

Příloha F standardů kvality

Pravidla pro podávání a vyřizování stížností

Každý uživatel pečovatelské služby nebo kterýkoliv občan jednající v jeho zájmu je oprávněn kdykoliv (v pracovní dny od 7:00 hod. do 15:00 hod.) podat podnět, připomínku nebo stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování služeb.

Stížnost musí být podána v nejbližším možném termínu po vzniku situace, na niž si uživatel chce stěžovat, nejpozději však do 5 pracovních dnů zpětně od vzniku okolností vedoucích uživatele k podání stížnosti.

Uživatel může podat podnět, připomínku nebo stížnost, aniž by tím byl jakýmkoli způsobem ohrožen. Případná stížnost je chápána jako zdroj informací o spokojenosti uživatelů s poskytováním pečovatelské služby.

Forma podávání podnětů, připomínek nebo stížností

- ústní
- telefonická
- písemná
- písemná – zápisem do knihy Stížnosti uložené u vedoucí PS
- prostřednictvím e-mailu
- anonymní – vložení do schránky

- alternativní komunikace (znakový jazyk, piktogramy) s přizváním odborníka ovládajícího potřebné komunikační dovednosti.

Uživatel si může zvolit zástupce pro podávání a vyřizování stížnosti, který ho bude zastupovat. Po tomto zástupci je požadováno písemné zmocnění, podepsané uživatelem.

Podnět, připomínka nebo stížnost přijímá

- klíčový pracovník
- pečovatelka poskytující službu
- pracovník PS, kterému uživatel důvěřuje
- kterýkoli pracovník PS
- vedoucí PS – paní Irena Smolková, DiS, tel.: 461 753 122, 730 892 031
e-mail: smolkova@dpspolicka.cz
 - ředitelka DPS – Ing. Bc. Štěpánka Dvořáková - tel.: 461753121, e-mail: reditel@dpspolicka.cz,
na adrese: Dům s pečovatelskou službou, „Penzion“ Polička, Družstevní 970, 57201 Polička.
 - anonymně – vhozením písemné stížnosti do schránky označené: „Stížnosti, připomínky, podněty“, umístěné ve vstupní hale DPS, u poštovních schránek, u vchodu číslo 2 směrem k řadové zástavbě domečků.

Vyřizování stížností – kdo a jak stížnosti vyřizuje

- Pracovník, který stížnost přijímá a zapisuje, se kontrolními otázkami podávanými stěžovateli ujistí, že stížnosti správně porozuměl.

- Pracovník neprodleně stížnost nahlásí a v písemné formě předá vedoucí PS.
- Stížnosti vyřizuje vedoucí pečovatelské služby.
- Je-li stížnost na vedoucí PS, vyřizuje tuto stížnost ředitel DPS.
- Na stížnost musí být písemně reagováno do 30 pracovních dnů ode dne, kdy se o ni poskytovatel dozvěděl. Tuto dobu může ředitel DPS úměrně prodloužit (písemně se zdůvodněním stěžovateli), pokud k řešení je nutné přizvat odborníky nebo se ukáže, že řešení je složité a zdlouhavé.
- Každá stížnost je prověřena v celém rozsahu. Postupy prověřování jsou voleny tak, aby vedly k rychlému zjištění skutečného stavu, nesnižovaly důstojnost a neohrožovaly práva žádného z účastníků.
- Při řešení stížnosti je vždy jednáno se všemi osobami, kterých se stížnost bezprostředně týká (uživatel, pracovník, ...) a je dána možnost vyjádření se všem stranám.
- Vedoucí PS, případně ředitel DPS, stanoví postup při řešení stížnosti. Stížnost se řeší společně s kompetentními pracovníky v dané oblasti (pečovatelská služba, úsek stravování).
- Všechny stížnosti včetně postupů jejich řešení jsou projednány na poradě vedení a o řešení stížnosti je vypracován písemný zápis – příloha číslo 3.
- Pokud je stížnost shledána oprávněnou, je sjednána okamžitá náprava, uživateli se omluví pracovní, vůči kterému je stížnost vedena a vedoucí pracovník poskytovatele.

