

Help-in, o.p.s.

792 01 Bruntál, U Rybníka 4



SMĚRNICE PRO PŘIJÍMÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ V PEČOVATELSKÉ SLUŽBĚ

(výtisk č.1 – sídlo)

Zpracoval: vedoucí pečovatelské služby – Dagmar Motyčková Vydal: Dagmar Motyčková	Vnitřní předpis: č. 2a	Místo a datum: Bruntál, 2010-10-11
Za předpis zodpovídá: Dagmar Motyčková	Upravuje standard kvality: č. 7	Datum revize: 2011-10-11

Článek I. Úvodní ustanovení

Uživatelé pečovatelské služby společnosti Help-in, o.p.s. Bruntál mají možnost si stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytovaných služeb a to i anonymně.

Uživatelé, u nichž je možná identifikace, nejsou z důvodů podání stížností v žádném ohledu ohroženi ani vůči nim nemohou být uplatněny sankce.

Stížnost může podat každý, kdo se cítí být poškozen na svých právech či oprávněných zájmech a tyto podněty jsou využívány ke zvýšení kvality sociálních služeb a stížnost může podat sám uživatel (klient) nebo i jím zvolený zástupce.

Článek II. Způsob podávání stížností

1. Stížnost může podat uživatel nebo jím zvolený zástupce:

- **ústně** - osobně nebo pověřenou osobou a to buď v sídle společnosti (v kanceláři Help-in, o.p.s., U Rybníka 4 v Bruntále), v domácnosti uživatele nebo na příslušném středisku.

Zaměstnanec, kterému je tato stížnost podána je povinen sepsat písemný záznam, který předá nadřízenému pracovníku kompetentnímu k řešení stížností. Tento záznam je zaevidován v knize stížností a dále je postupováno dle způsobu a lhůt vyřízení stížností.

- **písemně** – stížnost je možné zaslat na adresu společnosti **Help-in,o.p.s., U Rybníka 4, 792 01 Bruntál** nebo sepsanou stížnost předat kterémukoliv zaměstnanci společnosti, který je povinen ji nechat zaevidovat v knize stížností a předat vedoucímu pečovatelské služby. Je možné použít i schránky na stížnosti, které jsou umístěny ve všech střediscích.

- **elektronickou poštou** - zaměstnanec, který kontroluje e-korespondenci, takto přijatou stížnost vytiskne a postupuje stejným způsobem, jako při přijetí písemné stížnosti.

pečovatelská služba: help-pecovatel@atlas.cz

ředitel společnosti: helpinops@atlas.cz

- **telefonicky** – stížnost je možné podat u vedoucí pečovatelské služby:
Dagmar Motyčková, tel. 733 535 582 nebo 554 725 414
Stížnost na vedoucí pečovatelské služby směřujte řediteli společnosti:
Mgr. Jana Hančilová, tel. 733 535 580 nebo 554 219 210

Článek III.

Způsob a lhůta vyřízení stížnosti

1. Stížnost je oprávněn vyřizovat vedoucí pečovatelské služby, v případě stížnosti směřované proti této vedoucí má oprávnění vyřizovat stížnost ředitel společnosti. Ředitel je vedoucí pečovatelské služby informován o všech došlých stížnostech a je mu před odesláním stěžovateli předložen protokol o výsledku šetření stížnosti.

2. Jestliže stěžovatel nebude spokojen s výsledkem řízení o stížnosti nebo bude jeho stížnost směřována proti řediteli společnosti, může svou stížnost adresovat členům správní rady v následující posloupnosti:

Správní rada:

Mgr. Martina BOŽKOVÁ, U Rybníka 4, 792 01 Bruntál – předseda správní rady,

e-mail: martina.bozkova@centrum.cz

Ing. Hana ROUSOVÁ, U Rybníka 4, 792 01 Bruntál – člen správní rady

e-mail: hana.rousova@centrum.cz

Vlasta JANČOVÁ, U Rybníka 4, 792 01 Bruntál – člen správní rady

e-mail: vjanca@tiscali.cz

V případě, že výsledek prošetření stížnosti nebude uspokojivě vyřešen nikým ze společnosti, může se klient obrátit na registrující, kontrolní a inspekční orgán, kterým je :

Krajský úřad Moravskoslezského kraje

Odbor sociálních věcí

28. října 117

702 18 OSTRAVA

e-mail: posta@kr-moravskoslezsky.cz

tel.: **595 622 222**

Pokud ani pak není stěžovatel spokojen s vyřízením jeho stížnosti, může využít institut veřejného ochránce práv:

Kancelář veřejného ochránce práv, 602 00 Brno, Údolní 39

Tel. +420 542 542 111

e-mail : podatelna@ochrance.cz

3. Orgány společnosti i zaměstnanci, oprávnění stížnost vyřizovat, prověří všechny podněty ve stížnosti uvedené, je-li to možné, opatří v předmětné záležitosti důkazy, např. kopie listin, dokladů, vyjádření zaměstnance atd. Výsledkem prošetření stížnosti je písemný protokol, který obsahuje:

