

## **20. Pravidla řešení stížností a připomínek klientů - pravidla pro podávání a vyřizování stížností klientů na kvalitu nebo způsob poskytování pečovatelské služby**

---

### **Účel**

Účelem tohoto dokumentu je vytvořit systém podávání a vyřizování stížností, odpovídající potřebám cílové skupiny klientů. Informace o odpovědnosti poskytovatele a pověřených osob k vyřizování stížností a způsobu vyřizování stížností.

Klient je srozumitelně informován :

- o možnosti stěžovat si na kvalitu nebo způsob poskytování PS
- o možnostech vznášet požadavky, sdělovat problémy a připomínky
- o možnostech, na koho se obrátit
- o způsobu, jak bude vyřízení stížností probíhat

O způsobu podávání a řešení stížností je klient informován při uzavírání smlouvy s poskytovatelem a tato informace mu je přiložena ke smlouvě.

### **Odpovědnost poskytovatele**

Vedoucí pečovatelské služby – zodpovídá za vyřešení všech stížností a informuje statutárního zástupce – starostu Obce Proseč.

Pečovatelky přijímají připomínky, podněty a stížnosti, informují o nich vedoucí pečovatelské služby. K přijímání stížností jsou umístěny v budově čp. 344 Proseč a v budově čp. 372 Proseč schránky. Schránka je i v chodbě Obecního úřadu Proseč, kam si mohou klienti stížnost podat. Stížnost je možné podat i osobně v kanceláři ved. PS nebo starosty obce, e-mailem nebo telefonicky.

### **Stížnost**

Stížností se zpravidla rozumí vyjádření nespokojenosti klientů s prací zaměstnanců Pečovatelské služby Proseč v rámci daných pravidel a s podmínkami poskytování služeb. V širším a méně formálním smyslu však můžeme říci, že stížnost je každá vyjádřená nespokojenost vyžadující odezvu. Může jí tedy být i sdělení, které není jako stížnost označeno ( např. nelíbí se mi ..., nejsem spokojen s tím,jak....)

### **Připomínka a podnět**

Upozorňují na drobný nedostatek či problém, se kterým se klient při poskytování služeb setkal a nevyžaduje takový stupeň nesouhlasu nebo nespokojenosti jako v případě stížnosti.

### **Způsob podání stížností**

Každý klient má možnost stěžovat si samostatně, případně zprostředkovaně na kvalitu nebo způsob poskytování pečovatelské služby. Klient je při zavádění pečovatelské služby srozumitelně informován o možnosti podat stížnost, jakou formou stížnost podat, na koho je možno se obracet, kdo bude stížnost vyřizovat a jakým způsobem a o možnosti zvolit si zástupce pro podání a vyřizování stížností. Zvláštní pozornost je věnována klientům, kteří mají komunikační problémy, omezení rozumových schopností nebo smyslové omezení. Stěžovatel má v případě potřeby právo na tlumočníka, kterého si zajistí na vlastní náklady. Jedná se o případy, kdy je stěžovatel cizí národnosti, neslyšící a pod.

Stížnosti přijímá pečovatelka nebo vedoucí pečovatelské služby. Při ústní stížnosti je o stížnosti učiněn písemný záznam do Knihy stížností ve spolupráci s klientem. Pokud tuto možnost klient odmítne, zaeviduje odmítnutí pečovatelka nebo ved. PS do Knihy stížností. Předmět stížnosti a jejího řešení je zapsán do Knihy stížností včetně termínu k nápravě a jména, kdo za řešení zodpovídá.

Pracovníci jsou povinni zachovat v případě žádosti stěžovatele mlčenlivost o totožnosti stěžovatele.

K podání a vyřízení stížnosti je klient oprávněn zmocnit třetí osobu jako svého zástupce. O výsledku vyřízení stížnosti je zástupce klienta, který byl zmocněn k zastupování, srozumitelně informován s ohledem na povinnost ochrany osobnosti a osobních údajů. V případě anonymní stížnosti je způsob řešení stížnosti vyvěšen na úřední desce Obecního úřadu Proseč a na úřední desce [www.prosec.cz](http://www.prosec.cz).

Pověřený pracovník vyřídí stížnost nejpozději do 30 dnů. O prodloužení 30ti denní lhůty u stížnosti, která vyžaduje k vyřízení delší dobu, bude stěžovatel písemně srozumitelně informován. Jednoduché stížnosti budou vyřízeny do týdne, závažné stížnosti se vyřizují bez zbytečného odkladu.

Stížnosti jsou vyřizovány písemnou nebo ústní formou. Podle okolností, zda se vyřizuje stížnost v kanceláři ved. PS a lze ji řešit ústně po zápisu a nebo s ohledem na situaci - sociální a zdravotní stav stěžovatele, ho může pověřený pracovník po předběžné domluvě navštívit a písemnou odpověď doplnit ústním objasněním. Při řešení stížností je vždy jednáno se všemi osobami, kterých se stížnost týká.

Písemná stížnost a písemné vyřízení je vloženo do osobního spisu klienta. Pokud má stížnost vliv na individuální plán klienta nebo smlouvu, pracovník zodpovědný za vedení dokumentace změnu zaznamená do příslušné dokumentace.

V případě nesouhlasu se způsobem vyřízení stížnosti má uživatel právo podat odvolání ke Krajskému úřadu Pardubického kraje, Komenského náměstí 125, 53211 Pardubice nebo k veřejnému ochránci práv – ombudsmanovi, Brno, Údolní 39, PSČ 602 00 Brno. Stěžovatel při postupování stížnosti vyšší instancí je povinen vždy přiložit kopii písemné odpovědi nižší instancí.

Veškeré stížnosti na kvalitu PS jsou evidovány v Knize stížností, která je vedena u ved. PS. Agendu stížností kontroluje starosta. Získané poznatky by byly využity při zvyšování kvality práce a zdokonalování poskytovaných sociálních služeb.

Kontakty na odpovědné osoby jsou uvedeny ve Vnitřních pravidlech poskytování PS Proseč, které jsou přílohou Smlouvy o poskytování PS.

Zpracovala : Stanislava Češková

Dne : 3.1.2008

Schváleno Radou Obce Proseč dne 27.2.2008, účinnost od 3.3.2008

Určeno pro pracovnice PS Proseč a klienty PS.