

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 – Bc. Dagmar Motyčková Vydal: Bc. Dagmar Motyčková	Vnitřní předpis: č. 2a	Místo a datum: Bruntál, 2018-04-12
Za předpis zodpovídá: Bc. Dagmar Motyčková	Upravuje standard kvality: č. 7	Datum revize: 2019-04-12

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:

- ve své domácnosti pečovateli, který provede písemný záznam do Formuláře pro vyřizování stížností, který má každý klient k dispozici v Help-in balíčku. Stížnost předá vedoucímu PS;
- v sídle společnosti pečovateli nebo vedoucímu PS. Tento pracovník s ním o stížnosti sepíše písemný záznam do Formuláře pro vyřizování stížností, který má každý klient k dispozici v Help-in balíčku a stížnost zaeviduje a uloží do složky určené na vedení záznamů o stížnostech;
- v sídle společnosti a to řediteli, který stížnost ústně předá vedoucímu PS, který postupuje stejně jako v předchozích případech;
- **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 předat vedoucímu pečovatelské služby. Tento zaměstnanec zaeviduje přijatou stížnost do knihy přijaté pošty a

předá vedoucímu PS, který stížnost zaeviduje a uloží do složky určené na vedení záznamů o stížnostech;

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

E-mail:

Vedoucí pečovatelské služby: help-pecovatel@atlas.cz

Ředitel společnosti: helpinops@atlas.cz

- **telefonicky** – stížnost je možné podat u vedoucí pečovatelské služby:
 - Bc. Dagmar Motyčková, tel. 733 535 582 nebo 554 725 414– není-li přítomná, je oprávněn vyřídit tuto stížnost kterýkoliv zaměstnanec PS. Další postup se řídí pravidly pro přijetí ústní stížnosti.
 - 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 nebo dozorčí rady v následující posloupnosti:

Správní rada

předseda - Ing. Hana ROUSOVÁ

členové - Ing. Petr Valer

Milena Hančilová

Nebo na:

Dozorčí rada

předseda - Ing. Jiří ČECH

členové - Ing. Jana SUMKOVÁ

Ing. Irena KONEČNÁ

Veškeré písemné stížnosti pro členy správní nebo dozorčí rady společnosti může klient zasílat na adresu společnosti: Help-in, o. p. s., U Rybníka 4, 792 01 Bruntál.

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.: **+420 595 622 222**

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 : kancelar@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 – tato část protokolu se stěžovateli (pokud je znám) nezasílá.

4. V případě, že je stěžovatel znám (uvedena adresa a jméno), bude mu vyhodnocení stížnosti zasláno poštou a kopie bude založena ve Složce na stížnosti. V případě, že je adresát neznámý (uvedeno jméno bez udání adresy či anonymní stížnost), bude reakce na stížnost vyvěšena na nástěnce v hlavním sídle společnosti, která je určena pro zveřejňování reakcí na anonymní stížnosti a na webových stránkách společnosti.

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

6. 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. 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.

4. Nedílnou součástí této směrnice jsou přílohy:
 - č. 1 Formulář pro vyřizování stížnosti
 - č. 2 Protokol o výsledku šetření stížnosti

5. Tato směrnice nabývá účinnosti 12. 4. 2018.

6. Tímto se ruší směrnice ze dne 1. 4. 2016.

Příloha č. 1

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**

Příloha č. 2

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:

Závěr:

Nápravná opatření ve vztahu ke klientovi:

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

Zpracoval:

(jméno a funkce)

S protokolem byl seznámen v Bruntále dne.....

Podpis

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>
Šárka Pospíšilová	pečovatelka	
Štěpánka Časlavská	pečovatelka	
Blanka Svobodová	pečovatelka	
Jana Knoflíčková	pečovatelka	
Marie Krystýnková	pečovatelka	
Romana Kotulková	pečovatelka	
Jarmila Ševčíková	pečovatelka	
Jana Mozgová	pečovatel	
Eva Horsáková	pečovatelka	
Aneta Bayerová	pečovatelka	
Jiří Schraml	pečovatel	
Bc. Dagmar Motyčková	vedoucí PS	

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