



Pomoc v nouzi o.p.s. – Pečovatelská služba

Zámečnická 501, 357 51 Kynšperk nad Ohří, 734 389 745, racko@pomocvnouziops.cz

PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ PS

Kdy můžete podat stížnost

Stížnost můžete podat v případech, kdy se cítíte poškozen/a na svých právech, kdy nejste s něčím spokojen/a, a to ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti. Ústní stížnost lze podat kdykoliv v pracovní době, ostatní podání kdykoliv.

Kdo si může stěžovat

- Vy, jako osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba.
- Váš zástupce – máte právo si zvolit nezávislého zástupce, který Vás bude při vyřizování stížnosti zastupovat (osoba nemající žádný vztah k organizaci). Tím může být fyzická osoba (příbuzný, přítel aj.) i právnická (např. občanská poradna).
- Kdokoli jednajíc ve Vašem zájmu.

V případě, že podá stížnost jiná osoba než uživatel PS, kterého se stížnost týká, je povinností osoby vyřizující stížnost uvědomit daného uživatele PS o podané stížnosti.

Podání stížnosti nesmí být na újmu tomu, kdo ji podal, ani tomu, v jehož zájmu byla podána.

Způsob stížnosti

- **Anonymně:** bez podpisu či adresy
- **Neanonymně/adresně:** uvedete jméno nebo adresu či stížnost sdělíte osobně

Ústně:

- Svou stížnost můžete osobně vyjádřit jakémukoliv pracovníkovi sociální služby nebo pracovníkovi nadřízenému tomu, na koho si stěžujete. Tento pracovník s Vámi udělá zápis Vaší stížnosti. Stížnost můžete také vyjádřit telefonicky podle výše zmíněného postupu.

Písemně:

- Stížnost můžete napsat a odnést ji osobně do kanceláře zařízení, předat pracovníkovi v případě terénní formy poskytování nebo ji poslat poštou na adresu zařízení nebo řediteli nebo e-mailem.
- Napsanou stížnost můžete vhodit také do anonymní schránky, která je umístěna ve všech zařízeních Pomoc v nouzi, o.p.s. tak, aby bylo zajištěno soukromí stěžovatele.

POSTUP PRO PODÁNÍ STÍŽNOSTI

stížnost na jiného klienta služby, na průběh, úroveň a kvalitu poskytování sociální služby

↓
jakémukoliv pracovníkovi příslušné sociální služby, vedoucímu zařízení (sociální služby)

--
stížnost na konkrétního pracovníka

↓
vedoucímu zařízení (sociální služby)

--
stížnost na vedoucího zařízení (sociální služby)

↓
řediteli společnosti



stížnost na ředitele společnosti



správní radě

Stížnost lze podat:

- ústně
- písemně
- telefonicky (vedoucí PS, 734389745)
- prostřednictvím e-mailu (racko@pomocvnouziops.cz)
- anonymně do schránky pečovatelské služby / připomínky, stížnosti, návrhy/ umístěné v přízemí budovy bývalého DPS v Zámečnické ulici, č. 501/7, Kynšperk nad Ohří

Písemné stížnosti řediteli společnosti a správní radě adresujte na:

Pomoc v nouzi, o.p.s., Fibichova 852, 356 01 Sokolov

Před adresu napište ředitel společnosti nebo správní rada

Kontakty pro stížnosti e-mailem:

ředitel společnosti, Ing. Petr Beránek beranek@pomocvnouziops.cz

správní rada, Mgr. Dagmar Herianová herianova@pomocvnouziops.cz

Ing. Theodor Rajdl rajdl@pomocvnouziops.cz

Jana Pavlovicová pavlovicova@pomocvnouziops.cz

Obecně platí, že místo pro podání (řešení) stížností by mělo zajišťovat diskrétnost. K diskrétnosti patří soukromí, klid, nerušenost. Takovým to místem je např. kancelář (je vhodné, aby místo, kde se stížnosti přijímají, bylo vybaveno kancelářskou technikou, která umožní jednání hned zaznamenat).