- Pokud je stížnost shledána neoprávněnou, snažíme se o bezkonfliktní řešení situace. Uživatelé neplynou z podání stížnosti žádné nevýhody.
- Na další, opakovanou stížnost v téže věci, která neobsahuje žádné nové skutečnosti, již nereagujeme, před odložením se vždy přesvědčíme, že trvá stav zjištěný předchozím šetřením. Odpovídá vedoucí pracovník poskytovatele.
- Stížnost musí být vyřešena bez zbytečných průtahů nejdéle do 30 dnů od jejího podání.
- V případě, že je překročena lhůta pro vyřízení stížnosti, je stěžovateli tato skutečnost písemně oznámena a objasněn důvod prodloužení. Odpovídá vedoucí pracovník poskytovatele.
- Stěžovatel je s řešením stížnosti seznamován písemně a takovým způsobem, který odpovídá jeho schopnostem porozumět obsahu sdělení. Je-li pro pochopení záležitosti třeba, je písemná odpověď objasněna v rozhovoru. Odpovídá vedoucí pracovník poskytovatele.
- Schránka pro anonymní podávání stížností je vybírána 1 x za 14 dnů, a to zpravidla v pondělí, schránku vybírají dva pracovníci DPS – vedoucí PS a nezávislý pracovník, který není pracovníkem pečovatelské služby – účetní, recepční, pracovnice volnočasových aktivit. O obsahu, který byl vybrán ze schránky je veden zápis v sešitě uloženém v kanceláři vedoucí PS: „stížnosti, připomínky, podněty“. Zápis obsahuje: datum vybrání schránky, přesný popis obsahu schránky, způsob, jak bylo

s obsahem naloženo a podpis pracovníků, kteří schránku vybírali. Tyto zápisy jsou 1 x za měsíc zveřejňovány v časopise „Ucho Penzion“.

- Na anonymní stížnosti je odpovězeno – vyvěšením řešení na nástěnce v přístupové hale DPS „Penzion“ Polička.

Pravidla pro vyřizování stížností

- I ústní stížnost musí být vyřešena písemně.
- Při vyřizování stížnosti je respektováno soukromí a lidská práva stěžovatele.
- Stěžovatel má možnost si svobodně zvolit nezávislého zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat nebo doprovázet.
- Pokud vznáší stížnost někdo jiný než uživatel PS, je od tohoto podávajícího požadováno písemné zplnomocnění, podepsané uživatelem. O vyhodnocení stížnosti je vyrozuměn vždy uživatel a osoba stížnost za něho podávající.
- Je-li stanoven zákonný zástupce uživatele nebo jeho opatrovník, je o stížnosti a způsobu jejího řešení vždy neprodleně informován. Odpovídá vedoucí pracovník poskytovatele.
- Stížnost se nestane důvodem pro ukončení služby ani důvodem pro diskriminující jednání ze strany pracovníků PS.
- Na žádost stěžovatele bude zachována mlčenlivost o jeho totožnosti a takto podaná stížnost se bude vyřizovat stejným postupem, jako stížnost anonymní.
- Stěžovateli nevzniká právní nárok, aby na základě jeho stížnosti byly provedeny určité úkony, i když se jich domáhá nebo aby

stížnost byla prověřována jiným než stanoveným způsobem.

Stížnost se nestane důvodem pro ukončení služby ani důvodem pro diskriminující jednání ze strany pracovníků PS.

Odvolání se proti výsledku – postupu při vyřizování stížnosti

- Pokud stěžovatel není spokojen s vyřizováním stížnosti v rámci PS, je možno podat podnět na prošetření postupu při vyřizování stížnosti i nezávislým nadřízeným orgánům:
 - vedoucí odboru sociálních věcí a zdravotnictví při MěÚ Polička – paní Bc. Martině Černíkové na adrese: Palackého náměstí 160, 572 01 Polička, tel.: 461723840, e-mail: cernikova@policka.org.
 - vedoucí sociálního odboru Pardubického kraje: paní Ing. Heleně Zahálkové na adrese: Krajský úřad Pardubického kraje, Komenského nám. 125, 532 11 Pardubice, tel.: 466026175
 - Veřejný ochránce lidských práv (Údolní 39, 60200 Brno)
 - Český helsinský výbor (Jelení 5, 11800 Praha 1)

Cílem řešení stížností je

- Vyrovnání mezilidských vztahů.
- Zajištění dodržování práv uživatelů.
- Dodržování pracovních povinností pracovníků.
- Zkvalitňování služeb.