



Pečovatelská služba Okříšky

Standard č. 7

Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby



Každý uživatel má právo podat stížnost, připomínku nebo podnět na způsob práce a její kvalitu, na chování personálu, nebo ostatních klientů pečovatelské služby, aniž by tímto podáním byl jakýmkoli způsobem ohrožen. Za tímto účelem má Pečovatelská služba Okříšky stanovena vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností, se kterými jsou seznámeni klienti i pracovníci. Pravidla jsou k dispozici v kanceláři vedoucí Pečovatelské služby kanceláři pečovatelky, vedoucí služby a na webových stránkách městyse Okříšky.

Stížnosti, podněty a připomínky jsou chápány jako důležité poselství o spokojenosti klientů s poskytovanou službou a o tom, zda služba odpovídá jeho potřebám uživatelů. Je to důležitý zdroj informací o možnostech, jak zlepšit službu. Současně jde o nástroj kontroly uživatelů nad službou, která je jim poskytována.

Stížnost: reakce uživatele, která směřuje na službu a na její kvalitu.

Připomínka: drobná kritika a dílčí nespokojenost.

Podnět: přínos něčeho nového.

Vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností, připomínek nebo podnětů

Vnitřní pravidla vychází ze spisového a skartačního řádu městyse Okříšky, doplňují jej o specifické záležitosti týkajících se pečovatelské služby.

➤ Podání stížností, připomínek nebo podnětů

Stížnost, připomínku nebo podnět může podat uživatel nebo rodina uživatele. Může být podána pouze písemnou nebo elektronickou formou. Telefonické nebo ústní podání je možné jen výjimečně v případě nebezpečí z prodlení a do 3 dnů musí být doložena stěžovatelem v písemné nebo elektronické podobě.

Písemná stížnost, připomínka nebo podnět by měly obsahovat:

- Předmět
- Datum události
- Jména přítomných osob
- Podrobný popis události
- Jméno, bydliště a podpis stěžovatele, případně kontakt na něj
- Podpisy svědků
- Datum podání stížnosti

Pro podání stížnosti, připomínky nebo podnětu je možné využít formulář, který je k dispozici na podatelně městyse Okříšky a na webových stránkách městyse Okříšky.

Pokud to vyžaduje charakter stížnosti, je stížnost možno podat i anonymně.

Písemnou žádost je možno podat na podatelně městyse Okříšky nebo zaslat poštou:

- Pečovatelské službě Okříšky, Jihlavská 585, 675 21
- zřizovateli, jímž je Městyse Okříšky, Jihlavská 1, 675 21 Okříšky

Elektronickou stížnost je možné podat na mailovou adresu:

- městyse Okříšky
- pečovatelky
- vedoucí PS.

K podání stížnosti lze navíc využít i schránku, která je k tomuto účelu zřízena v sídle pečovatelské služby v objektu DPS, Jihlavská 585 naproti vchodu na rehabilitaci. Schránka je pravidelně 1x za 14 dní kontrolována. Kontrola probíhá za přítomnosti pečovatelky a vedoucí PS, o kontrole schránky je proveden zápis.

➤ **Přijetí stížností, připomínek nebo podnětů**

Přijetí stížnosti, připomínky nebo podnětu se řídí spisovým a archivačním řádem městyse.

➤ **Evidence stížností, připomínek nebo podnětů**

Podané stížnosti se evidují v souladu se spisovým a skartačním řádem městyse Okříšky.

Evidence stížností obsahuje:

- Číslo jednací
- Datum přijetí stížnosti
- Jméno a příjmení přijímajícího stížnost, stěžovatele
- Adresu trvalého pobytu stěžovatele nebo podavatele
- Předmět stížnosti, obsah stížnosti, popis stížnost, svědci
- Vyhodnocení důvodnosti stížnosti (oprávněná, neoprávněná)
- Datum vyrozumění stěžovatele o způsobu vyřízení stížnosti

Evidence připomínek a podnětů je vedena samostatně, je uložena u vedoucí PS.

➤ **Postup prošetření a vyřizování stížnosti**

Za vyřizování stížnosti je odpovědná vedoucí PS, která může šetřením pověřit další kompetentní osoby. Stížnost musí být šetřena diskrétně a spravedlivě, ohleduplně v zájmu klidu, ochrany práv stěžovatele, ale i osob dotčených až do konečného vyhodnocení. Jak stěžovatel, tak dotčený mají

možnost se ke stížnosti dostatečně vyjádřit. Stížnost se vyřizuje bez zbytečných průtahů tak, aby nikomu nevznikaly zbytečné náklady a dotčené osoby byly co nejméně zatěžovány. Byla-li stížnost shledána důvodnou, je poskytovatel pečovatelské služby povinen provést bezodkladná nezbytná opatření k nápravě. Na základě oprávněné stížnosti jsou stanovena nápravná opatření, se kterými se seznámí příslušní zaměstnanci.

O výsledku šetření a opatřeních přijatých k nápravě se učiní písemný záznam formuláře pro vyřízení stížnosti.

Stěžovatel bude o vyřízení stížnosti vyrozuměn písemnou formou. U anonymní stížnosti bude stížnost (i její řešení) vyvěšena na nástěnce v sídle pečovatelské služby u dveří kanceláře pečovatelky.

Opakuje-li se stížnost, příjemce posoudí, zda obsahuje nové skutečnosti. Jestliže tomu tak není, oznámí stěžovateli, že neshledal důvod stížností se opakovaně zabývat.

Při nespokojenosti s vyřízením stížnosti je možné si dále stěžovat na:

1. Městském úřadě, odbor sociálních věcí, Masarykovo náměstí 116/6, Třebíč
2. Krajském úřadě Kraje Vysočina, Žižkova 57, 587 33 Jihlava
3. Kanceláři Veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno
4. Českém Helsinském výboru, Jelení 5, 118 00 Praha 1

Analýzu všech podaných stížností provede vedoucí Pečovatelské služby jedenkrát ročně. S výsledkem se seznámí všichni pracovníci, neboť vyhodnocení je zdrojem informací pro zlepšování kvality poskytovaných služeb.

Archivace podaných stížností, zápisů o šetření, přijatých následných opatřeních a vyřízení stížností je v souladu s vnitřními směrnici spisového a skartačního řádu městyse Okříšky.

➤ Stanovená lhůta pro vyřízení stížnosti

O výsledku projednání je stěžovatel písemně informován nejpozději do 30 dnů.

Stanovenou lhůtu k vyřízení stížnosti lze překročit jen tehdy, nelze-li v jejím průběhu zajistit podklady potřebné pro vyřízení, stěžovatel však do 30 dnů od podání stížnosti musí být informován o důvodech překročení této lhůty. Lhůtu k vyřízení lze prodloužit nejdéle na 56 dnů.

S postupy při vyřizování stížností, připomínek nebo podnětů byli seznámeni zaměstnanci i klienti pečovatelské služby.

Přílohy:

Spisový a archivační řád městyse Okříšky

Formulář k podání stížnosti, podnětu nebo připomínky

Formulář pro vyřízení stížností

Vypracoval: ing. Jana Dvořáková, Jitka Binková, prosinec 2012

Schválila rada městyse dne: 7.2.2013, usnesení č. 12-740/3/2013