

## **PŘIJÍMÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby**

Stížnosti jsou důležitá poselství o spokojenosti s poskytovanou službou. Je to důležitý zdroj informací o možnostech, jak zlepšit službu.

Agenda stížností se pravidelně analyzuje a poznatky se využívají ke zlepšení kvality a zdokonalení forem poskytování sociální služby.

Tímto pravidlem jsou řešeny postupy při projednávání stížností klientů Pečovatelské služby Heřmanův Městec.

### **Právo stížnosti**

Stěžovat si na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby si může klient pečovatelské služby nebo jeho nezávislý zástupce.

Nezávislým zástupcem může být osoba fyzická (např. příbuzný, rodinný přítel apod.) i právnická (např. občanská poradna).

V podání stížnosti nesmí být nikomu bráněno.

Vůči stěžovateli nejsou činěny přímé ani nepřímé zákroky proto, že podal stížnost.

### **Co je stížnost**

Stížnost = stížnost na službu a na způsob poskytování služby, tedy na pečovatelskou službu. Stížnost je každá vyjádřená nespokojenost vyžadující odezvu.

K anonymní stížnosti se přihlíží jako k podnětu dohledu či dozoru.

Připomínky (námět pro změnu fungujícího) a podněty (námět k vylepšení – něco nového) se projednávají v běžné komunikaci.

Připomínky a podněty upozorňují na drobný nedostatek či problém, se kterým se klient při poskytování služeb setkal a nevyžaduje takový stupeň nesouhlasu nebo nespokojenosti jako v případě stížnosti.

Připomínky a podněty přijímají pečovatelky a informují o nich vedoucí sociálního odboru.

### **Přijímání stížností**

Pověřenou osobou pro přijímání stížností na pečovatelskou službu je vedoucí sociálního odboru.

Všechny pečovatelky mohou přijmout stížnost, kterou v co nejkratší době předají vedoucí sociálního odboru.

V případě, že je stížnost směřována proti vedoucí sociálního odboru, je pověřena jejím přijetím i vyřízením tajemnice.

Klient je při zavádění pečovatelské služby srozumitelně informován o možnosti podat stížnost, jakou formou stížnost podat, na koho je možno se obracet, kdo bude stížnost vyřizovat a jakým způsobem. Stěžovatel má v případě potřeby právo na tlumočníka. Jedná se o případy, kdy je stěžovatel cizí národnosti, neslyšící apod. K zajištění tlumočnických služeb jsou stěžovateli nápomocni pracovníci poskytovatele pečovatelské služby. Služby tlumočníka si však klient hradí sám.

### **Evidování stížností**

Každá stížnost na pečovatelskou službu je vedena u vedoucí sociálního odboru.

Vedoucí sociálního odboru stížnosti eviduje v knize stížností, zakládá pod pořadovým číslem, uvede datum přijetí stížnosti, jméno a příjmení stěžovatele, adresu trvalého pobytu nebo adresu doručování stěžovatele, předmět stížnosti, vyhodnocení stížnosti – oprávněná, částečně oprávněná, neoprávněná, datum vyrozumění stěžovatele.

Stížnosti jsou založeny a ke každé stížnosti jsou přiloženy potřebné dokumenty šetření, vyhodnocení stížnosti a jak byla vyřešena.

### **Forma podání stížností**

Stížnost v písemné podobě – předána buď vedoucí sociálního odboru nebo pečovatelkám, zaslána poštou, vhozena do schránky umístěné na městském úřadě, nebo do schránek, které jsou určeny pro podávání stížností – schránky jsou umístěny v každé budově DPS – přízemí.

Schránky v DPS vybírá jednou týdně - ve středu pečovatelka.

Písemná stížnost by měla obsahovat: datum podání, jméno, příjmení a adresu trvalého pobytu nebo adresu doručování, předmět stížnosti případně označení osoby, proti které stížnost směřuje, podpis klienta nebo jeho zástupce.

Stížnost telefonická: vedoucí sociálního odboru – 464 603 520, kancelář pečovatelek – 469 695 161.

Povinností vedoucí sociálního odboru a pečovatelek je telefonickou stížnost přijmout.

Stížnost ústní: vedoucí sociálního odboru, pečovatelky.

Povinností vedoucí sociálního odboru a pečovatelek je stížnost zapsat. Tuto stížnost klient podepíše. Pokud klient odmítá podpis, je uvedena poznámka – odmítnutí podpisu.

Pracovníci jsou povinni zachovat v případě žádosti stěžovatele mlčenlivost o totožnosti stěžovatele.

Pracovnice, které stížnost přijímají se snaží porozumět podstatě problému a případně zaznamenávají konkrétní výroky stěžovatele.

Stížnost v elektronické podobě: vedoucí sociálního odboru – e – mail janakopecka@mesto-hm.cz.

Stížnosti a připomínky na samostatnou stravu (oběd) přijímají pečovatelky a předávají zhotoviteli stravy.

Stížnosti týkající se např. správy budovy DPS , aj – klientovi bude pouze doporučeno, na koho se má se stížností obrátit v této záležitosti (například na správu budovy DPS – BYTEP s.r.o. Heřmanův Městec – pokud bydlí klienti v Domě s pečovatelskou službou, nebo na jiné instituce např. na Policii ČR atd.).

### **Šetření stížností**

Při vyřizování stížností vedoucí sociálního odboru nebo pověřený zástupce sbírá a ověřuje podklady, na jejichž základě sepíše vyjádření. Stížnost musí prověřovat vždy pracovník nadřízený tomu, proti kterému stížnost směřuje.

