

Pečovatelská služba AZASS

7a1 Vnitřní předpis ke Standardům kvality sociálních služeb.

Pravidla pro podávání, evidenci a vyřizování stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

(dále jen „pravidla“)

1.

Stěžovat si na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb poskytovatele mají možnost všichni klienti nebo jejich zástupci (zákonný zástupce, rodinný příslušník, popř. fyzická či právnická osoba zastupující zájem uživatele), aniž by tím byli jakýmkoli způsobem ohroženi. Stížnost může být podána písemnou nebo ústní formou.

Ústní stížnosti se podávají v pracovní době pracovníkům v sociálních službách, případně sociální pracovníci, která klienty v případě potřeby navštíví. Sociální pracovníce navštěvuje klienty také nepravidelně v rámci zvyšování kvality sociálních služeb, případně z důvodu zjišťování spokojenosti klientů s poskytovanou službou.

Formulář písemné stížnosti je dostupný k vytištění na webu www.azass.cz/ps. Dále je možné si ho vyzvednout v tištěné formě u sociální pracovníce na adrese:

1. Eimova 294, Horní Předměstí, 572 01 Polička v budově E – kancelář vedoucího sociálních služeb a sociální pracovníce,

nebo u pracovníc v sociálních službách, a to u zázemí pečovatelských domků Pečovatelské služby AZASS, na adresách:

2. Eimova 1165, Horní Předměstí, 572 01 Polička,
3. Sádek 212, 572 01 Polička,
4. Borová 366, 569 82 Borová u Poličky,
5. Pomezí 474, 569 71 Pomezí,
6. Dolní Lhota 31, Svojanov 569 92 Bystré u Poličky,

nebo u pracovníc v sociálních službách v domě s pečovatelskou službou na adrese:

7. Lubná 17, 569 63 Lubná u Poličky.

Vyplněnou stížnost může stěžovatel zaslat poštou na adresu Svazek obcí AZASS, Eimova 294, 572 01 Polička nebo osobně předat pracovníci v sociálních službách, popř. sociální pracovníci.

Pokud to stěžovatel uzná za vhodné, může svoji stížnost podat i vedení obce (starostovi), který je členem vedení poskytovatele. Ten stížnost předá přímo nebo prostřednictvím vedení příslušnému zaměstnanci Svazku obcí AZASS.

Stížnosti mohou být podávány i anonymně. Stížnost se podává pomocí formuláře 7a2 „Záznam o stížnosti“, který najdete níže.

2.

Ústní podněty a připomínky se mohou podávat kdykoliv jednotlivým pracovníkům v sociálních službách, kteří je vyřeší hned na místě ústní formou, ve spolupráci s klíčovým pracovníkem (pokud je přítomen ve službě) a následně informují o postupu řešení svého přímého nadřízeného. Pokud nejsou schopni připomínky vyřešit hned na místě, informují co nejdříve svého přímého nadřízeného pracovníka, který je řeší a informuje ředitele organizace.

Podněty a připomínky se zapisují do průběžných denních záznamů klienta. Kontaktuje-li pracovníka služby klient služby výslovně s tím, že má stížnost, pak se jedná o stížnost a je jako stížnost vyřizována, ať má na obsah a charakter sdělení pracovník služby jakýkoliv názor.

3.

Stížnost (písemná i ústní) je zaznamenána na příslušném formuláři, který je evidován dle časové posloupnosti a uložen u vedoucího úseku. Na formuláři je uvedeno:

- kdy byla stížnost podána (datum, čas),
- kým byla stížnost podána (pokud nejde o anonym),
- jakým způsobem byla stížnost podána (písemně či ústně),
- obsah stížnosti včetně konkrétních výroků stěžovatele,
- kdo a jakým způsobem stížnost vyřizoval, doba, kdy byla stížnost vyřízena a seznámení stěžovatele s postupem při odvolání v případě, že nebyl s vyřízením žádosti spokojen.

4.

Pokud stížnost směřuje ke konkrétnímu pracovníkovi poskytované služby, je prověřením stížnosti pověřen pracovník nadřízený tomu, proti kterému stížnost směřuje.

5.

Snahou všech pracovníků v sociálních službách a zaměstnanců, kteří se podílejí na řešení stížností je, aby stížnost byla vyřízena co možná nejdříve. Lhůta pro vyřízení stížností je, s přihlédnutím k závažnosti, maximálně 30 dní.

