

Středisko „Pečovatelská služba“

Pravidla pro podávání, evidenci a vyřizování stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

Kde najdete pravidla pro podávání stížnosti, podnětu, připomínky a pochvaly

- Dostanete je při podpisu smlouvy, jako přílohu ke smlouvě.
- Najdete je u schránek na stížnosti v DPS v Lubné a Borové.
- Získáte je na požádání od pečovatelek nebo sociální pracovnice.

Kdy a kým jste seznámen/a s pravidly

- při podpisu smlouvy- pečovatelkou nebo sociální pracovnící
- při plánování služby- klíčovým pracovníkem

Jak jste s pravidly seznámen/a

- ústně
- písemně

Kdo může podat stížnost, podnět, připomínku a pochvalu

- klient
- zákonný zástupce klienta
- kontaktní osoba
- osoba hájící zájmy klienta
- zaměstnanec
- organizace a instituce sledující dodržování lidských práv

Proces podání a vyřizování stížnosti

- formulování a podání stížností
- přijetí stížnosti
- zápis stížnosti
- evidence stížnosti
- prošetření stížnosti
- vyrozumění stěžovatele o prošetření, závěrech prošetření s přijetím případných nápravných opatření

Stížnost

Jak stížnost podat

- ústně
- telefonicky
- písemně
- elektronicky

Stížnost lze podat

- s uvedením svého jména

- anonymně, případně s požadavkem neuvedení jména

Komu stížnost podat

- zaměstnanci k němuž máte důvěru (např.: pečovatelka, klíčový pracovník, sociální pracovnice)
- pracovníkovi na obecním úřadě obce

Kdy stížnost podat

- kdykoliv, jste-li nespokojená/ý s poskytovanou sociální službou (formou nebo způsobem)

Jakou formou napsat stížnost

- na tiskopise pro podání stížnosti
- na jakémkoliv papíře

Kde najdete Tiskopis pro podání stížnosti

- vedle schránek v DPS Lubná a Borová
- v kterékoliv kanceláři v DPS nebo v administrativní budově v Poličce

Tiskopis vyplňuje

- stěžovatel
- osoba, kterou požádáte

Kde stížnost podat

- zaměstnanci služby v kanceláři v DPS Borová a Lubná, případně v kanceláři zaměstnanců v Poličce, na ulici Eimova 294, v areálu Poličské nemocnice s.r.o.
- vložit do schránky v DPS Lubná a Borová
- na obecním úřadě vaší obce.
- doručit poštovní zásilkou
- zaslat na emailovou adresu azass@tiscali.cz

Schránky

- jsou umístěny v DPS Lubná a v DPS Borová
- schránky jsou kontrolovány a vybírány obvykle 1x za týden

Řešení stížnosti

- stížnosti eviduje sociální pracovník nebo vedoucí úseku
- zaevidovaná stížnost je projednána vedením
- zaměstnanec pověřený řešením stížnosti, prověřuje všechny souvislosti spojené se stížností a písemně je zaznamenává
- stěžovatel má možnost zvolit si či přizvat zástupce pro podání i šetření stížnosti
- stanovený zaměstnanec seznámí písemně s výsledky řešení stížnosti stěžovatele i další osoby, jichž se stížnost týkal

Lhůta pro vyřízení stížnosti

- lhůta pro vyřízení jakékoliv stížnosti je 30 kalendářních dnů od data podání stížnosti
- ve výjimečné situaci lze lhůtu prodloužit (např.: časová náročnost šetření)
- zodpovědný zaměstnanec předá písemně informaci o prodloužení lhůty stěžovateli
- zaměstnanec v písemné informaci uvede objektivní důvod prodloužení lhůty a náhradní termín řešení

Odvolání proti řešení

- při nespokojenosti s vyřízením či posouzením stížnosti můžete požádat o prošetření stížnosti ředitele organizace a instituce sledující dodržování lidských práv

Ústní stížnost

- ústní stížnost musí být vždy zaznamenána písemně do tiskopise pro podávání stížnosti
- nesouhlasíte-li s provedením zápisu, nelze stížnost řešit
- Tiskopis pro podávání stížnosti vyplňuje stěžovatel nebo osoba, která stížnost vyslechla
- při vyplňování nemusíte uvádět své jméno nebo můžete požádat, aby nebylo uvedeno (anonymní stížnost)
- po vyplnění ho
 - : stěžovatel vhodí do schránky
 - : osoba, která ho vyplnila vhodí do schránky

Anonymní stížnost

- stěžovatel neuvede svoje jméno nebo si nepřeje uvést svoje jméno
- lze jí podat: ústně, telefonicky, písemně nebo elektronicky
- po doručení, je stížnost vhozena do schránky
- k anonymní stížnosti se přistupuje stejně jako ke stížnosti, kde známe stěžovatele

Řešení anonymní stížnosti

- řešení stížnosti bude vyvěšeno na DPS Lubná a Borová, vedle schránky na podání stížností

Elektronická stížnost

- je vytisknuta, pokud není zaslána na Tiskopisu je do něj přepsána a vhozena do schránky
- řešení se posílá elektronicky na adresu, ze které stížnost přišla

Dostupnost a archivace stížností, podnětů, připomínek a pochval

- stížnosti, podněty, připomínky a pochvaly nejsou volně přístupné
- jsou uloženy u vedoucího úseku v kanceláři

Podnět, připomínka, pochvala

- v případě podávání podnětu, připomínky či pochvaly se postupuje obdobně

- v případě podání podnětu či připomínky zváží vedení vyplnění tiskopisu pro řešení stížností a rozhodne zda je nutné ho vyplňovat
- pokud se jedná o pochvalu, nevyplňuje se tiskopis pro řešení stížnosti
- pochvalu zaměstnanec, který je vyřízením pověřen okopíruje a předá těm, kterým je určena, případně jejich nadřízenému

Kontakty:

Sociální pracovnice:

Kancelář: Eimova 294, Polička, areál Poličské nemocnice, budova E, 2. poschodí
tel. 461 722 700, kl. 455, 737 432 644
e-mail: socialni.azass@tiscali.cz

Vedoucí úseku sociální péče:

Mgr. Vít Češka

Kancelář: Eimova 294, Polička, areál Poličské nemocnice, budova E, 2. poschodí
tel. 461 722 700, kl. 453,
e-mail: azass@tiscali.cz

Ředitel SO AZASS:

MUDr. Jiří Toman

e-mail: sekretariat@policka.org
tel. 461 723 808
Palackého nám. 160
572 01 Polička

Veřejný ochránce práv (ombudsman):

Kancelář Veřejného ochránce práv
Údolní 39
602 00 Brno
e-mail: podatelna@ochrance.cz

Český helsinský výbor

Jelení 5
118 00 Praha 1