



Příloha k pravidlům pro podávání námětů a stížností Pečovatelská služba

I. Základní ustanovení

Uživatelé pečovatelské služby nebo jejich zákonní zástupci, objednatelé a osoby blízké mají právo podat náměty a stížnosti v případě, kdy nesouhlasí s průběhem, kvalitou poskytovaných služeb, přístupem zaměstnanců apod., aniž by tím byli jakýmkoliv způsobem ohroženi nebo znevýhodněni. Poskytovatel se vážně zaobírá i běžnými podněty či stížnostmi uživatele k poskytované službě, protože může významným způsobem přispět ke zkvalitnění poskytované služby. Poskytovatel se snaží vcítit do situace uživatele a vidět tak stížnost z jeho pohledu. Je dán dostatek prostoru stěžovateli k vyjádření jeho názoru. Poskytovatel je povinen se vyjádřit ke každé stížnosti.

II. Postup při vyřizování námětů a stížností

1. K podání stížnosti je oprávněn kterýkoliv uživatel služby, jeho zákonný zástupce, objednatel nebo osoba blízká a také všichni zaměstnanci a to jak písemně, tak ústně.
2. Stížnost je možno předat přímo pečovatelce, vedoucí střediska Pečovatelské a Osobní asistence (dále jen PS a AS) nebo na sekretariátě Sociálních služeb Karviná a to osobně, poštou nebo elektronickou poštou.
3. V případě podání stížnosti ústně pečovatelce, osobní návštěvou nebo telefonicky je osoba přijímající ústní stížnost povinna vyhotovit písemný zápis s podpisy zúčastněných osob, tj. stěžovatele a zaměstnance, který stížnost přijímal, v případě telefonického převzetí stížnosti se podpis stěžovatele nevyžaduje.
4. Osoba, které byla stížnost podána, je povinna předat tuto stížnost vedoucí střediska PS a AS. Stížnost, jak písemná tak ústní, je řádně evidována v evidenci stížností v den jejího podání.
5. Vedoucí střediska PS a AS provádí šetření stížnosti, popřípadě ji předává k vyjádření či šetření příslušnému zaměstnanci, který vypracuje vyjádření.
6. V případě stížností, týkajících se vedoucí střediska PS a AS, je stížnost v kompetenci ředitele Sociálních služeb Karviná.
7. Lhůta pro šetření a vyřízení stížnosti je 30 dní ode dne doručení stížnosti. Pokud je to možné, je stížnost řešena ihned. Odpověď na podanou stížnost je vždy písemná.
8. Pokud je k vyřízení stížnosti zapotřebí delší časové lhůty, je tato skutečnost spolu s odůvodněním oznámena písemně stěžovateli.
9. Neobdrží-li uživatel nebo jiný stěžovatel odpověď na svou stížnost, námět nebo se způsobem vyřízení své stížnosti, námětu nesouhlasí, může svou stížnost, námět podat přímo u ředitele Sociálních služeb Karviná nebo u zřizovatele organizace Magistrátu města Karviná, Odbor sociální, Karviná-Fryštát, Karola-Śliwky 219/15, případně na další instituce monitorující ochranu lidských práv.
10. Stížnosti ze strany uživatelů na kvalitu nebo způsob poskytování pečovatelské služby jsou řešeny na pravidelných poradách vedení Sociálních služeb Karviná.
11. V evidenci stížností je zaznamenán způsob a datum vyřízení stížnosti a každá stížnost je spolu s odpovědí založena do příslušného spisu.
12. Stížnost může být podána anonymně, je evidována, šetřena a o způsobu vyřízení je podána informace na poradě pečovatelek a poradě vedení.