

Stížnosti jsou zaznamenány tak, aby odpovídaly tomu, co chce stěžovatel říci. Pracovník, který stížnost přijímá, zvolí vhodný způsob ověření toho, zda je stížnost zaznamenána tak, jak ji stěžovatel míní. Pracovník je povinen stížnost písemně zaznamenat do příslušného formuláře.

Vyřizování stížnosti

Stěžovatel má možnost svobodně si zvolit *nezávislého zástupce*, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat nebo který bude při jednání přítomen. Může to být osoba fyzická (příbuzný, rodinný přítel apod.) i právnická (např. občanská poradna).

V případě, že stížnost v zájmu uživatele podá jiná osoba, aniž by k tomu byla uživatelem zmocněna, budeme uživatele o této skutečnosti i o výsledku informovat.

S anonymní stížností je nakládáno jako s každou jinou stížností s tím rozdílem, že odpověď na stížnost bude zveřejněna na nástěnce v prostorách pečovatelského domu DPS Družstevní 584, Velká Bíteš. Odpověď zde bude zveřejněna po dobu 10 dnů.

Kdo stížnost prověřuje a vyřizuje:

Stížnosti prověřuje a vyřizuje sociální pracovníce, po projednání s vedoucí zdravotní sestrou. Stížnosti na zaměstnance pečovatelské služby vyřizuje ředitel organizace.

Lhůta k vyřízení stížnosti:

Stížnost musí být prošetřena a vyřízena bez zbytečných průtahů, nejdéle však do 30 dnů ode dne doručení.

V případě, že nelze stanovený termín dodržet, informuje pracovník pověřený vyřízením stížnosti stěžovatele a ostatní účastníky o důvodech a o prodloužení lhůty k vyřízení stížnosti.

Prošetření stížnosti:

V zájmu řádného prošetření stížnosti je vyslechnut stěžovatel, jakož i osoby, proti kterým stížnost směřuje. O ústních jednáních při prošetřování stížnosti sepíše pracovník prošetřující stížnost zápis, který musí obsahovat jména všech osob, jež se jednání zúčastnily, stručný a výstižný záznam o průběhu a výsledku jednání, případně vyjádření účastníků, pokud o to požádají. Všichni účastníci jednání budou s obsahem zápisu seznámeni. Zápis podepíše pracovník provádějící šetření a všichni účastníci jednání. Jestliže některý z účastníků odmítne zápis podepsat, nebo nesouhlasí s jeho obsahem, poznamená se tato skutečnost do zápisu.

Informace o vyřízení stížnosti:

Informace o vyřízení stížnosti jsou předány stěžovateli písemně. Odpověď musí být srozumitelná. Je-li to pro pochopení záležitosti třeba, je písemná odpověď objasněna v rozhovoru.

Místo uložení agendy stížností

Agenda stížností je umístěna v kanceláři vedoucí zdravotní sestry.

Nespokojenost s vyřízením stížnosti:

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti má stěžovatel možnost obrátit se k nadřízenému nebo nezávislému orgánu s podnětem o prošetření postupu při vyřizování stížnosti:

MUDr. Svatopluk Horek – ředitel

Adresa: Poliklinika Velká Bíteš, přísp. org.

Tyršova 223, 595 01 Velká Bíteš

E-mail: socsluzby.vb@seznam.cz

Petra Veselá – vedoucí zdravotní sestra

Adresa: Poliklinika Velká Bíteš, přísp. org.

Tyršova 223, 595 01 Velká Bíteš

E-mail: socsluzby.vb@seznam.cz

Tel: 566 532 413, 566 532 908

Eva Dosadilová, DiS. – sociální pracovnice

Adresa: Poliklinika Velká Bíteš, přísp. org.

Tyršova 223, 595 01 Velká Bíteš

E-mail: socsluzby.vb@seznam.cz

Tel: 566 532 413, 566 532 908

Krajský úřad kraje Vysočina, odbor sociálních věcí

Žižkova 57, 587 33 Jihlava,

Mgr. Jiří Bína – vedoucí oddělení

E-mail: bina.j.@kr-vysocina.cz

tel: 564 602 817, 724 650 196

Kancelář Veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno

tel.: 542 542 888, e-mail: podatelna@ochrance.cz

Český helsinský výbor, Štefánikova 21, 150 00 Praha 5

tel: 257 221 141, e-mail: poradna@helcom.cz

Senior telefon - tel.: **800 157 157** - bezplatná linka pro seniory - sociální služba pro pomoc v jakékoli nesnázi funguje 24 hodin denně, 7 dní v týdnu.