

## Způsob vyřizování stížností uživatelů

### Co je stížnost:

Stížnost je (na rozdíl od připomínky či podnětu) nespokojenost s kvalitou nebo způsobem poskytování pečovatelské služby (např. potlačování základních práv a svobod, nesoulad se smluvně dohodnutými skutečnostmi či individuálním plánováním, zanedbávání péče, nespokojenost s řízením a organizací pečovatelské služby apod.) Pokud se uživatel vyjádří, že podává stížnost, vždy je to třeba jako stížnost brát.

### Kdo podává:

- Uživatel může své stížnosti uplatňovat osobně, nebo také prostřednictvím rodinného příslušníka, případně jiného nezávislého zástupce, tlumočnicka, kterému důvěřuje.

### Komu a jak:

- Stížnosti je možné podávat jakoukoliv formou – ústní, písemnou, emailem, a to, vedoucí pečovatelské služby.
- Anonymní stížnosti lze vhodit do schránky „Dotazy, stížnosti, připomínky“ umístěné v Domě s pečovatelskou službou Vracov. Vybírá se každé pondělí v dopoledních hodinách.
- Stížnosti na vedoucí pečovatelské služby je možné podávat tajemnici Města Vracov.
- Ústní stížnosti je možno vyřizovat takto:

<b>Kontaktní osoba:</b>	<b>Adresa:</b>	<b>Telefon:</b>
Vedoucí a sociální pracovnice pečovatelské služby: <b>Bc. Petra Sabáčková, DiS.</b>	Luční 1590, 696 42 Vracov	778 431 133 518 628 324

- Písemné stížnosti na práci a postupy v pečovatelské službě Vracov jsou přijímány na adrese: DPS, Luční 1590, 696 42 Vracov.
- E-mail: ps@mestovracov.cz

### Evidence stížnosti:

- Stížnost sepisuje vedoucí pečovatelské služby do Knihy evidence a řešení stížností, připomínek. Do záznamu napíše datum, jméno, kdo stížnost podal a kdo stížnost přijal, kdo je pověřen vyřízením stížnosti, předmět stížnosti a co je očekáváno od kladného vyřízení stížnosti. Součástí zápisu je i opodstatněnost stížnosti, způsob a řešení stížnosti.
- Každá stížnost je archivována po dobu 5 let.

### Projednávání:

- Stížnost projednává vedoucí pracovník pečovatelské služby a rozhodne, zda je či není stížnost opodstatněna. (např. zjištěním skutečností, rozhovorem s dotčenými osobami, svědky apod.)

**Vyřízení:**

- Výsledné vyřízení stížnosti je písemné (obsahuje datum vyřízení, jméno zodpovědné osoby, výsledek, opatření při oprávněné stížnosti, způsob odvolání.), s výsledkem je uživatel seznámen přečtením, zasláním či dle domluvy při evidování stížnosti.
- Maximální celková doba k vyřízení stížnosti je 30 dnů ode dne doručení či sepsání stížnosti.

**Odvolání:**

- Stížnosti řeší vždy nejdříve vedoucí pracovník pečovatelské služby. Pokud není uživatel spokojen, může se odvolat ke starostovi Města Vracov, tel.: 518 628 182 [starosta@mestovracov.cz](mailto:starosta@mestovracov.cz)
  - Pokud není stěžovatel spokojen s vyřízením stížnosti, může svou stížnost řešit prostřednictvím nezávislé instituce např. Občanské poradny, Anenská 10, Brno, 602 10, tel. 545 241 828.
  - Veřejný ochránce práv: Údolní 39, 602 00 Brno, tel.: 542 542 888, [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)

**Způsob informování uživatelů:**

- Se způsobem podávání stížnosti je uživatel seznámen při uzavírání Smlouvy o poskytování sociální služby a to ústně, dle schopností uživatele. Součástí vnitřních pravidel, které uživatel obdrží při podpisu smlouvy, je dokument „Způsob vyřizování stížností uživatelů“. Tato příloha se uživateli předává při podpisu smlouvy.
- Uživatel se může v průběhu poskytování pečovatelské služby na postup znovu informovat.
- Způsob řešení stížnosti uživatele je veřejně přístupný na nástěnce u vchodu do DPS a na webových stránkách města [www.mestovracov.cz](http://www.mestovracov.cz).
- Způsob řešení stížnosti uživatele s obtížnou komunikací je vysvětlován pomocí AAK (alternativní a augmentativní komunikace – piktogramy, obrázky, fotografie apod).
- U nekomunikujících uživatelů je se způsobem podávání stížností seznámen uživatelův opatrovník. U těchto uživatelů vedoucí pečovatelské služby provádí cíleně, pravidelně i namátkově kontrolu poskytování péče, aby se maximálně možné předešlo zneužití a zachování práv uživatele.
- O informování nekomunikujícího uživatele či uživatele s obtížnou komunikací je pořízen záznam o schůzce s podpisem uživatele s obtížnou komunikací nebo svědka, že byl uživatel seznámen se způsobem podávání stížností.