Je-li stížnost nejasná, nebo není-li z ní zřejmé, co konkrétně stěžovatel požaduje, bude požádán o podání vysvětlení.

Vyžaduje-li to správné vyřízení stížnosti, musí být při jejím šetření slyšen stěžovatel, stejně jako osoby, proti kterým stížnost směřuje.

Při řešení stížností je vždy jednáno se všemi osobami, kterých se stížnost týká. Oba mají právo, aby se jednání zúčastnila osoba, kterou si sami určí. Na nikoho nesmí být v průběhu prověřování vyvíjen nátlak.

O ústních jednáních v rámci šetření stížnosti se sepisuje zápis, který obsahuje jména všech na jednání zúčastněných osob, stručné a výstižné vyličení průběhu a výsledku jednání a doložku svědčící o tom, že účastníci jednání byli se zápisem seznámeni.

Odmítnutí podpisu se v zápisu poznamená spolu s důvody, které k odmítnutí vedly.

### **Vyřizování stížností**

Stížnosti vyřizuje vedoucí sociálního odboru.

Vedoucí sociálního odboru rozhodne, zda podaná stížnost byla oprávněná, částečně oprávněná nebo neoprávněná.

V případě, že se jedná o stížnost oprávněnou nebo částečně oprávněnou, musí být bezodkladně učiněna nezbytná opatření k nápravě.

Vyřízení stížnosti je vždy v písemné podobě.

Vyřízení má tyto náležitosti: datum vyřízení stížnosti, výsledek vyřízení stížnosti, možnosti odvolání, jméno a podpis odpovědné osoby, která stížnost vyřizovala.

Vyřízení stížnosti je předáno v písemné podobě buď osobně stěžujícímu klientovi nebo poštou doporučeným dopisem.

Pokud bude vyřízení stížnosti v písemné podobě předáno osobně – předávající si nechá převzetí podepsat, v případě potřeby ještě slovně srozumitelně vysvětlí obsah odpovědi.

### **Lhůta pro vyřízení stížnosti**

Všechny stížnosti jsou urychleně a odpovědně prozkoumány a vyřízeny. Prošetřování stížnosti je prováděno bez průtah a hospodárně.

Lhůta pro vyřízení stížnosti činí 30 dní – v případě, že není v této době stížnost vyřízena, bude s touto situací a s důvodem nevyřízení seznámen stěžovatel písemně.

### **Opakované podání stížnosti**

Opakuje-li stěžovatel stížnost, vedoucí sociálního odboru posoudí, zda obsahuje nové skutečnosti. Jestliže tomu tak není, oznámí stěžovateli,

že neshledala důvod stížností se opakovaně zabývat. Není nutno potvrzovat jejich příjem ani je prošetřovat.

### **Závěrečná ustanovení**

Stížnost a písemné vyřízení je vloženo do osobního spisu klienta. Pokud má stížnost vliv na individuální plán klienta nebo smlouvu, pracovník zodpovědný za vedení dokumentace změnu zaznamená do příslušné dokumentace.

### **Kontakt pro podání stížností :**

Dům s pečovatelskou službou  
pečovatelky  
Masarykovo náměstí č.p. 950  
538 03 Heřmanův Městec  
Telefon : 469 695 161

Městský úřad Heřmanův Městec  
vedoucí sociálního odboru Mgr. Jana Kopecká  
Havlíčková 801  
538 03 Heřmanův Městec  
Telefon: 464 603 520  
e-mail: [janakopecka@mesto-hm.cz](mailto:janakopecka@mesto-hm.cz)

Městský úřad Heřmanův Městec  
tajemnice Ing. Ivana Jankovská  
Havlíčková 801  
538 03 Heřmanův Městec  
Telefon: 464 603 501  
e-mail: [ivana.jankovska@mesto-hm.cz](mailto:ivana.jankovska@mesto-hm.cz)

### **Odvolání**

Není-li stěžovatel s vyřízením a posouzením stížnosti spokojen, má právo na odvolání do 15 dnů od převzetí vyřízení stížnosti u

nadřízeného orgánu nebo u institucí sledující dodržování lidských práv.

Stěžovatel při postupování stížnosti vyšší instanci je povinen vždy přiložit kopii písemné odpovědi nižší instance.

### **Kontakt pro podání stížností :**

Krajský úřad Pardubického kraje  
vedoucí odboru sociálních věcí - Ing. Helena Zahálková  
Komenského náměstí 125, 532 11 Pardubice  
Telefon: 466 026 175 fax: 466 026 393

Kancelář veřejného ochránce práv – ombudsman  
Údolní 39, 602 00 Brno  
Telefon: 542 542 111, 542 542 888, fax: 542 542 112  
web: <http://www.ochrance.cz>  
e-mailová adresa pro podávání podnětů veřejnému ochránci práv a jejich doplnění: [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)

Národní a mezinárodní organizace monitorující stav lidských práv – např. Český helsinský výbor, adresa: Štefánkova 216/ 21, 150 00 Praha 5, telefon: 257 221 142, 220 515 188, web: <http://www.helcom.cz>, e-mail: [sekr@helcom.cz](mailto:sekr@helcom.cz)

Tato Vnitřní pravidla nabývají účinnosti dne 1.12.2009.  
S tímto pravidlem jsou prokazatelně seznámeni zaměstnanci i klienti pečovatelské služby.

Aktualizace: 4.1.2016

Zpracovala dne 4.1.2016  
Marie Musilová - vedoucí pečovatelka  
Schválila dne 4.1.2016  
Mgr. Jana Kopecká - vedoucí sociálního odboru

