

VNITŘNÍ SMĚRNICE Č. 12/2024

PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ NA KVALITU POSKYTOVANÉ SLUŽBY

Resumé

Cílem směrnice je stanovit pravidla pro podávání stížností na kvalitu poskytované služby

Účetní jednotka: Centrum sociálních služeb Nebušice			
Určeno pro:	dotčené zaměstnance	Účinnost od:	4. 11. 2024
Zpracoval:	Ing. Barbora Fišarová	Revize:	dle potřeby
Schválil:	Eva Čapková	Nahrazuje směrnici:	Č. 6/2008 ze dne 5. 4. 2008

Čl. 1

Úvodní ustanovení

Centrum SSN má písemně zpracována pravidla pro podávání a vyřizování stížností, která slouží k informovanosti uživatelů sociálních služeb, aby se orientovali, jakou formou, kde a případně u koho si mohou stěžovat, jakým způsobem bude vyřizování probíhat a kdo je oprávněn účastnit se vyřizování.

Stížnost je písemné nebo ústní podání v individuálním či kolektivním zájmu, v němž stěžovatel vyjadřuje nespokojenost s kvalitou nebo způsobem, jakým jsou služby poskytovány. Centrum SSN má za tímto účelem vypracovanou vnitřní směrnici č. 12/2024, která je závazná jak pro klienty, tak pro zaměstnance. Pracovníci byli seznámeni se zněním směrnice, tudíž jim je zřejmé, kdo je pověřen přijímáním, evidencí a vyřizováním stížností.

Čl. 2

Pravidla pro podávání stížností na kvalitu poskytované služby

Stížnost v Centru SSN je podávána písemně k rukám ředitelky organizace a to poštou, nebo osobně v kanceláři organizace či ústně. Stížnost může být podána kdykoliv a je zajištěna důvěrnost pro stěžovatele i pracovníky. Stížnost může být také podána do schránky důvěry umístěné v přízemní hale budovy B. Tato schránka je všem dostupná a je vybavena papírem a tužkou. Vybírána bude koordinátorkou pečovatelské služby/vedoucí pečovatelek a vedoucí provozně technického úseku jednou týdně vždy v pondělí.

Stížnosti budou řešeny společně s ředitelkou organizace. Stížnost může být podána i anonymně, zprostředkovaně jinou osobou, či rodinným příslušníkem. Při anonymním podání má klient možnost zvolit osobu, která má být následně o řešení situace vyrozuměna. Náměty, stížnosti a připomínky mohou do schránky důvěry podávat i rodinný příslušníci. Podání stížnosti není důvodem pro ukončení služby ani k diskriminujícímu jednání ze strany organizace.

Čl. 3

Evidence stížností

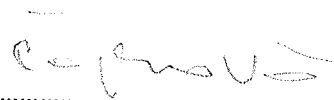
Veškeré stížnosti jsou zapisovány do knihy Evidence stížností, a to pod pořadovým číslem a datem doručení. Stížnosti jsou zakládány do složky stížností včetně následující korespondence mezi zařízením a stěžovatelem, případně korespondencí objasňující průběh prošetřování stížností a její vyřešení.

Čl. 4 Řešení stížností

Pravidla pro řešení stížností:

- Stížnost musí být vyřešena v co nejkratší lhůtě bez zbytečných průtahů, pokud je to možné, nejdéle však do 28 dnů.
- Na žádost stěžovatele bude zachována mlčenlivost o jeho totožnosti a respektována lidská práva stěžovatele.
- O výsledku prošetření stížnosti musí být stěžovatel vyrozuměn písemně a to způsobem, který mu je srozumitelný. Je-li to nutné, je výsledek objasněn při osobním rozhovoru.
- Projednávání stížnosti se mohou zúčastnit, je-li to pro prošetření stížnosti vhodné, i další pracovníci jejichž se stížnost týká nebo mohou přispět k jejímu vyřešení další nezávislé osoby.
- V případě, že nejste s vyřízením stížnosti spokojeni, můžete se nadále obrátit na:

- 1) Ministerstvo práce a sociálních věcí – inspekce sociálních služeb, inspekce@mpsv.cz;
- 2) Úřad městské části Praha Nebužice, tel: 220 961 439, Ing. Viktor Komárek – starosta;
- 3) Český helsinský výbor, Štefanikova 21, 150 00, Praha 5, tel: 257 221 142.



Eva Čapková
ředitelka Centra SSN