- označení stěžovatele (pokud je znám), datum podání a předmět stížnosti
- závěr, jak byla stížnost vyhodnocena
- přijatá opatření ve vztahu k uživatelům
- samostatnou část - návrh na opatření ve vztahu k zaměstnancům
- v závěru stížnosti, je uvedeno, jak stížnost a její hodnocení přispělo ke zvýšení kvality služby (návrh na změnu praxe či směrnice)

Protokol o výsledku šetření stížnosti je předán uživateli buď osobně, nebo je zaslán doporučeně poštou na uvedenou adresu uživatele.

Prošetřuje se i anonymní stížnost, protokol bez označení stěžovatele se po dobu 14 dnů zveřejní na webových stránkách a na nástěnce v hlavním sídle společnosti.

4. Lhůta pro vyřízení stížnosti je stanovena podle jejího charakteru – v běžných věcech neprodleně, v závažnějších potom maximálně do 30 dnů od jejího podání.

5. V případě opakované stížnosti ve stejné věci, která byla vyhodnocena jako neoprávněná a neobsahuje žádné jiné nové podněty, bude uživatel písemně odkázán na předchozí výsledek šetření a vyzván k případnému doplnění podání. Doplněné podání se posuzuje jako nová stížnost.

Článek IV.

Závěrečná ustanovení

1. Tato směrnice je závazná pro všechny zaměstnance, jejichž náplň práce se jakýmkoliv způsobem vztahuje k zajištění pečovatelské služby. Její nedodržování bude považováno za porušení pracovní kázně.
2. Tato směrnice může být doplňována a měněna vzestupně číslovanými dodatky.
3. Tato směrnice je ve zkrácené podobě v tzv. Help-in balíčku pro uživatele pečovatelské služby.
4. Směrnice je vydána v počtu výtisků odpovídajícím počtu pracovišť pečovatelské služby, přičemž originál s doložkou ověřující seznámení zaměstnanců s jejím obsahem, je uložen u ředitele společnosti.
5. Nedílnou součástí této směrnice jsou přílohy:
č.1 Protokol o výsledku šetření stížnosti
č.2 Formulář pro vyřizování stížnosti
6. Tato směrnice nabývá účinnosti 11.10.2010.
7. Tímto se ruší směrnice ze dne 4.12.2009.

**PROTOKOL
o výsledku šetření stížnosti**

Datum a způsob podání:

Podání učinil:

Zaměstnanec, na kterého je stížnost zaměřena:

Předmět stížnosti (hlavní podněty ve stížnosti uvedené):

Způsob prověření a zajištění důkazů:

Nápravná opatření ve vztahu k uživateli:

Nápravná opatření ve vztahu k zaměstnanci: byla přijata v souladu se ZP

Závěr: - zda je nutné opravit vnitřní směrnici či praxi

Zpracoval :
(jméno a funkce)

S protokolem byl seznámen dne podpis.....

Bruntál, 2010-05-25

Příloha č.2

Help-in o.p.s.

U Rybníka 4

792 01 Bruntál



Formulář pro vyřizování stížnosti

Vyplňuje stěžovatel:

*Datum:
Jméno a příjmení:
Adresa:
*Předmět stížnosti:

Vyplňuje organizace Help-in o.p.s. :

Stížnost převzala:

Datum zařazení stížnosti do evidence:

***Povinné údaje pro vyplnění**

DOLOŽKA, ověřující seznámení zaměstnanců se směrnicí pro přijímání a vyřizování stížností v pečovatelské službě

<i>Jméno a příjmení</i>	<i>Pracovní zařazení</i>	<i>Datum a podpis</i>
Miroslava Blahutová	pečovatel	
Štěpánka Čáslavská	pečovatel	
Růžena Gomolová	pečovatel	
Martin Hančil	DPP – zástup za pečovatele	
Romana Juráňová	pečovatel	
Radmila Kiácová	DPČ – pečovatelská činnost	
Marie Krystýnková	pečovatel	
Jan Kubiš	DPP- činnost BOZP	
Dagmar Motyčková	vedoucí pečovatelské služby	
Libuše Laovská	pečovatel	
Blanka Svobodová	pečovatel	
Zuzana Tomanová	DPČ – PR a fundraising	
Miroslav Trněný	pečovatel	
Roman Vlach	DPP- webmaster, správce PC	
Vlasta Zelinová	DPČ – pečovatelská činnost	

Označení pracoviště	Číslo výtisku směrnice	Převzal , datum, podpis
Bruntál	2	
Vrbno pod Pradědem	3	
Světlá Hora	4	
Město Albrechtice	5	
Horní Benešov	6	