

Pečovatelská služba, příspěvková organizace Nad Výtopnou 1010, Horní Slavkov

Směrnice č. 13/2016

Informace o možnosti podání stížnosti

Uživatelé pečovatelské služby si mohou stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb. Mohou také podávat podněty, návrhy, připomínky, případně sdělit pochvalu. Stížnost je pro organizaci vnímána jako podnět pro zlepšení poskytování služby.

1. Co je to stížnost

Stížnost je vyjádřená nespokojenost vyžadující složitější řešení než okamžitou reakci. Připomínky a podněty jsou řešeny na místě ústní formou. Stížnost může podat nejen uživatel pečovatelské služby, ale v jeho zájmu kterýkoliv občan, opatrovník, rodinný přítel. Podaná stížnost nesmí být na újmu tomu, kdo ji podal, ani tomu, v jehož zájmu byla podána. Stěžovatel si může pro vyřízení stížnosti zvolit nezávislého zástupce, blízkou osobu, která jej bude při vyřizování stížnosti zastupovat. Opakované stížnosti, které již byly prošetřeny a nemají opodstatnění, již nebudou znovu řešeny.

2. Podání stížnosti, evidence, vyřízení stížnosti

V Domě s Pečovatelskou službou, Nad Výtopnou 1010 je schránka na stížnosti a další připomínky uživatelů, která je umístěna na chodbě u poštovních schránek a je viditelně označena. Vyřizováním stížností a vybíráním schránky na stížnosti je pověřena ředitelka organizace. Stížnosti se přijímají zpravidla denně, schránka na stížnosti se vybírá vždy ve všední dny.

Stížnosti se podávají zpravidla v písemné podobě, a to osobně v kanceláři ředitelky, poštou, prostřednictvím schránky na stížnosti nebo ústně, a to kterémukoli pracovníkovi Pečovatelské služby Horní Slavkov, který je však povinen předat stížnost ředitelce organizace. Je-li stížnost podána ústně, pořídí ředitelka písemnou formu stížnosti a zaeviduje stížnost do „Knihy stížností“, kterou stěžovatel podepíše. Zaznamenaná stížnost musí obsahovat konkrétní vyjádření stěžovatele, musí si zachovat svou autenticitu bez hodnotících soudů. Pokud není stěžovatel schopen podpisu, je u podávání stížnosti přítomen svědek, který místo něj stížnost podepíše. Stížnost může být podána i anonymní formou. Ředitelka stížnosti eviduje v „Knize stížností“ a vyřizuje je písemně v přiměřené lhůtě. Stížnosti se vyřizují do 28 dnů od

podání, uživatel nebo jeho zástupce je předem seznámen s formou odpovědi a postupem řešení stížnosti.

Pouze v mimořádných případech, kdy z objektivních důvodů nelze v běžné lhůtě stížnost důsledně prošetřit, může být stanovena delší lhůta. Stěžovatel musí být o prodloužení lhůty pro vyřešení písemně informován.

Ředitelka pověřená vyřizováním stížnosti zjistí a prověří všechny skutečnosti a okolnosti předmětného podání. Použije dokumentaci, dotazování a potřebné materiály ke zjištění pravdy, v závěru ředitelka rozhodne, zda podaná stížnost byla oprávněná, částečně oprávněná nebo neoprávněná. Zápis projednané stížnosti uvádí možnost odvolání. Stížnosti a potřebné dokumenty šetření se evidují a zakládají pod pořadovým číslem v „Knize stížností“, která je vedena u ředitelky. S výsledky projednávání seznámí ředitelka stěžovatele, a to nejlépe ústním projednáním a písemným vyjádřením. Stěžovatel potvrdí podpisem převzetí, případně je vyjádření zasláno doporučeným dopisem do vlastních rukou stěžovatele. Prošetření stížnosti a její vyřešení musí být provedeno způsobem, který vede k rychlému zjištění skutečného stavu a nesnižuje důstojnost žádného z účastníků procesu stížnosti, ani negativním způsobem neovlivní jejich vztahy i do budoucna.

Stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování služby lze směřovat k ředitelce organizace na adresu:

Pečovatelská služba, p.o

Nad Výtopnou 1010

357 31 Horní Slavkov

Mgr. Elvíra Holinková, tel.: 352 698 316, 602 297 606

3. Možnosti odvolání

Ředitelka organizace informuje osoby o možnostech obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti na nadřízený orgán poskytovatele nebo na instituci sledující dodržování lidských práv s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti. Uživatel má právo na odvolání a prověření své stížnosti do 15 dnů v případě své nespokojenosti u nadřízených nebo nezávislých orgánů.

Městský úřad Horní Slavkov

odbor správních a vnitřních věcí

Dlouhá 634/12

357 31 Horní Slavkov

tel.: 352 350 661

Městský úřad Horní Slavkov

starosta

Dlouhá 634/12

357 31 Horní Slavkov

tel.: 352 350 663

Krajský úřad Karlovarského kraje

odbor sociálních věcí

Závodní 353/88

360 21 Karlovy Vary – Dvory

tel.:353 502 111

Český helsinský výbor

Štefánkova 216/21

150 00 Praha – Smíchov

tel.: 257 221 141

Kancelář Veřejného ochránce práv

Údolní 39

602 00 Brno

tel.:542 542 111

Za tým pracovníků Pečovatelské služby Horní Slavkov:

Mgr. E. Holinková



V Horním Slavkově dne 1.9.2016

Pečovatelská služba, příspěvková organizace
Nad Výtopnou 1010, Horní Slavkov

Směrnice č. 13/2010
Vyřizování stížností

V případě nespokojenosti se způsobem poskytování pečovatelské služby, má uživatel právo vyjádřit svůj nesouhlas písemně na adresu poskytovatele, tj. Pečovatelská služba, příspěvková organizace, Nad Výtopnou 1010, Horní Slavkov, nebo e-mail: ps.hslavkov@seznam.cz. Ústně pracovnícím poskytovatele nebo telefonicky na tel. číslech 352 698 316 nebo 602 297 606. K podání stížnosti lze využít i nezávislé instituce: Odbor sociálních věcí, školství a kultury v Horním Slavkově – tel. kontakt: 352 350 679. Starostka města Horního Slavkova: 352 350 663. Krajský úřad Karlovarského Kraje, odbor sociálních věcí, Závodní 353/88, Karlovy Vary – Dvory. Ombudsman – sídlo veřejného ochránce práv, Brno, Údolní 39, PSČ 602 00, tel. kontakt (+420) 542 542 777. Uživatel pečovatelské služby je o výsledku či nápravě písemně informován do 15 ti dnů od podání stížnosti vedení pečovatelské služby, příspěvkové organizace. Při projednání složitější stížnosti se lhůta pro vyřízení prodlužuje až na 30 kalendářních dnů. Pečovatelská služba, příspěvková organizace vede evidenci stížností nespokojenosti se způsobem poskytování pečovatelské služby.

Přijímání a evidence stížností:

Podané stížnosti eviduje ředitelka Pečovatelské služby, příspěvkové organizace v rámci došlé pošty, stížnosti na poskytování pečovatelské služby se zapisují také do knihy stížností. O telefonické a ústní stížnosti se napíše protokol, postup je stejný, jako u stížnosti písemné. Zapisuje se: datum podání stížnosti, jméno a příjmení, adresu stěžovatele, označení subjektu, proti kterému stížnost směřuje, komu byla předána k vyřízení, výsledek šetření, opatření k nápravě, datum o podání zprávy o vyřízení stížnosti, jak byla splněna opatření k nápravě.

Směrnice nabývá účinnosti dnem 1.9.2016
Vyhotovila: Holinková Elvíra – ředitelka

