

DOMOV PRO SENIORY PŘEROV

PRAVIDLA

pro podávání a vyřizování stížností



OBSAH

Stížnost	2
Kdo může stížnost podat?	2
Komu je možno stížnost podat?	2
Jak je možno stížnost podat?	2
Co by měla stížnost obsahovat?	3
Je potřeba podat stížnost v nějaké lhůtě či termínu?	3
Jak probíhá vyřizování stížnosti?	3
Kde je možno podat odvolání?	3

Možnost stěžovat si je jednou ze základních podmínek zachování důstojnosti člověka.

Stížnosti jsou důležitá poselství o spokojenosti s poskytovanou sociální službou a o tom, zda tato služba odpovídá potřebám uživatelů. Je to také podnět pro zlepšení kvality a rozvoj sociální služby. Současně jde o nástroj kontroly uživatele nad službou, která je mu poskytována. Stížnost je obranou proti neoprávněnému zásahu do práv a oprávněných zájmů uživatele domova pro seniory.

Stížnost

- Pokud uživatel (osoba blízká...) není spokojen s kvalitou a způsobem poskytované sociální služby, chováním nebo přístupem zaměstnanců domova, má možnost podat stížnost.

Kdo může stížnost podat?

- Uživatel
- Zákonný zástupce uživatele, opatrovník, zastupující člen domácnosti uživatele
- Rodinní příslušníci
- Případně jiné fyzické (či právnické osoby).

Komu je možno stížnost podat?

- Poskytovateli sociálních služeb, tj. Sociálním službám města Přerova, p. o., prostřednictvím ředitelky organizace, sociální pracovnice, vrchní sestry či staniční sestry. V případě jejich nepřítomnosti, kterémukoliv zaměstnanci domova pro seniory, který ji následně předá koordinátorce sociální pracovnici k vyřízení.

Jak je možno stížnost podat?

- **Ústně**
 - ústním předáním zaměstnanci poskytovatele nebo určené osobě
 - při osobních jednáních
 - na schůzkách s uživateli, se zákonnými zástupci/opatrovníky/, s rodinnými příslušníky
- **Telefonicky:**

Ředitelce organizace:	Jana Žouželková	581 289 112
Sociální pracovnici:	Irena Vykoukalová	581 289 116
- **Písemně** – Do označených schránek důvěry, které jsou umístěny v koridoru vstupní haly domova a přízemí pavilon A. Imobilní uživatelé mají k dispozici přenosnou schránku důvěry.
- **Elektronicky**

Sociální služby města Přerova, p. o.:	info@ssmp.cz
Ředitelce organizace:	zouzelkova@ssmp.cz

Sociální pracovníci:

vykoukalova@ssmp.cz

Datová schránka:

ibak72w

Co by měla stížnost obsahovat?

- Stížnost by neměla být anonymní, měla by obsahovat dostatek informací pro její vyřízení. Anonymními stížnostmi se poskytovatel sociální služby nezabývá.

Je potřeba podat stížnost v nějaké lhůtě či termínu?

- Ne, podání stížnosti není limitováno. Pokud však chcete, aby bylo vyřízení stížnosti efektivní, je nejvhodnější podat ji ihned nebo v co možná nejkratším termínu a bez zbytečného odkladu po události, na kterou si stěžujete.

Jak probíhá vyřizování stížnosti?

- Poskytovatel nabídne stěžovateli ústní projednání stížnosti, pokud je to s ohledem na charakter stížnosti vhodné.
- Poskytovatel má povinnost vyřídit stížnost neprodleně, nejdéle však do **30 dnů** od jejího obdržení. Lhůtu pro vyřízení stížnosti lze v odůvodněných případech prodloužit.
- Poskytovatel má povinnost vést o stížnostech evidenci. Stížnosti jsou evidovány v Knize stížností, která je uložena na sociálním oddělení.
- Stížnost se považuje za vyřízenou, jakmile po prošetření byla učiněna nápravná opatření potřebná k odstranění zjištěných závad a stěžovatel o tom byl vyrozuměn.
- Stížnosti, které byly vyhodnoceny jako neoprávněné, se považují za vyřízené dnem, kterým byl stěžovatel o výsledku stížnosti vyrozuměn.
- Stížnosti jsou pravidelně 1x ročně vyhodnoceny a zjištěné poznatky se využívají ke zkvalitnění a zdokonalení poskytované sociální služby.

Kde je možno podat odvolání?

V případě, že stěžovatel není spokojen s vyřízením své stížnosti ze strany poskytovatele, může podat odvolání.

- **Zřizovateli Sociálních služeb města Přerova, p. o.**, kterým je Statutární město Přerov – stížnosti přijímá Kancelář primátora, oddělení organizační, nám. T. G. Masaryka 2, 1. patro, tel.: 581 268 432,
- **Veřejnému ochránci práv**, Údolní 39, 602 00 Brno, tel.: 542 542 111

Platnost od 01. 09. 2018

Jana Žouželková
ředitelka organizace