

Stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

Uživatel má právo uplatnit stížnost v případě, že je nespokojen s kvalitou nebo způsobem poskytování služby odborného sociálního poradenství.

Poskytovatelská organizace a její pracovníci považují stížnosti za podněty pro zlepšení kvality poskytované služby. Stížnosti má právo podat uživatel služby, jeho zástupce, rodinní příslušníci, popřípadě další osoby.

Organizace má právo se nezabývat stížnostmi, které se netýkají služeb jí poskytovaných. Každý uživatel může požádat o pomoc při sestavování stížností, námětů či připomínek některého pracovníka poradny.

Poskytovatel je povinen informovat osoby o možnosti podat stížnost, jakou formou, na koho je možno se obracet, kdo bude stížnost vyřizovat a jakým způsobem. Informace je podávána zpravidla v průběhu jednání s uživatelem, v průběhu služby nebo při uzavírání smlouvy o poskytnutí služby. Pokud to situace vyžaduje, jsou uživateli informace vhodným způsobem opakovány.

Vnitřní pravidla jsou uživatelům k dispozici na viditelném a dostupném místě buď v čekárně, nebo v poradenských prostorech. Pro cílovou skupinu seniorů je doporučeno vytisknout pravidla ve zvětšeném a tučném písmu. Z hlediska slabozrakých osob není vhodné tisknout informace na barevném papíru bez dostatečného rozlišení.

Dokladem o tom, že poskytovatel dostatečně o pravidlech uživatele informoval, může být záznam o předání informací, který je součástí individuálního záznamu o poskytnuté službě.

Stěžovatel má možnost si svobodně zvolit nezávislého zástupce (fyzická nebo právnická osoba stojící mimo strukturu organizace), který jej při vyřizování stížnosti může zastupovat. V případě potřeby zajistí poskytovatel tlumočníka znakového jazyka nebo jiného zprostředkovatele komunikace (Lormova abeceda atd.). Podle potřeby uživatelů zajistí poskytovatel jejich verzi i v jiné formě (např. v Brailově písmu, zvětšeném písmu pro slabozraké apod.)

Vnitřní pravidla pro řešení stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb

Způsob podání stížnosti:

Uživatel může stížnosti podat písemnou, elektronickou, telefonickou nebo ústní formou. K doručení stížností může uživatel využít i schránek k tomu určených v prostorách čekárny pracovišť. Schránky jsou vybírány pověřenou osobou daného pracoviště 1. a 15. den v měsíci, popřípadě nejbližší následující pracovní den. V případě PN nebo dovolené pověřené osoby, je schránka vybírána nejbližší den, kdy je pověřená osoba opět přítomna na pracovišti. Stížnost nemusí být podávána na žádném formuláři ani nemusí mít předepsané náležitosti. Formulace a způsob podání stížnosti je na vůli a rozhodnutí každého stěžovatele. Pokud se uživatel nepodepíše (stížnost je anonymní), je pracoviště povinno jeho stížnost rovněž vyřídit, a to ve formě písemného záznamu o vyřízené stížnosti, který je součástí evidence.

Evidence písemných námětů, připomínek, stížností:

Všechny formy stížností musí podle zákona o sociálních službách být evidovány. Evidence je prováděna písemně. Tato evidence podléhá zákonu o ochranně osobních údajů. Evidence provádí zpravidla sociální pracovník na základě pověření ředitele CZP PK.

Stížnost je zapsána:

V písemné podobě v Evidenci stížností, vyřizování stížností.

Stížnost zaznamenává:

Pracoviště Plzeň: Lucie Anna Sedláčková, DiS.
Pracoviště Domažlice: Lucie Adamcová, DiS.
Pracoviště Rokycany: Bc. Jana Svobodová, DiS.
Pracoviště Tachov: Bc. Michaela Paidarová

Forma záznamu:

-Datum, kdy byla stížnost podána, jméno a případně podpis osoby, která stížnost přijala a zapsala ji, obsah stížnosti- na co si uživatel nebo jiná osoba stěžuje, event, co uživatel od řešení stížnosti očekává, případně další poznámky.

Poskytovatel je povinen na vyžádání inspekčního orgánu předložit evidenci všech stížností a jejich vyřízení.

Komu se vyjádření podává:

Vyjádření se podává stěžovateli a sociálnímu pracovníkovi, který stížnost přijal.

Ředitel CZP PK:

Mgr. Petra Bednářová

Koterovská 134, 326 00 Plzeň, tel: 337 440 854, mobil: 775 786 000

Email: bednarova@czppk.cz

Vyřizování stížnosti je procesně upraveno zákonem č. 500/2004 Sb., právní řád (§175 a násl.)

Je zjišťováno, zda je stížnost oprávněná nebo neoprávněná. V každém případě je pracovníkem pověřeným vyřízením stížnosti zpracována písemná odpověď.

Vyřizováním stížnosti je za poskytovatelskou organizaci odpovědná ředitelka CZP PK Mgr. Petra Bednářová.

Forma a struktura výsledného vyřízení stížnosti:

Všechny stížnosti jsou vyřizovány v písemné formě v přiměřené lhůtě, nejpozději do 30 dnů od doručení stížnosti.

Obsahem vyřízení stížnosti je konstatování, zda je stížnost důvodná nebo ne. Pokud byla stížnost shledána je částečně důvodnou, je třeba přesně uvést, v čem byla oprávněná a v čem nikoliv.

V kladném případě uvede pracovník odpovědný za vyřízení stížnosti postupy při ověřování a jejich výsledek. Součástí vyřízení stížnosti jsou nápravná opatření nebo jiné návrhy na řešení situace nebo postupu či chování osoby, na kterou byla podána stížnost a případná omluva.

Součástí písemnosti je také informace, jakým způsobem a kam se může stěžovatel odvolat v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti, datum vyřízení stížnosti, jméno a podpis odpovědné osoby, která stížnost vyřizovala.

V případě, že stěžovatel není spokojen s vyřízením stížnosti ze strany organizace, může se obrátit na:

MPSV, Na Poříčním právu 1, 128 00 Praha 1

popřípadě i na další nezávislé orgány:

**Krajský úřad Plzeňského kraje, odbor sociálních věcí, Škroupova
1760/18, 301 00 Plzeň, Jižní Předměstí**

Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno

s podnětem na prošetření postupu při vyřizování jeho stížnosti.

Podání podnětu je stěžovateli doporučeno podat písemnou formou.