Je samozřejmé, že pokud se uživatelé nemohou (např. ze zdravotních důvodů) do takové místnosti dostavit, pracovník, který stížnost přijímá, dojde za uživateli.

Dalším místem, kam lze stížnost podat, je schránka pečovatelské služby, která je umístěna u vchodových dveří budovy bývalého DPS. Je volně přístupná všem a v přiměřené výšce, tak aby na ní dosáhl i vozíčkář. Schránka je pravidelně kontrolována a připomínky zapisovány do Knihy stížností.

Přijetí stížnosti a zápis

Ústně podaná stížnost se zaznamenává na formulář „Zápis o přijetí ústní stížnosti“ .

Zápis obsahuje:

- datum podání stížnosti
- jméno, příjmení a adresu stěžovatele
- jména přítomných osob
- předmět stížnosti
- kdo stížnost přijal
- podpisy přítomných

Při zaznamenávání stížnosti dbáme na to, abychom skutečně porozuměli tomu, co chtěl stěžovatel říci. U osob, které mají potíže s komunikací, klademe důraz na vyjasňování, popř. přizveme blízkou osobu, která nám komunikaci usnadní. V těchto situacích dbáme na to, aby nebyla porušována práva uživatele a nedošlo ke zneužití postavení pracovníka našeho zařízení ve vztahu k člověku, který je na službě závislý. Může se stát, že uživatel odmítne účastnit se zápisu sdělení (je rozčilený, negativně naladěný) a odejde z jednání předčasně, pracovník, který stížnost přijímá, situaci zapíše sám a připojí skutečnost, že se účastník nechtěl podílet na provedení zápisu.

Pokud se jedná o písemně podanou stížnost, pracovník, který ji přijímá (vedoucí PS), ji taktéž zaeviduje.



Evidence stížností

Každá stížnost je vždy evidována v *Knize stížností*, která je uložena v kanceláři vedoucího pečovatelské služby. V Knize stížností jsou rovněž uloženy zápisy o přijetí ústní stížnosti, písemně podané stížnosti. Součástí každé stížnosti je zápis o průběhu šetření.

VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

- Vůči stěžovatelům nesmí být činěny přímé ani nepřímé zákroky proto, že podali stížnost.
- Při prošetřování stížnosti budeme vycházet z jejího obsahu bez zřetele na to, kdo jí podal a proti komu směřuje.
- Stížnost bude vždy prověřovat zaměstnanec nadřízený tomu, proti kterému stížnost směřuje.
- **Stížnost bude vyřízena bez zbytečných průtahů, a to do 30 dnů ode dne, kdy byla doručena.** Tato lhůta může být v odůvodněných případech prodloužena o dalších 30 dnů; o prodloužení lhůty a důvodech jejího prodloužení budete informováni.
- Z projednání stížnosti se provádí zápis, který Vám bude doručen. Také v anonymní stížnosti můžete uvést poštovní či e-mailovou adresu pro zaslání vyřízení stížnosti.
- U anonymních stížností, u kterých neuvedete způsob předání přijatých opatření, bude výsledek po dobu 1 měsíce umístěn na informační nástěnce v příslušném zařízení sociálních služeb.
- Máte právo využít služeb tlumočnicka. Stěžovatelům se specifickými komunikačními potřebami bude poskytnut kontakt na tlumočnický a specializovaná pracoviště.

Pokud nebudete spokojen/a se způsobem nebo výsledkem vyřízení stížnosti nebo nebude-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, můžete ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu jejího vyřízení nebo od uplynutí stanovené lhůty požádat ministerstvo o prověření vyřízení této stížnosti; v žádosti uvedete důvod, proč žádáte o prověření vyřízení stížnosti:

Ministerstvo práce a sociálních věcí

Odbor sociálních služeb a inspekce sociálních služeb Na Poříčnickém právu 376/1, 128 01 Praha 2

www.mpsv.cz

(+420) 221 921 111

posta@mpsv.cz

Zpracoval: Libor Račko, vedoucí PS

Schválil: Ing. Petr Beránek, ředitel

Březen 2025