

STÍŽNOSTI NA KVALITU POSKYTOVÝCH SLUŽEB

PODÁNÍ STÍŽNOSTI

Právo podat stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování pečovatelské služby je oprávněn klient, klient prostřednictvím jiné osoby (návštěvy), zákonný zástupce klienta (opatrovník) nebo příbuzní klienta. V případě, že podá stížnost jiná osoba než klient, kterého se stížnost týká, je povinností osoby vyřizující stížnost uvědomit daného klienta o podané stížnosti. Klient bude informován v nezbytném rozsahu s ohledem na povinnost ochrany osobnosti a osobních údajů dotčeného stěžovatele.

Stížnost se podává nejčastěji písemnou formou k rukám vedoucího odboru DPS. Podavatel stížnosti může také využít schránku Kanceláře DPS umístěnou v Domě s pečovatelskou službou Černošice

Při podání stížnosti je možné obracet se na sociální pracovníci, vedoucího odboru DPS nebo pracovníka pečovatelské služby.

Schránka na stížnosti, která je umístěna v Domě s pečovatelskou službou Černošice a označená „Kancelář DPS“, je vybírána vedoucím odboru DPS (v případě jeho nepřítomnosti pečovatelkou či sociálním pracovníkem) minimálně 1 týdně.

LHŮTA PRO VYŘÍZENÍ

Lhůta pro vyřízení stížnosti je 30 dnů od přijetí, výsledné vyřízení stížnosti je předáno nebo zasláno stěžovateli. Pokud se jedná o anonymní stížnost, bude výsledné šetření vyvěšeno na nástěnce pečovatelské služby po dobu 15 dnů.

U stížnosti vhozené do schránky Kancelář DPS se lhůta 30 dní počítá ode dne pravidelného výběru schránky.

POSTUP PRO VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTI

Pokud je v pravomoci pracovníce soc. péče sjednat nápravu, neprodleně tak učiní a informuje ihned svého přímého nadřízeného. Všechny písemné stížnosti jsou evidovány v programu „Pečovatelka“ - stížnosti, včetně způsobu jejich vyřízení.

Při vyřizování stížností jsou respektovány lidská práva a soukromí stěžovatele. Stěžovatel má možnost si svobodně zvolit nezávislého zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat nebo doprovázet. Na žádost stěžovatele bude zachována mlčenlivost o jeho totožnosti. Stížnost není důvodem pro ukončení služby ani k diskriminujícímu jednání ze strany poskytovatele služby.

Způsob řešení stížností podaných písemnou formou je vždy stěžovateli oznámen písemně.

Podavatel stížnosti musí být písemně vyrozuměn o průběhu řešení stížnosti (jedná-li se o řešení dlouhodobější), popř. o vyřešení stížnosti, a to způsobem, který je stěžovateli srozumitelný.

NESPOKOJENOST S VYŘÍZENÍM STÍŽNOSTI

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti informuje poskytovatel klienta o možnosti obrátit se na nadřízený orgán nebo instituci sledující dodržování lidských práv s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti poskytovatelem. Jedná se o následující instituce:

- Krajský úřad Středočeského kraje, u kterého je pečovatelská služba registrována – Zborovská 11, Praha 5
- Město Černošice, Riegrova 1209 – zřizovatel služby

Miroslav Strejček
vedoucí odboru Dům s pečovatelskou službou

Podpisy zaměstnanců pečovatelské služby:

Jméno	Příjmení	Podpis
-------	----------	--------