Postupy užití k prověřování jsou voleny tak, aby vedly k rychlému zjištění skutečného stavu, nesnižovaly důstojnost žádného z účastníků a neovlivňovaly nežádoucím způsobem budoucí vztahy mezi účastníky. Požádá-li o to stěžovatel, je zachována mlčenlivost o jeho totožnosti.

6.

Stížnosti (písemné i ústní) jsou vyřizovány písemnou formou. Odpověď je vyhotovena ve dvou výtiscích, z nichž jeden obdrží stěžovatel a druhý je založen v knize stížností. Je-li to pro pochopení záležitosti třeba, je písemná odpověď objasněna v rozhovoru. Opakované stížnosti, které byly již prošetřeny a uzavřeny, se nevyřizují.

7.

V případě, že klient má pocit, že jeho stížnost nebyla vyřízena k jeho plné spokojenosti, může se odvolat k řediteli Svazku obcí AZASS, a to buď přímo nebo prostřednictvím vedení obce (starosty). V případě neuspokojení je možné obrátit se k dalším institucím, jako je Veřejný ochránce práv (ombudsman) nebo Český helsinský výbor.

8.

S těmito pravidly jsou klienti služby seznamováni při podpisu smlouvy v podobě přílohy 4a6 „*Vnitřní pravidla*“, která jsou vytištěna větším písmem. Klientovi jsou tato pravidla předána.

Tato „*Vnitřní pravidla*“ jsou zveřejněna na nástěnkách na jednotlivých pečovatelských domcích a domů s pečovatelskou službou.

V případě osob se specifickými potřebami v komunikaci budou pravidla upravena příslušným způsobem tak, aby jim klient porozuměl.

S pravidly jsou seznámeni všichni zaměstnanci poskytovatele.

Kontakty:

Vedoucí úseku sociálních služeb:

Mgr. Vít Češka

Adresa:

Eimova 294, 572 01 Polička, budova E, 2. poschodí

tel. č.:

+420 731 043 601

461 722 700, kl. 453; nebo 468 001 652

e-mail:

info@azass.cz

Sociální pracovník Pečovatelské služby AZASS: Mgr. Zdeňka Martinková

Adresa:

Eimova 294, 572 01 Polička, budova E, 2. poschodí

tel. č.:

+420 732 453 019

461 722 700, kl. 452; nebo 468 001 652

e-mail:

administrativa.ps@azass.cz

Pověřen řízením Svazku obcí AZASS:

Mgr. Ing. Libor Stráník

Adresa:

Eimova 294, 572 01 Polička, budova A1

tel. č.:

+420 461 722 700, kl. 130

e-mail:

nempol@azass.czŘeditel Svazku obcí AZASS:

MUDr. Jiří Toman

Adresa:

Palackého nám. 160, Polička-Město, 572 01 Polička

Veřejný ochránce práv (ombudsman):

Kancelář Veřejného ochránce práv

Adresa:

Údolní 39, 602 00 Brno

e-mail:

podatelna@ochrance.czČeský helsinský výbor, z. s.:

Adresa:

Štefánikova 21, 150 00 Praha 5, budova Úřadu práce
MČ Praha 5, 1. patro

tel. č.:

+420 257 221 141, +420 257 221 142

+420 773 115 951

e-mail:

info@helcom.cz

Tento vnitřní předpis nahrazuje vnitřní předpis „Pravidla pro podávání, evidenci a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby“ ze dne 22.4.2022.

V Poličce

28.6.2023

Vypracoval:

tým pracovníků Svazku obcí AZASS

Schválil:

Mgr. Vít Češka, vedoucí úseku sociálních služeb

Záznam o stížnosti

Stížnost č. /rok (*vyplní vedoucí úseku*)

Jedná se o stížnost od: klienta služby – jiné osoby*

Sociální služba: **Pečovatelská služba AZASS (ID 5620094)**

Dne:

Pan/paní**:

Vztah ke klientovi:

(v případě, že stížnost podává zákonný zástupce, rodinný příslušník, popř. jiná osoba ve vztahu s klientem)

Přednesl/a písemně – ústně* tuto stížnost:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

.....
podpis stěžovatele**

.....
podpis svědka**

Stížnost převzal/a:

(tiskacím písmem jméno)

Dne:,hodin

V:

.....

podpis zaměstnance přebírajícího stížnost

Způsob vyřízení stížnosti:

Stížnost k vyřízení převzal/a:

dne:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

- Stěžovatel byl seznámen s postupem při odvolání v případě, že nebyl s vyřízením žádosti spokojen.

Stížnost vyřízena dne

.....
*(podpis zaměstnance, který
vyřídil stížnost)*