

Metodický postup 7-1

Pravidla pro podávání, vyřizování a evidenci stížností

Pečovatelská služba
Odlehčovací služba
Domov seniorů

Oprávněné osoby

1. Podat stížnost, připomínku či námět je oprávněn nejen klient organizace nebo jeho opatrovník, ale i jakýkoliv občan v zájmu klienta.
2. Stěžovatel má možnost svobodně si zvolit zástupce (jím pověřená osoba), který ho bude při vyřizování stížností zastupovat.
3. Stížnost může podat zaměstnanec organizace.

Proces podávání a vyřizování stížností

1. Přijetí stížnosti, event. podpora při formulování a zápisu stížnosti.
2. Evidence stížnosti.
3. Prošetření stížnosti.
4. Vyrozumění stěžovatele o prošetření, závěrech a případných následných opatřeních.
5. Přijetí opatření.

Zásady pro vyřizování stížností

Bezpečí – podání stížnosti musí být pro stěžovatele nebo jeho zástupce bezpečné, tj. podání stížnosti se nesmí nikdy obrátit proti stěžovateli.

Diskrétnost – při ústním podávání stížnosti musí pracovník přijímající stížnost vytvořit podmínky, aby mohl se stěžovatelem hovořit dostatečně dlouhou dobu o samotě.

Při vyřizování stížnosti jsou všichni pracovníci, kteří přijdou do styku s informacemi o podání stížnosti a vyřizování stížnosti vázáni mlčenlivostí.

Objektivnost – pracovník musí brát v potaz všechny informace, které se ke stížnosti vztahují, k řešení stížnosti přistupuje bez emocí.

Nezávislost – stížnost musí vyřizovat pracovník, který není přímým „účastníkem stížnosti“. Zabraňuje se tak střetu zájmů.

Efektivita – stížnosti musí být vyřizovány bez průtahů a musí mít jasný závěr. Je-li stížnost oprávněná, následuje nápravné opatření.

Podpora zúčastněným stranám – podporu si zaslouží i osoba, vůči níž stížnost směřuje. Podporu potřebuje i pracovník, který stížnost vyřizuje.

Informace o podávání stížností

1. Základní informace o možnosti si stěžovat jsou součástí dokumentu „Vnitřní pravidla pro poskytování pečovatelské /odlehčovací služeb (výpis)“, nebo „Domácí řád – vnitřní pravidla pro poskytování sociální služby v Domově KOPRETINA“, který dostává každý nový klient při vstupu do služby.

2. Informace jsou vyvěšeny na jednotlivých okrscích na informačních vývěškách v chodbovém prostoru patřičného okrsku.

Způsob podávání stížností

Stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb je oprávněn podat stěžovatel na ředitelství Centra zdravotní a sociální péče Liberec, příspěvková organizace, Krejčího

1172/3, 460 06 Liberec 6, tel. 482 323 324 a dále u vedoucích jednotlivých okrsků (kontakty viz níže) v běžné pracovní době.

Stížnost lze podat:

- a) osobně (za klienta může stížnost podat jím pověřená osoba),
- b) písemně (poštou, e-mailem na adresu czasp@czasp.cz, do schránky stížností),
- c) telefonicky,
- d) anonymně

Pro anonymní a písemné stížnosti jsou určeny schránky stížností, které jsou umístěny v chodbovém prostoru okrsku Krejčího a Burianova, na okrsku Borový vrch je schránka stížností umístěna v prostoru klubu, který je volně přístupný:

okres Krejčího	Krejčího 1172/3a, 460 06 Liberec 6	tel.: 480 990 122
okres Burianova	Burianova 969/8, 460 06 Liberec 6	tel.: 485 133 243
okres Borový vrch	Borový vrch 1031/42, 460 14 Liberec 14	tel.: 485 123 666.

Schránku stížností vybírá vedoucí okrsku 1x týdně a to vždy v pondělí.

Stížnost může stěžovatel sepsat na volný papír či na formulář, který má organizace připraven „Stížnost na kvalitu a způsob poskytování služeb pečovatelskou službou, odlehčovací službou a domovem seniorů KOPRETINA Centra zdravotní a sociální péče Liberec, příspěvková organizace“.

