

Pravidla pro podání a vyřízení stížností na způsob a kvalitu poskytovaných pečovatelských služeb

Pečovatelská služba Nové Město pod Smrkem přijímá stížnosti podané na kvalitu nebo způsob poskytování pečovatelské služby. Stížností se rozumí jakékoliv sdělení označené za stížnost nebo připomínku. Stížnosti na kvalitu a množství stravy řeší stravovací zařízení. Stížnosti na kvalitu bydlení řeší bytová správa Městského úřadu v Novém Městě pod Smrkem.

Stížnost může být podána ústně (osobně nebo telefonicky), písemně (poštou, osobně, e-mailem, do schránky stížností v DPS Švermova 301, Nové Město pod Smrkem – umístěna ve vestibulu vlevo od vchodových dveří).

- Dům s pečovatelskou službou, Švermova 301, 463 65 Nové Město pod Smrkem
- Městský úřad Nové Město pod Smrkem, Palackého 280, 463 65 Nové Město pod Smrkem

K podání stížnosti je oprávněn nejen uživatel služby, ale v jeho zájmu i jakýkoliv občan. Uživatel má též právo zvolit si svého zástupce pro podání a vyřizování stížností. V případě, že podá stížnost jiná osoba než klient, kterého se stížnost týká, je povinností osoby vyřizující stížnost, uvědomit daného klienta o podané stížnosti. Klient bude informován v nezbytném rozsahu s ohledem na povinnost ochrany osobnosti a osobních údajů dotčeného stěžovatele.

S pravidly pro podání a vyřízení stížností je uživatel seznámen při jednání o poskytnutí pečovatelské služby ještě před podpisem smlouvy sociálním pracovníkem a tato pravidla jsou klientovi předána v písemné formě. Dále jsou dostupná ve vestibulu DPS, Švermova 301, Nové Město pod Smrkem na webu města Nové Město pod Smrkem (www.nmps.cz/dps.php). V průběhu poskytování služby, zpravidla při aktualizaci individuálního plánu, je klientovi opakována informace o právu podat stížnost.

K přijímání a evidenci stížností je v pracovní dny a hodiny kompetentní:

- pečovatelka, tel.: 482 325 141, 728 206 033
- koordinátorka PS, dps@nmps.cz, tel.: 482 352 141, 607 955 767
- sociální pracovnice, koutnikova@nmps.cz, tel.: 482 360 350
- starosta města (zástupce zřizovatele), starosta@nmps.cz, tel.: 482 360 321

Schránka na stížnosti je vybírána koordinátorkou nebo pověřenou pečovatelkou 2× týdně v úterý a v pátek.

Postup pro vyřízení stížností:

Pokud je v pravomoci pracovnice PS sjednat nápravu, neprodleně tak učiní a ihned informuje svého přímého nadřízeného. Pracovník, který stížnost přijme je povinen zajistit, aby byla zapsána do **Knihy evidence stížností**.

V případě, že není v pravomoci pracovnice PS stížnost vyřídit nebo je tato stížnost namířena proti její osobě, je kompetentní k vyřízení stížnosti její přímý nadřízený pracovník, který zahájí jednání se stěžovatelem.

Kompetentní pracovník je povinen pečlivě prošetřit všechny důležité okolnosti stížnosti, posoudit její důvodnost, vypracovat návrh opatření k odstranění případných kritizovaných nedostatků a zpracovat návrh písemné odpovědi stěžovateli, která je předána sociální pracovníci ke schválení a následně doručena stěžovateli. Stížnost může vyřídit i zástupce zřizovatele, tzn. starosta města.

Při vyřizování stížností jsou respektovány lidská práva a soukromí stěžovatele. Stěžovatel má možnost si svobodně zvolit nezávislého zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat nebo doprovázet. Na žádost stěžovatele bude zachována mlčenlivost o jeho totožnosti. Stížnost není důvodem pro ukončení služby ani k diskriminujícímu jednání ze strany poskytovatele PS.

Stížnosti jsou vyřizovány v takové formě, jakou byly podány. Případně na žádost stěžovatele je i na ústní stížnost nebo podnět odpovězeno písemně.

