

Pravidla pro podávání a vyřizování stížností

Čl. 1 **Úvodní ustanovení**

Podávat stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování pečovatelské služby Centrem sociálních služeb Kojetín, příspěvkové organizace (dále jen CSS) mohou:

- uživatel pečovatelské služby,
- rodinný příslušník, zákonný zástupce, případně jiná fyzická či právnická osoba zastupující zájem uživatele,

Stížnost je možné podat:

- na porušování práv uživatele,
- na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby, aniž by tím byl stěžovatel jakýmkoli způsobem ohrožen,
- na zaměstnance CSS.

Čl. 2 **Způsob podání stížnosti na porušování práv a kvalitu poskytovaných služeb a na zaměstnance CSS**

1. Ústně

- Případně osobně sociální pracovníci, vedoucí sociální služby, ředitelce organizace, pečovatelce či prostřednictvím další osoby, např. lékař, rodinný příslušník, zákonný zástupce.

2. Telefonicky

- Sociální pracovníci či vedoucí sociální služby, tel. 581 76 22 82, mobil 775 753 342 a 792 310 357.
- Ředitelce organizace tel. 581 76 14 84.

3. Písemně

- Do schránek důvěry na jednotlivých DPS.
- Na adresu – Centrum sociálních služeb Kojetín, p. o. náměstí Dr. E. Beneše 3, 752 01 Kojetín I – Město.
- Na adresu – Město Kojetín, Masarykovo náměstí 20, 752 01 Kojetín – I Město
- Na adresu – Zastupitelstvo Města Kojetín, Masarykovo náměstí 20, 752 01 Kojetín I – Město.
- Na adresu – Kontrolní výbor zastupitelstva Města Kojetín, Masarykovo náměstí 20, 752 01 Kojetín I – Město.
- Na adresu – Krajský úřad Olomouckého kraje, Jeremenkova 1191/40A, 779 11 Olomouc
- Na adresu – Veřejný ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno
- Na adresu – Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2

Stížnost je možné podat i anonymně.

Čl. 3

Postup při vyřizování stížností

Pracovník, který stížnost převezme, ji zapíše do Knihy stížností pod pořadovým číslem a podle svých kompetencí ji buď vyřídí, nebo předá jinému kompetentnímu pracovníkovi, který ji bude řešit v souladu s Pravidly pro podávání a vyřizování stížností.

Ke stížnosti na konkrétního pracovníka bude doloženo jeho osobní vyjádření, následná přijatá opatření, popř. sankce, které byly uděleny.

Každá stížnost bude také projednána na poradě zaměstnanců CSS a budou provedena příslušná preventivní opatření. Anonymní stížnost bude zaevidována v Knize stížností, taktéž bude projednána a řešena na poradě zaměstnanců CSS. Závěr šetření stížnosti bude uveden v knize spolu s přijatými opatřeními.

Na písemnou podepsanou stížnost odpovídá kompetentní pracovník vždy písemně, pokud se se stěžovatelem nedohodne jinak. U podání stížnosti ústně (osobně nebo telefonicky) je kompetentní pracovník povinen domluvit se se stěžovatelem, jakou formou má organizace na stížnost reagovat a údaj zapsat ke stížnosti.

Pokud byla stížnost podána anonymně, o výsledku vyřešení stížnosti organizace informuje na veřejné tabuli organizace ve Městě Kojetín.

CSS považuje stížnost za vyřízenou ve chvíli, kdy byla řádně prošetřena, projednána, byla učiněna potřebná opatření, případně preventivní opatření, která v budoucnu předejdou zjištěným nedostatkům a toto vše bylo sděleno stěžovateli (je-li znám).

Čl. 4

Kontrola a sankce zaměstnanců CSS

Pověřený pracovník CSS je povinen dbát na to, aby všichni zaměstnanci znali práva uživatelů a principy pečovatelské služby a řídili se jimi. Dále jsou zaměstnanci povinni pravidelně např. u vyhodnocování osobních cílů sdělovat uživatelům, že mají možnost podávat náměty, stížnosti a připomínky.

Pravidelně provádí náhodné kontroly v domácnosti uživatele v oblasti dodržování práv uživatelů pečovatelské služby, sleduje chování pracovníků CSS k uživatelům pečovatelské služby, kontroluje kvalitu a způsob poskytované péče (respektování osobních plánů, pracovních postupů).

V případě, že pověřený pracovník CSS zjistí při náhodné kontrole nebo na základě podané stížnosti pochybení ze strany zaměstnance CSS, bude postupovat podle Standardu č. 7, odstavce Kontrola a sankce zaměstnanců CSS Kojetín.

Čl. 5

Lhůta pro vyřízení stížností

Lhůta pro vyřízení stížností pokud není vyřízena ihned, je 30 dní ode dne doručení. Tuto lhůtu lze překročit pouze ve výjimečných případech, které musí být stěžovateli dány na vědomí. O vyřízení stížnosti je stěžovateli podána písemná zpráva

Závěrečná ustanovení

Tato pravidla byla vydána dne 23. 4. 2018 a nabývají účinnosti dne 1. 6. 2018.

Ke dni 31. 5. 2018 se ruší Pravidla pro podávání a vyřizování stížností vydaná dne 1. 1. 2008.

Centrum sociálních služeb
příspěvková organizace
Mgr. Bc. Blanka Laboňová
ředitelka
nám. M. a. Beneše 9, 581 02 Kojetín
IČ: 75123215, Tel.: 581 762 282