

Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

Uživatelé, kteří využívají služeb Pečovatelské služby Počátky, si mohou v případě nespokojenosti stěžovat na kvalitu a způsob poskytování sociálních služeb. Stížnost uživatele je ze strany poskytovatele chápána jako právo uživatele a jako zdroj informací, které je možné využít pro další zkvalitňování poskytovaných služeb.

Způsob podání stížnosti:

Stížnost na poskytování sociálních služeb může podat:

- uživatel
- osoba klientem pověřená
- rodinný příslušník
- opatrovník, v případě, že má klient opatrovníka

Forma stížnosti může být:

- ústní
- písemná

Způsob podání stížnosti není pro klienta nijak vymezen. Každý pracovník pečovatelské služby je povinen stížnost přijmout a předat je nadřízenému pracovníkovi. Písemné stížnosti je také možné vhodit do schránky PS ve vestibulu DPS, Tyršova č.p. 256 nebo ve vestibulu DPS Nádražní č.p.542. Schránky jsou pravidelně vybírány. Každá stížnost je zaevidována do Knihy stížností. Tato kniha je uložena v kanceláři vedoucí PS.

Záznam o stížnosti obsahuje:

- jméno stěžovatele
- komu byla stížnost podána
- přesné vyjádření stěžovatele
- jméno a podpis pracovníka, který je pověřen řešením stížnosti
- datum a způsob řešení stížnosti
- datum předání odpovědi
- datum a podpis osoby, která odpověď přijala

Stížnosti jsou prověřovány a vyřizovány v co nejkratší možné době. Maximální lhůta pro vyřízení stížnosti je 28 dnů do přijetí stížnosti nebo vyzvednutí ze schránky důvěry. Ve zvlášť závažných případech, kdy nelze stížnost vyřešit ve stanovené lhůtě, může být lhůta prodloužena. Stěžovatel musí být o prodloužení lhůty písemně informován.

Řešení stížnosti jsou účastny všechny zúčastněné osoby. Prošetření stížnosti a její vyšetření musí být provedeno tak, aby se co nejrychleji zjistil skutečný stav věci a nesnižovala se důstojnost žádného z aktérů a žádným způsobem nedošlo k negativnímu ovlivnění jejich vzájemných vztahů.

Stěžovatel musí být vždy informován s jakým výsledkem byla stížnost vyřízena a to i v případě, že jeho stížnost byla shledána za bezpředmětnou a neodůvodněnou.

Anonymní stížnosti se nevyřizují, jsou pouze evidovány. Opakované stížnosti, které nepřinášejí nová fakta, se již dále nevyřizují.

Klient má právo se odvolat a požadovat prošetření své stížnosti do 15 dnů u nadřízeného nebo nezávislého orgánu. Proti výslednému řešení stížnosti se lze odvolat:

Krajský úřad Jihlava

Žižkova 57

587 33 Jihlava

Tel: 564 602 818

Kancelář Veřejného ochránce práv

Údolní 658/39

602 00 Brno

Tel: 542 542 111

Český helsinský výbor

Štefánikova 216/21

150 00 Praha – Smíchov

Tel: 257 221 147

Dokumentace, která se týká stížností, se archivuje po dobu jednoho roku u vedoucí PS. Dokumentace podléhá běžným předpisům o archivaci a skartaci materiálu.