MĚSTYS BRODEK U PŘEROVA

PEČOVATELSKÁ SLUŽBA

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

Stížnost je chápána jako signál nespokojenosti s poskytovanou službou, je zdrojem informací o možnostech, jak službu zlepšit. Podání stížnosti nebude k újmě stěžovateli, ani tomu, v jehož zájmu byla stížnost podána. Uživatel si může stěžovat *ústní nebo písemnou formou*. Dle rozhodnutí či přání uživatele může být stížnost podána i *anonymně*.

- Ústní podání stížnosti je možné prostřednictvím kteréhokoliv zaměstnance pečovatelské služby nebo městyse, který musí stížnost předat svému nadřízenému pracovníkovi.
- Uživatel doručí osobně, poštou nebo e-mailem písemnou stížnost, ve které specifikuje předmět stížnosti.
- V případě, že stěžovatel podá písemnou stížnost osobně, vyhotoví se kopie jím podané stížnosti. Na kopii stížnosti se uvede datum přijetí a podpis osoby, která stížnost přijala. Potvrzená kopie se předá stěžovateli.
- Stížnost mohou uživatelé sdělit osobně, prostřednictvím jiného uživatele nebo zaměstnance, kterému důvěřují.
- Každý uživatel má možnost zvolit si zástupce z řad zaměstnanců, který ho bude při řešení problémů zastupovat.
- Každý uživatel má možnost přizvat si na jednání o stížnosti blízkého člověka.
- Stížnost též může být doručena anonymně do „schránky důvěry“ (přízemí- vedle služebny pečovatelek, ul. Tovární 136, Brodek u Přerova). Schránka je volně přístupná a je umístěna na takovém místě, aby byla zachována diskrétnost podání stížnosti. Schránka je kontrolována 1x týdně sociální pracovnicí společně s pečovatelkou.
- Statutární zástupce rozhodne, kdo se bude stížností zabývat a stanoví termín, do kdy bude stěžovateli podána zpráva o výsledku šetření.
- Při řešení stížnosti je vždy jednáno se všemi osobami, kterých se stížnost bezprostředně týká (uživatel, zaměstnanec,…) a je dána možnost vyjádřit se všem zúčastněným stranám.
- Lhůta pro vyřízení stížností a podání zprávy o výsledku šetření je stanovena v délce 14 dnů. Jestliže tato lhůta vzhledem k povaze záležitosti nedostačuje, je prodloužena na dobu 30 dnů ode dne doručení stížnosti. Stížnost je třeba vyřídit bez zbytečných průtahů a musí být prověřena v celém rozsahu. Vyjádření k anonymní stížnosti je vyvěšeno po dobu 10 dnů na nástěnce při vstupu do budovy pečovatelské služby.
- Stížnosti, jejichž vyřízení náleží do působnosti jiné organizace, musí být této organizaci postoupené do 5 dnů ode dne doručení. O postoupení musí být stěžovatel informován.
- Stížnost považujeme za vyřízenou, jakmile dojde k jejímu prošetření a nápravě vedoucí k odstranění nedostatků, jež byly předmětem stížnosti. O tomto postupu byl písemně informován stěžovatel.

MĚSTYS Brodek u Přerova
Masarykovo nám. 13
751 03 Brodek u Přerova
IČO 00301078
tel: 581 741 004-5, fax: 581 741 004

Pečovatelská služba Brodek u Přerova
Tovární 136
751 03 Brodek u Přerova
tel.: 581741529

- V případě, že stěžovatel není s vyřízením stížnosti spokojen, je písemně informován o možnosti podat opravný prostředek, tj. odvolání. Odvolání je možné podat do 15 dnů ode dne doručení zprávy o vyřízení stížnosti na: -

  a) inspekci sociálních služeb Olomouc, Na Šibeníku 1179/5, 779 00 Olomouc, telefon: 950 196 588

  b) Kancelář veřejného ochránce práv-ombudsman, Údolní 39, 602 00 Brno, tel. 542 542 888,e-mail:podatelna@ochrance.cz

  c) Český helsinský výbor, Štefánikova 21, 150 00 Praha 5, tel. 770 127 828, e-mail: info@helcom.cz

- Stížnosti, požadavky a připomínky na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb může předložit i kterákoliv osoba, která hájí zájmy uživatele. Při řešení takové stížnosti se postupuje stejně, jako by ji přednesl uživatel.

Postup při vyřizování stížnosti

- Přijetí stížnosti
- Evidence stížnosti
- Prošetření stížnosti
- Vyjádření jednotlivých stran
- Rozhodnutí o stížnosti
- Přijetí nápravných opatření
- Písemné vyrozumění o vyřízení stížnosti

Evidence stížností

- Stížnosti jsou evidovány v Knize stížností, která je uložena na sekretariátě úřadu městyse.
- Do této knihy se zapisují údaje: datum podání, jméno a příjmení stěžovatele, předmět stížnosti, kdy a komu byla stížnost předána k přešetření nebo vyřízení, výsledek šetření a datum vyřízení.
- Do Knihy stížností se zapisují i anonymní stížnosti. Pokud tato stížnost ovšem nebude obsahovat dostatek konkrétních údajů nutných k prošetření záležitosti, zřizovatel rozhodne stížnost vyřídit odložením.
- Stížnosti jsou archivovány u zřizovatele pečovatelské služby.

Tímto předpisem se ruší všechny dříve vydané verze tohoto předpisu.

V Brodku u Přerova 10.4.2024