Snahou všech pracovníků, kteří se podílejí na řešení stížnosti je, aby stížnost byla vyřízena co možná nejdříve. Lhůta pro vyřízení stížnosti je **max. 30 kalendářních dnů** od podání stížnosti. Překročení této lhůty může nastat pouze ve výjimečných případech, kdy řešení stížnosti z objektivních důvodů trvá déle, např. dlouhodobá nemoc pracovníka, hospitalizace stěžovatele, apod. O prodloužení lhůty je stěžovatel informován písemnou formou.

S výsledkem šetření bude klient seznámen takovým způsobem, aby odpověď byla stěžovateli srozumitelná (písemně, vysvětlit ústně, pomocí neverbální komunikace). Stěžovateli bude podána informace o možnosti obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti na nadřízený orgán poskytovatele, nebo na instituci dohlížející na dodržování lidských práv.

Veškeré údaje, informace a skutečnosti osobní povahy, nebo obsahující osobní citlivé údaje, které jsou uvedeny jak v samotné stížnosti, tak pokud vyjdou najevo v průběhu šetření, musí být považovány za důvěrné. Odpovědnost za dodržení těchto zásad má pracovník pověřený vyřízením stížnosti.

Stěžovatel nesmí být poškozen ve svých právech a oprávněných zájmech tím, že stížnost podal a to ani v případě, kdy se stížnost ukáže jako nedůvodná.

Může se stát, že závěrem prošetření, je rozhodnutí o tom, že stížnost byla neoprávněná, nebo že stížnost nelze vyšetřit.

Řešení anonymních stížností se řeší stejným způsobem jako stížnost podepsaná. Po dokončení jejího řešení se stížnost, včetně vyjádření k ní, vyvěsí na nástěnku ve vestibulu DPS, Švermova 301, Nové Město pod Smrkem. Tak bude zajištěna zpětná informace pro osobu, která stížnost podala.

Evidence stížností:

Stížnosti jsou zaznamenány a evidovány v Knize stížností, která je uložena v kanceláři pečovatele.

V knize se eviduje:

- pořadové číslo stížnosti v daném roce
- datum podání stížnosti
- forma stížnosti (ústní, písemná)
- kdo stížnost podal
- obsah stížnosti, včetně konkrétních výroků stěžovatele
- kdo stížnost přijal
- kdo stížnost řešil
- výsledek řešení stížnosti
- datum kdy byl klient seznámen s řešením

Odvolání – stížnost na vyřízení stížnosti:

V případě, že klient má pocit, že jeho stížnost nebyla vyřízena k jeho plné spokojenosti, může se obrátit na zástupce zřizovatele, tj. starosta města Nové Město pod Smrkem, nebo na další nadřízené orgány a instituce.

Zřizovatel:

Město Nové Město pod Smrkem
Palackého 280
463 65 Nové Město pod Smrkem
statutární zástupce
Ing. Miroslav Kratochvíl
e-mail: starosta@nmmps.cz
tel.: 482 360 321

Krajský úřad:

Krajský úřad Libereckého kraje
Odbor sociálních věcí – Mgr. Jolana Šebková
U Jezu 642/2a
461 80 Liberec 2
e-mail: jolana.sebkova@kraj-lbc.cz
tel.: 485 226 540

Veřejný ochránce:

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

Český helsinský výbor:

Český helsinský výbor
Štefánikova 21
150 00 Praha
e-mail: info@helcom.cz
tel.: 257 221 141
mob.: 773 115 951

Závěr:

Tato pravidla jsou dostupná všem pracovníkům Pečovatelské služby Nové Město pod Smrkem a jsou uložena v kanceláři pečovatelek v sídle Pečovatelské služby, Švermova 301, 463 65 Nové Město pod Smrkem. Vedoucí pracovníci si pravidelně ověřují, zda jejich podřízení pracovníci správně chápou pravidla a postupy pro podávání stížností a dokáží je aplikovat. Všechny stížnosti jsou vnímány jako podnět ke zvyšování kvality poskytovaných služeb.

Znění tohoto dokumentu je závazné pro všechny pracovníky Pečovatelské služby, Švermova 301, 463 65 Nové Město pod Smrkem s účinností od data podpisu.

V Novém Městě pod Smrkem 09.01.2018

Vypracovala: Bc. Jitka Koutníková, sociální pracovníce