

PEČOVATELSKÁ SLUŽBA ČESKÁ SKALICE

STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVANÝCH SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Uživatelé sociálních služeb si mohou stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb. Podání stížnosti je chápáno jako jejich právo na poskytování kvalitních sociálních služeb.

STÍŽNOST- jakýkoliv projev nespokojenosti s provozem a poskytovanými službami. Stížnost může být například na kvalitu a délku vykonané služby, na nevhodné chování zaměstnance, stěžovat si může i zaměstnanec na klienta. Jedná se o podání uživatele nebo zaměstnance, které je přímo označeno jako stížnost.

ANONYMNÍ STÍŽNOST- podání, které je označeno jako stížnost „jakýkoliv projev nespokojenosti s provozem a poskytovanými službami, která je bez jména nebo nějakého kontaktu na stěžovatele, ale i toto je důvod k prošetření.

PŘIPOMÍNKA - podání, které není označeno jako stížnost, týká se poskytování služeb, není závažného charakteru. Většinou lze odstranit na místě, bez větších problémů a v krátkém čase.

PODNĚT - jakékoliv návrhy uživatelů, které směřují ke zkvalitnění služby

Uživatelé PS jsou seznámeni s možnostmi podání stížnosti (ústní nebo písemně) vedoucí pečovatelce, vedoucí sociálního odboru nebo přímo Městu Česká Skalice. Stížnost může podat uživatel sám, nebo jeho zákonný zástupce, rodinný příslušník nebo další osoba, kterou klient pověřil.

Způsoby podávání stížnosti :

V první řadě především městu Česká Skalice jako zřizovateli

- anonymně nebo i adresně do schránky

- ústně : vedoucí pečovatelce, vedoucímu sociálně správního odboru

- písemně na adresu : Město Česká Skalice- T.G.Masaryka 80, 552 03 Česká Skalice

Nebo : Pečovatelská služba Česká Skalice, T.G.Masaryka 833

Česká Skalice, 552 03

- prostřednictvím e-mailu : socialne.spravni@ceskaskalice.cz

Následně je možnost si stěžovat:

- na MPSV Oddělení inspekce severovýchodní Čechy :

Wonkova 1142/1

Hradec Králové 2

500 02

podatelna@hk.mpsv.cz,

jana.cerna@mpsv.cz

- případně na Veřejného ochránce práv- ombudsmana:

Údolní 39

Brno

602 00

podatelna@ochrance.cz tel.č. 542542368

Klient terénní pečovatelské služby má možnost anonymní stížnosti do schránky, která je umístěna před vchodem do Penzionu OLGA. Stále platí, že si klienti na poskytovanou službu mohou stěžovat i u výše uvedených osob a instituce..

Vedoucí pečovatelka nebo další příslušná osoba (vedoucí sociálního odboru, pracovník města pro vyřizování stížností, situaci dle možností řeší . Po přešetření celé situace a případném zjednání nápravy zašle stěžovateli písemné vyjádření s řešením jeho stížnosti či podnětu.

Lhůty pro vyřízení :

- pokud to jde, tak okamžitě
- do 30ti dnů
- pokud je vyřízení stížnosti složitější a nelze ji vyřešit do 30tzi dnů, je o této situaci stěžovatel písemnou formou informován.

Písemné vyřízení stížnosti má tyto náležitosti :

- datum vyřízení stížnosti
- jméno a podpis osoby, která stížnost vyřizovala
- výsledek vyřízení stížnosti
- informaci o opatřeních, která byla poskytovatelem přijata v případě, že byla stížnost oprávněná.
- informaci jakým způsobem a kam se může stěžovatel odvolat v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti.

Pokud je klient nespokojen se způsobem řešení stížnosti, může se odvolat do sedmi dní po obdržení vyjádření od vedoucí pečovatelky na Město Česká Skalice a to k rukám vedoucí sociálního odboru nebo, pokud ani toto řešení klientovi nevyhovuje, tak přímo ke statutárním zástupcům města (starosta a místostarosta).

Telefonická spojení : **vedoucí pečovatelka 734 255 074**
vedoucí sociálně správního odboru 491 490 051
ústředna úřadu 491 490 111

Vedoucí pečovatelka předloží na vyžádání knihu stížností, která je umístěna v její kanceláři, ve které musí být pod evidenčním číslem uveden záznam o datu podání , obsahu stížnosti a následném řešení.

Do této knihy, jsou okamžitě zapsány všechny stížnosti, připomínky nebo podněty, které byly vzneseny.

Uživatel nebo jeho zákonný zástupce, rodinný příslušník či uživatelem pověřená další osoba jsou oprávněni účastnit se projednávání stížnosti .Dále může být přítomen klíčový pracovník klienta a v případě nutnosti nadřízení pracovníků pečovatelské služby.

Uživatelé jsou s těmito pravidly seznamováni při uzavírání smlouvy o poskytování služby , informace o možnostech jak si stěžovat jsou vyvěšeny na nástěnce pečovatelské služby, která je umístěna v přízemí Penzionu OLGA. Informace jsou také na internetových stránkách města – www.ceskaskalice.cz, kde je pod odkazem sociálního odboru uvedena pečovatelská služba.

Pracovníci služby jsou s těmito pravidly seznámeni a pracují s nimi. Je jim známo, že informaci o možnosti podání stížnosti je nutné podávat klientům průběžně, opakovaně, neboť jen tak je možné zajistit, aby si je zachovali v paměti. Pravidla pro podávání stížností obdrží klient při podpisu smlouvy o poskytování služby.

Zpracovala : Lenka Burešová
Česká Skalice : 27.4.2011
Platnost od: 1.5.2011
Aktualizace: Bc. B. Bejrová
Zpracováno dne: 02.10.2019