



# INFORMACE K PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ, NÁMĚTŮ A PŘIPOMÍNEK

## Podnět, připomínka, stížnost:

- *podnět* – doporučení ke zlepšení kvality služby
- *připomínka* – drobná kritika, pojmenování nedostatku, osoba neztratila důvěru v pracovníky pečovatelské služby, k poskytované službě, nepožaduje písemné řešení
- *stížnost* – nespokojenost s kvalitou nebo způsobem poskytování služby

Podněty a připomínky řeší pracovníci na místě a operativně.

V případě potřeby pracovníci informují pracovní tým a vedoucí PS a provedou zápis do záznamu o průběhu služby.

## Pravidla pro podávání stížností

- každý uživatel služby má právo podat stížnost, není-li spokojen se způsobem, průběhem, kvalitou poskytovaných služeb nebo přístupem pracovníků.
- pracovníci pečovatelské služby se vážně zaobírají i podněty a připomínkami k poskytované službě či podmínkami poskytování služby
- každá stížnost je brána pozitivně a měla by vést ke zkvalitňování poskytované služby
- uživatel má možnost si zvolit svého zástupce, který jej bude zastupovat při vyřizování stížnosti
- při vyřizování stížnosti je poskytnut dostatek prostoru k vyjádření názoru stěžovatele či případných svědků
- uživatel služby má právo v případě, že si stěžuje na pečovatelskou službu, se při jiné příležitosti na pečovatelskou službu opět obrátit, jeho stížnost nebude mít negativní vliv na kvalitu jemu poskytnutých služeb
- tiskopis pro podání stížnosti je k dispozici na webu
- veškeré podněty, připomínky, stížnosti jsou zaevidovány v tabulce evidence podnětů, připomínek stížností

Uživatelé mají možnost podat stížnost následující formou:

- **ústně:** osobně nebo zprostředkovaně prostřednictvím zástupce
- **písemně na adresu:** Centrum sociálních služeb Ostrava, o.p.s., Jahnova 867/12, 709 00 Ostrava – Mariánské Hory
- **e-mailem:** : [pecovatelka@css-ostrava.cz](mailto:pecovatelka@css-ostrava.cz)
- **telefonicky:** 739 424 175



## Postup při vyřizování stížností

Stížnost týkající se kvality služby či způsobu poskytování služby přijímá kterýkoli pracovník zařízení v provozních hodinách zařízení.

Stížnost, která se vztahuje na pečovatelku, vyřizuje vedoucí pečovatelské služby

- **adresa:** Lidická 217, 742 83 Klimkovice; 1.patro
- **e-mail:** [pecovatelka@css-ostrava.cz](mailto:pecovatelka@css-ostrava.cz)
- **telefon:** 739 424 175

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti, je možno obrátit se na ředitele Centra sociálních služeb Ostrava, o.p.s.

Stížnost, která se vztahuje na vedoucí pečovatelské služby, přijímá ředitel společnosti – ředitel Centra sociálních služeb Ostrava, o.p.s.:

- **adresa:** Jahnova 867/12, 709 00 Ostrava – Mariánské Hory,
- **telefon:** 595 054 019
- **e-mail:** [jdrastik@css-ostrava.cz](mailto:jdrastik@css-ostrava.cz).

Stížnosti, které jsou podány písemně na formuláři pro vyřizování stížností, e-mailem, dopisem, jsou zaevidovány do tabulky evidence stížností, podnětů, připomínek.

V případě ústního podání stížnosti (osobně, prostřednictvím zástupce, telefonicky) zaměstnanec/pracovník:

- vyslechne uživatele, který stížnost podává
- informace zaznamená do formuláře pro vyřizování stížností, přičemž se drží formulací stěžovatele

Tento zápis je opatřen podpisem zaměstnance, který zápis provedl (a po vyřízení stížnosti zaměstnancem, který stížnost řešil). Stěžovatel po přečtení zápisu stvrdí svým podpisem správnost zapsaných údajů, pokud odmítne zápis podepsat, zaměstnanec toto do zápisu zaznamená. Následně zaměstnanec zaeviduje stížnost do tabulky evidence stížností, podnětů, připomínek.

## Postup při vyřizování stížnosti

Vedoucí služby prověří veškeré skutečnosti související s předmětným podáním. Zejména se soustředí, zda byly dodrženy metodické postupy, pravidla služby. Na konci prověřování rozhodne o tom, zda stížnost byla oprávněná, částečně oprávněná, neoprávněná nebo neprověřitelná. V případě, že stížnost vyhodnotí jako oprávněnou nebo částečně oprávněnou, zajistí přijetí potřebných nápravných opatření.

Vedoucí služby sepíše písemnou odpověď nebo pozve stěžovatele k ústnímu projednání (popř. jej navštíví v jeho domácnosti), ze kterého provede zápis.

Má-li SP, PSS při osobním podání stížnosti veškeré podklady pro vyřízení stížnosti, vyřídí stížnost písemně ihned na místě (u stížnosti, která je podána prostřednictvím zástupce či telefonicky – v tomto případě SP, PSS vyhotoví zápis z jednání a zašle jej stěžovateli).

Lhůta pro vyřízení stížnosti, kterou není možno vyřešit na místě je **28 dní ode dne doručení stížnosti vedoucí PS**. Po této lhůtě je stěžovatel informován o výsledku šetření stížnosti, taktéž jsou informováni i další zainteresovaní pracovníci služby.



V případě, že lhůta pro vyřizování stížnosti překročí stanovených 28 dnů, je stěžovatel vyrozuměn vedoucí PS (případně jeho zástupcem) o prodloužení lhůty. Toto vyrozumění se vyhotovuje v písemné formě a obsahuje důvody pro prodloužení lhůty. Lhůta se může prodloužit o maximálně dalších 28 dní.

Pokud stěžovatel nepožádal o jiný způsob vyrozumění, o řešení stížnosti platí, že na stížnost se odpovídá písemně (dopis, e-mail, podle způsobu, jakým byla stížnost zaslána, u dopisu je předpokladem znalost jména stěžovatele a korespondenční adresy).

Písemné vyřízení stížnosti obsahuje následující:

- datum vyřízení stížnosti,
- jméno a podpis odpovědné osoby (osob), která stížnost vyřizovala,
- výsledek vyřízení stížnosti s podpisem kroků, jak byla stížnost vyřizována (je možno konstatovat, že stížnost byla shledána jako opodstatněná, neopodstatněná, nebo částečně oprávněná, pak se uvede, v čem byla oprávněná a v čem nikoli.
- stane-li se, že se nepodaří zjistit, zda stížnost tuto skutečnost byla oprávněna či nikoliv, je nutné konstatovat ve vyřízení stížnosti tuto skutečnost spolu odůvodněním, proč se nepodařilo stížnost vyřešit,
- přijatá opatření k odstranění zjištěných skutečností.

V případě, že uživatel nebude spokojen s výsledkem vyřízení stížnosti, může podat podnět k prověření postupu při prošetření stížnosti:

- Na místně příslušné obci s rozšířenou působností, tj. Ostrava, Opava, Bílovec, Nový Jičín, popř. na Krajský úřad Moravskoslezského kraje.