

Pečovatelská služba Města Holýšov
Nám. 5. května 32, 345 62 Holýšov
Se sídlem MUDr. Šlejmara 235, 345 62 Holýšov

Pravidla pro podávání stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

Uživatelé pečovatelské služby města Holýšova a další osoby mají právo podávat stížnosti, podněty a připomínky, které se týkají kvality a způsobu poskytování výše uvedené služby. Možnost stěžovat si, je i v případě závislosti na poskytované službě jedním ze základních práv člověka. Stížnosti, podněty a připomínky jsou pro poskytovatele služby důležitým zdrojem informací a podnětem ke zvyšování kvality poskytovaných služeb. Stížnost je současně ochranou proti neoprávněnému zásahu do práv a chráněných zájmů uživatele pečovatelské služby.

Stížnost je projev nespokojenosti uživatele nebo jiné osoby s kvalitou nebo způsobem poskytování služby. Stěžovatel má silnou potřebu dosáhnout nápravy kritizovaného stavu.

Připomínka je upozornění, drobná kritika, pojmenování nedostatku, či dílčí nespokojenost směřující ke zlepšení kvality služby. Je zaznamenána v dokumentaci uživatele. Lze je řešit ústně.

Podnět či nápad je iniciativou uživatele, vedoucí ke zkvalitnění služby, bez projevené nespokojenosti ze strany uživatele, např. mohlo by se to zkusit takhle. Lze je řešit ústně.

Připomínky a podněty řeší koordinátorka a pečovatelka ihned během služby, o všech je proveden zápis v dokumentaci uživatele a denním záznamu pečovatelky.

Postup při příjmu stížnosti klienta na poskytovanou pečovatelskou službu:

• **Kdo může podat stížnost:**

Stížnost může podat uživatel pečovatelské služby, osoba pověřená uživatelem, rodinný příslušník či jiná blízká osoba, zákonný zástupce, opatrovník nebo jakákoliv další osoba, která se domnívá, že je důvod ke stížnosti.

• **Způsob podání stížnosti:**

Stížnost může být podána ústně, telefonicky či písemně. Písemné stížnosti je možno zaslat e-mailem, poštou, případně vhodit do schránky na stížnosti, podněty a připomínky v přízemí Domu s pečovatelskou službou na adrese Holýšov, MUDr. Šlejmara 235. Stížnost je také možno vhodit do poštovní schránky označené „Pečovatelská služba“, na výše uvedeném pečovatelském domě. Stížnost je také povinen převzít kterýkoliv pracovník pečovatelské služby, který ji následně předá koordinátorce k vyřízení.

• **Kontakt pro podání stížností, připomínek a podnětů:**

Dům s pečovatelskou službou
k rukám koordinátorky

MUDr. Šlejmara 235
345 62 Holýšov
e-mail: pecovatelskaslužba@mestoholysov.cz
tel: 379412632, 724899680

Za vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby zodpovídá koordinátorka pečovatelské služby.

• Evidování

Každá oficiálně podaná stížnost je evidována v knize „Stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby“.

• Vyřizování stížnosti

- Odpovědným pracovníkem k vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb je koordinátorka pečovatelské služby.
- Odpovědný pracovník provede šetření potřebná k posouzení stížnosti.
- Podanou stížnost je odpovědný pracovník povinen řešit bezodkladně, musí být vyřízena písemně do 30 dnů od data doručení. Pokud nelze lhůtu ze závažných důvodů dodržet, musí být o tom stěžovatel písemně informován a oznámeno mu přibližné datum vyřízení stížnosti. Toto datum však nesmí přesáhnout lhůtu 60 dnů od data doručení stížnosti.
- Anonymní stížnosti jsou evidovány, prošetřovány a vyřizovány stejným způsobem jako stížnosti podané jmenovitě. V případě, že anonymní stížnost neobsahuje dostatek konkrétních údajů k zahájení šetření, může odpovědný pracovník rozhodnout o jejím odložení. O výsledku anonymní stížnosti se může stěžovatel informovat na vývěsce v přízemí Domu s pečovatelskou službou v Holýšově, případně elektronickou formou, pokud byla stížnost takto podána.

• Odvolání

Není-li stěžovatel s vyřízením žádosti spokojen, má právo se odvolat k zástupci zřizovatele - Město Holýšov, nám. 5. května 32, Holýšov:

Mgr. Jana Štenglová, tajemnice, tel. 379 412 603, tajemnik@mestoholysov.cz,

Mgr. Bc. Kamil F. Šefl, místostarosta města Holýšov, tel. 379 412 602, mistostarosta@mestoholysov.cz,

Mgr. Jan Mendřec, starosta města Holýšov, tel. 379 412 601, starosta@mestoholysov.cz,

Jiné nezávislé instituce:

Krajský úřad Plzeňského kraje, Odbor kontroly, dozoru a stížností (posta@plzensky-kraj.cz)

Škroupova 18,

306 13 Plzeň, tel:377195438

Veřejný ochránce práv (podatelna@ochrance.cz)

Údolní 39,

602 00 Brno

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR (posta@mpsv.cz) tel: 221921111

Na Poříčním právu 1/376, 12801 Praha 2