

Služba: Pečovatelská služba

Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

Základem řešení je rozlišit stížnost od podnětu a připomínky:

Podnět: vyjádřený názor - směřuje ke zlepšení podmínek poskytované služby

Připomínka: upozorňuje na drobné nedostatky

- upozornění uživatele, rodiny, pracovníka na kvalitu poskytované služby, vede ke zkvalitnění péče a zvýšení spokojenosti uživatelů, kterou lze na místě odstranit nebo vyřešit
- nejedná se o plošný problém nebo názor, ale o individuální záležitost
- může být podána jakémukoliv pracovníkovi organizace
- je řešena: vyslechnutím, projednáním připomínky např. na schůzce aj.

Stížnost:

- je písemné, ústní, telefonní, elektronické případně i anonymní vyjádření nespokojenosti vyžadující odezvu nebo upozornění na kvalitu poskytování sociální služby, která se týká porušování práv uživatelů (kritika neplnění povinností)

KDO MŮŽE PODAT STÍŽNOST:

Stížnost může podat uživatel nebo jeho rodina přímo nebo prostřednictvím nezávislého zástupce, tj. k podání stížnosti si stěžovatel může zvolit osobu, která ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat nebo doprovázet.

JAK LZE STÍŽNOST PODAT:

- ústně pracovníkům v přímé péči, vedoucí péče, ředitelce – o ústní i telefonické stížnosti je sepsán zápis, telefon vedoucí PS: 602791824, pečovatelka: 731610516, telefon ředitelka: 732817765
- elektronicky: mailem – na kteroukoliv mailovou adresu uvedenou na webových stránkách organizace, nebo přímo e-mailem na adresu ředitelky: reditelsssemily@ddsemily.cz
- písemně do schránky stížností umístěné na chodbě Penzionu, Bavlnářská 567, Semily
- písemně poštou na adresu organizace: Sociální služby Semily, Bavlnářská 523, 513 01 Semily, nebo osobně v kanceláři ředitelky na téže adrese
- anonymně jakýmkoliv výše uvedeným způsobem

KOMU LZE STÍŽNOST DÁLE PODAT:

- pokud stěžovatel není s vyřízením stížnosti spokojen, může se s jejím vyřízením obrátit na nadřízené nebo jiné nezávislé organizace:
- zřizovatel: Městský úřad Semily, Odbor sociálních věcí, tel.: 481629244
kancelář tajemníka, tel: 481629211
- zástupce Libereckého kraje – odbor sociálních věcí, tel.: 485226540
- Ministerstvo práce a sociálních věcí – Inspekce poskytování sociálních služeb: adresa MPSV ČR, Na Poříčním právu 1/376, 12801 Praha 2, tel: 221921111, email: posta@mpsv.cz, DS: sc9aavg
- kancelář veřejného ochránce práv, adresa: Údolní 658/39, 60200 Brno, tel:5425421888, email: podatelna@ochrance.cz, DS: jz5adky
- Český helsinský výbor, z.s., adresa: Štefánikova 216/21, 15000 Praha 5, tel.: 220 515 188, email: info@helcom.cz,

KDY A JAK SE STÍŽNOST ŘEŠÍ:

- Všechny stížnosti jsou evidovány u ředitele organizace.
- Pokud se jedná o ústní formu stížnosti a jedná se o závažné porušení práva, které nelze odstranit nebo vyřešit ihned, je proveden písemný zápis o ústní stížnosti a stížnost je dále řešena jako stížnost podaná písemnou formou.
- Ředitel prošetří podanou stížnost, pokud možno vyslechne všechny zúčastněné strany, písemně odpoví stěžovateli do 30 dnů.
- Odpověď na anonymní stížnost je uveřejněna na nástěnce na chodbě Penzionu čp. 567, Semily – proti hlavnímu vchodu.
- Pokud osoba, která stížnost podala, není s jejím vyřízením spokojena, může se obrátit se žádostí o prošetření výsledku stížnosti na organizace uvedené výše. Zvolený zástupce i uživatel může výše uvedené organizace v případě podání stížnosti kontaktovat přímo.
- Pokud stížnost, v zájmu uživatele, podá jiná osoba, aniž by jí byla zmocněna k zastupování, je třeba uživatele o podání a vyřízení stížnosti informovat.
- Při vyřizování stížnosti bude respektováno soukromí a lidská práva stěžovatele, na žádost stěžovatele bude zachována mlčenlivost o jeho totožnosti. V případě, že vyžaduje-li to správné vyřízení stížnosti nebo povaha věci, musí být při šetření slyšen stěžovatel, jakož i osoby, proti kterým je stížnost směřována.
- Stěžovateli nevzniká nárok, aby na základě podané stížnosti byly provedeny určité úkony, i když se jich domáhá, nebo aby stížnost byla prověřována jím stanoveným způsobem.
- Stížnost není důvodem pro ukončení služby ani k diskriminujícímu jednání ze strany poskytovatele služby. Vůči stěžovateli nesmí být činěny přímé ani nepřímé zákroky proto, že podal stížnost.
- Stížnost se považuje za vyřízenou, jakmile po jejím přešetření byla učiněna potřebná nápravná opatření k odstranění zjištěných závad a stěžovatel byl o tom písemně informován.

**SOCIÁLNÍ SLUŽBY SEMILY**
příspěvková organizace
Bavlnářská 523
513 01 Semily
Tel. 481621811, IČ 00854930

Mgr. Denise Picková, ředitelka
Sociální služby Semily, příspěvková organizace