Způsob a lhůta vyřízení stížnosti

1. Stížnosti klientů, opatrovníků, zástupců klientů či klíčových pracovníků, které náleží do působnosti Centra zdravotní a sociální péče Liberec, příspěvková organizace (dále jen „CZaSP“) je oprávněn vyřizovat vedoucí okrsku pečovatelské služby CZaSP (dále jen vedoucí okrsku), kam klient spadá dle spádové oblasti okrsků pečovatelské služby, či dle místa pobytu v odlehčovacích službách nebo v domově seniorů.

Podává-li stížnost zaměstnanec, vyřizuje ji přímý nadřízený tj. vedoucí okrsku nebo ředitelka organizace. Vedoucí jsou povinni o stížnostech zaměstnanců informovat ředitelku organizace. V případě stížnosti směřované proti vedoucímu okrsku vyřizuje stížnost ředitelka organizace.

Stížnosti, které náleží do působnosti jiného orgánu než CZaSP, postoupí vedoucí okrsku příslušnému orgánu do 5 pracovních dnů od přijetí stížnosti.

Není-li stěžovatel spokojen s vyřízením stížnosti, může se obrátit na ředitelku organizace a dále na zřizovatele organizace, kterým je

Statutární město Liberec
Liberec 1
Nám. Dr. Edvarda Beneše 1
PSČ 460 59
(příslušný odbor)

případně se může obrátit na
Veřejného ochránce práv
Brno
Údolní 39
PSČ 602 00

e-mail: podatelna@ochrance.cz

2. Zaměstnanci organizace, kteří jsou oprávněni stížnost vyřizovat, prověří všechny podněty ve stížnosti uvedené, pokud je to možné opatří v předmětné záležitosti důkazy např. kopie listin, vyjádření zaměstnance atd. Výsledkem prošetření stížnosti je písemný protokol (viz formulář „Protokol o vyřízení stížnosti“).

3. Lhůta pro vyřízení stížnosti je 30 dnů od jejího doručení. Stěžovatel obdrží vyjádření k obsahu stížnosti. Další prodloužení je možné jen ve výjimečných případech. O důvodech prodloužení musí být stěžovatel písemně vyrozuměn.

Anonymní stížnosti budou zodpovězeny na informačních vývěskách v chodbovém prostoru příslušného okrsku.

4. V případě opakované stížnosti ve stejné věci, která byla vyhodnocena jako neoprávněná a neobsahuje žádné jiné nové podněty, bude klient písemně odkázán na předchozí výsledek šetření a vyzván k případnému doplnění podání. Doplněné podání se posuzuje jako nová stížnost.

Evidence stížností

Všechny stížnosti musí být písemně zaevidovány.

Stížnosti, které byly podány na jednotlivé okrsky, a vyřízení stížností je v kompetenci vedoucích okrsků, jsou evidovány na příslušném okrsku v „Evidenci stížností“ okrsku.

Stížnosti, které byly podány na ředitelství organizace nebo byly podány na okrsek, ale vyřízení přesahuje kompetence vedoucího okrsku, jsou evidovány v „Evidenci stížností“ platné pro ředitelství.

„Evidence stížností“ okrsku je kontrolována 1x za 3 měsíce ředitelkou organizace.

Evidence je vedena formou tabulky (viz formulář „Evidence stížností“).

Stížnosti na kvalitu obědů

Pečovatelská služba: CZaSP odpovídá za řádný dovoz oběda a řeší stížnosti ohledně dopravy stravy. Stížnosti týkající se kvality či množství jídla uplatňuje klient přímo u dodavatele stravy.

Odlehčovací služby, domov seniorů: Stížnosti ohledně kvality či množství jídla uplatňuje pracovník pověřený stravováním v součinnosti s vedoucím okrsku přímo u dodavatele stravy.

Metodický postup pro „Pravidla pro podávání, vyřizování a evidenci stížností“ je určen pro:

- všechny pracovníky

Tento metodický postup nabývá účinnosti 01. 06. 2020 a nahrazuje metodický postup ze dne 01. 03. 2020

V Liberci dne 15. 05. 2020

.....
podpis ředitelky organizace