

Pravidla pro podávání a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

Co považuje pečovatelská služba za stížnost?

Vše co uživatel pečovatelské služby ať ústně nebo písemně **označí jako stížnost**. Z tohoto vyjádření je nepochybné, že přednáší stížnost, že to **není jen připomínka, poznámka, námět atd.**

Kdo může podat stížnost?

Právo podat stížnost má **každý uživatel**, kterému je poskytována pečovatelská služba. Stěžovat si také může **rodinný příslušník nebo jiná osoba**.

Stěžovatel má možnost si **zvolit zástupce**, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat (např. příbuzný, přítel, občanská poradna a podobně).

Jak podat stížnost?

Stížnost může být podána jakýmkoli způsobem a musí to být respektováno, například:

- **ústně osobně**
- **ústně telefonicky**, na číslo 566 662 335 (v pracovní době)
- **písemně – elektronicky** na adresu: ou@svratouch.cz
- **písemně – poštou** na adresu: Obecní úřad Svatouch, Svatouch 290, 539 42 (možno i anonymně)
- **písemně** – vhozením do označené **schránky STÍŽNOSTI A PŘIPOMÍNKY** v domě s pečovatelskou službou, která je zavěšena na zdi v přízemí. U této schránky najdete také tiskopis stížnosti (možno i anonymně).

Komu můžete podávat stížnosti?

Oprávněnými osobami přijmout stížnost jsou pracovníci pečovatelské služby – **sociální pracovnice a pečovatelka**.

Odpovědná za vyřízení stížnosti je **sociální pracovnice**. Je nepřípustné, aby byl pověřen řešením stížnosti člověk, proti kterému stížnost směřuje nebo pracovník jemu podřízený. Pokud bude tedy stížnost směřovat proti sociální pracovnici, bude stížnost vyřizovat a prošetřovat **starosta obce Svatouch**.

Jaký je postup při vyřizování stížností

- Přijetí stížnosti
- Evidence stížnosti
- Prošetření stížnosti

- Vyhodnocení
- Přijetí nápravných opatření
- Písemné vyrozumění o vyřízení stížnosti stěžovateli (pokud nebyla stížnost podána anonymně), popř. zástupci stěžovatele a osobě, proti které stížnost směřovala.

Vyřizováním stížnosti a vyjadřováním stanoviska je pověřena vedoucí pečovatelské služby (sociální pracovnice). V její nepřítomnosti pak její zástupce.

Jaké jsou povinnosti pracovníků při vyřizování stížností

Pracovníci, kteří se zabývají přijetím, prošetřením a vyjádřením ke stížnostem, se řídí následujícími zásadami:

- **Bezpečí:** vstřícné a věcné přijetí stížnosti, poskytnutí podpory a času při podávání stížnosti, ochrana před střety zájmů a rizikem, že se podání stížnosti obrátí proti podavateli
- **Diskrétnost:** přijetí stížnosti v klidu, nejlépe v samostatné kanceláři, bez rušení jinými osobami, s dodržením etických pravidel a mlčenlivosti
- **Objektivnost:** snaha o maximální objektivitu a spravedlnost
- **Nezávislost:** pověřený pracovník se nesmí nacházet ve střetu zájmů
- **Efektivita:** rychlé prověření stížnosti, bez zbytečných průtahů, pokud možno s jasným závěrem, uplatnění konkrétních nápravných opatření

Jak a kde evidujeme stížnosti

Všechny stížnosti (písemné, ústní, anonymní) jsou evidovány ve složce „STÍŽNOSTI“. Tato složka je uložena u sociální pracovnice v kanceláři.

Prošetření stížnosti

Stížnost musí být **prošetřena v celém rozsahu**. Sociální pracovnice je povinna objektivně prošetřit a **navrhnout** taková **opatření**, aby se oprávněná stížnost nemohla opakovat. Požádá-li stěžovatel, je nutno zachovat **mlčenlivost o jeho totožnosti**.

Jak vyřizujeme stížnosti

O výsledku vyřízení stížnosti musí být stěžovatel písemně vyrozuměn ve stanovené lhůtě. **Lhůta pro vyřízení stížnosti je maximálně 30 kalendářních dní** ode dne podání stížnosti. Pokud bude tato lhůta překročena, je povinností organizace písemně informovat stěžovatele/zástupce o důvodech překročení lhůty a dále jej písemně informovat, jaké nápravné kroky budou pro urychlené vyřízení stížnosti

učiněny.

Stížnost je **vyřízena přiměřenou odpovědí** na všechny její části, včetně informace o přijatých opatřeních k odstranění zjištěných závad. V písemném oznámení musí být stěžovatel informován o svém právu odvolat se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti na nadřízený nebo nezávislý orgán s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti.

Řešení anonymních stížností bude vyvěšeno na nástěnce v domě s pečovatelskou službou v chodbě v přízemí.

Tato vnitřní pravidla jsou dostupná všem pracovníkům pečovatelské služby, dále jsou vyvěšena na nástěnce v domě s pečovatelskou službou a budou předána všem uživatelům pečovatelských služeb.

S těmito Pravidly jsou prokazatelně seznámeni zaměstnanci i uživatelé pečovatelské služby obce Svratouch.

Svratouch, 13. 8. 2018

Kontakty na orgány, na které se můžete obrátit v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti:

Obec Svratouch

Obecní úřad Svratouch
Svratouch 290, 539 42

Krajský úřad Pardubického kraje

Komenského nám. 125532 11 Pardubice
Tel.: +420 466 026 111
email: posta@pardubickykraj.cz

Ministerstvo práce a sociálních věcí – Kontrolní oddělení

Na Poříčním právu 1/376, 128 00 Praha

Kancelář veřejného ochránce práv

Údolní 39, 602 00 Brno
e-mai: podatelna@ochrance.cz

Český helsinský výbor

Ostrovského 253/3, 150 00 Praha 5
e-mail: sekr@helcom.cz
www.helcom.cz