

Standard kvality č. 7

Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

Číslo vydání: 3

Účinnost: 1. 7. 2019

Stížností rozumíme vyjádření nespokojenosti uživatele na kvalitu, způsob nebo formu poskytování pečovatelské služby města Planá. Stížnost je důležitý zdroj informací.

Podání stížnosti

Stížnosti je možné podávat písemně nebo ústně.

Stížnost může podat uživatel služby, opatrovník i jiná osoba. Stěžovatel má možnost svobodně si zvolit zástupce, který ho bude zastupovat při podání/vyřízení.

Podání stížnosti nesmí být důvodem k ukončení pečovatelské služby, diskriminaci ani k újmě na právech stěžovatele.

Písemnou stížnost lze podávat osobně kterémukoli pracovníkovi v sociálních službách, který stížnost předá vedoucí pečovatelské služby, vedoucí pečovatelské služby nebo starostce města. Je možné ji zaslat poštou na adresu pečovatelské služby nebo Města Planá (případně vhodit do poštovních schránek). Stěžovatel může využít i elektrické pošty pečovatelské služby nebo Města Planá, datové schránky města nebo schránky důvěry umístěné ve střediscích osobní hygieny.

Ústní stížnost může být sdělena kterémukoli pracovníkovi v sociálních službách nebo vedoucí pečovatelské služby. Ústní stížnost je nutné písemně zaznamenat do příslušného formuláře (případně sešitu „Pochvaly, stížnosti“).

Pokud se provádí písemný záznam stížnosti uživatele, který má potíže v komunikaci, musí si zaměstnanec, který záznam provádí, ověřit, že porozuměl podstatě problému. Způsob ověření musí být součástí písemného záznamu. Při záznamu se uvádí konkrétní výroby stěžovatele, nikoli interpretace.

Uživatelé mohou využít i **anonymní formu stížnosti**. Tu lze vhodit do schránky důvěry nebo poštovní schránky pečovatelské služby.

Evidence stížnosti

Stížnosti, včetně anonymních, eviduje vedoucí pečovatelské služby.

Schránky důvěry jsou otevírány minimálně 1x týdně kterýmukoli zaměstnancem pečovatelské služby. Stížnost ze schránky důvěry nebo osobně předaná zaměstnanci je okamžitě předána vedoucí k zaevidování a vyřízení.

Vedoucí pečovatelské služby vede evidenci stížností.

Stížnosti doručené na Město Planá jsou evidovány na podatelně. O způsobu jejich vyřízení rozhoduje starostka obce.

O všech stížnostech je neprodleně informována starostka města, která dle závažnosti informuje radu města.

Vyřizování stížnosti

Stížnosti vyřizuje vedoucí pečovatelské služby, pokud starostka nerozhodne jinak. V případě stížnosti proti zaměstnanci, je stížnost vyřizována vždy nadřízeným zaměstnancem.

Stížnost, kterou podává zaměstnanec, řeší jeho přímý nadřízený.

Stížnosti jsou vyřízeny v co nejkratší době, nejdéle do 30 dnů ode dne podání. Ve výjimečných případech může být lhůta pro vyřízení překročena (o této skutečnosti musí být stěžovatel informován).

O ústních jednáních během prošetřování stížnosti je proveden písemný zápis s výstižným vylíčením průběhu jednání a jmény všech osob, které se jednání účastnili. Součástí jsou podpisy všech účastníků. Pokud některý z účastníků zápis odmítne podepsat nebo nesouhlasí s jeho obsahem, je to rovněž do zápisu zaznamenáno.

Na žádost stěžovatele není jeho jméno v průběhu prošetřování uváděno.

Stížnost se považuje za vyřízenou, pokud byl stěžovatel písemně informován o učiněných potřebných opatřeních k odstranění zjištěných závad. Stěžovatel je informován i v případě, že stížnost nebyla oprávněná.

Jednalo-li se o anonymní stížnost, je výsledek prošetřené stížnosti zveřejněn na informační nástěnce v sídle pečovatelské služby, Bohušova 811.

Závěry prošetření stížnosti a přijatá opatření jsou projednána na poradě vedoucí a pracovníků v sociálních službách (součást zápisu).

Opakuje-li stěžovatel stížnost, je nutné přezkoumat, zda původní stížnost byla správně vyřízena a o výsledku podat stěžovateli zprávu. Neobsahují-li jeho další stížnosti v téže věci nové skutečnosti, není nutno potvrzovat její příjem.

Zaměstnanec, který stížnost vyřizoval, je povinen sledovat, zda opatření uložená k zjednání nápravy jsou řádně plněna.

Není-li stěžovatel spokojen s vyřízením stížnosti, může se obrátit na zřizovatele tj. Město Planá, náměstí Svobody 1, 348 15 Planá (starostka – tel. 374 752 910).

Pokud ani poté není s vyřízením stížnosti spokojen, může se obrátit na:

- Krajský úřad Plzeňského kraje, odbor sociálních věcí a zdravotnictví, Škroupova 18, 306 13 Plzeň, <http://www.plzensky-kraj.cz/cs/kategorie/krajsky-urad>,
- MPSV ČR, úsek sociálních služeb, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2, e-mail: posta@mpsv.cz, <https://www.mpsv.cz/cs/>,
- Kancelář Veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno, e-mail: podatelna@ochrance.cz, <http://www.ochrance.cz>.

Uživatel rovněž může vznést různé připomínky, námitky, podněty a návrhy. Tyto jsou řešeny v běžné komunikaci a případně projednány na poradě vedoucí a pracovníků v sociálních službách (součást zápisu).

V Plané dne 13. 2. 2019

Zpracovala: Mgr. Simona Peteříková

Související dokumenty:

SQ č. 2 – Ochrana práv osob

SQ č. 6 – Dokumentace o poskytování sociální služby

SQ č. 15 – Zvyšování kvality sociálních služeb

Přílohy:

Formulář stížnosti

Evidenční stížností

Zápis z prošetřování stížnosti

EVIDENCE STÍŽNOSTÍ

ROK

Poř. č.	Datum podání	Jméno toho, kdo stížnost podal (př. „anonym“)	Obsah stížnosti	Výsledek řešení + datum vyřízení
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				
9.				
10.				