

Pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

- Každý klient má možnost stěžovat si samostatně, případně zprostředkovaně na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb.
- Stěžovatel má v případě potřeby právo na tlumočníka. Společnost Zdravotní sestry a pečovatelky s.r.o. je nápomocna při jeho zprostředkování a dbá na to, aby tlumočník byl nezaujatý. Jedná se o případy, kdy je stěžovatel cizí národnosti, neslyšící apod.
- Stížnosti přijímá kterýkoliv pracovník, který poskytuje nebo zprostředkovává sociální služby, a to v písemné formě. Při ústní stížnosti učiní pracovník o stížnosti písemný záznam ve spolupráci s uživatelem. Pokud tuto možnost klient odmítne, informuje pracovník o stížnosti neprodleně vedoucího společnosti (případně jeho zástupce) a společně stížnost zaevidují do knihy stížností.
- Společnost Zdravotní sestry a pečovatelky s.r.o. má před kanceláří provozovny (Kochova 1185, Chomutov 430 01 umístěnou veřejně přístupnou schránku, která umožňuje anonymní podávání stížností.
- Pracovníci jsou povinni zachovat v případě žádosti stěžovatele mlčenlivost totožnosti stěžovatele.
- K podání a vyřízení stížnosti je klient oprávněn zmocnit třetí osobu jako svého zástupce. O výsledku vyřízení žádosti je zástupce klienta, který byl zmocněn k zastupování, srozumitelně informován s ohledem na povinnost ochrany osobnosti a osobních údajů.
- Pověřený pracovník vyřídí stížnost nejpozději do 28 dnů. O prodloužení denní lhůty u stížnosti, která vyžaduje ke svému vyřízení delší lhůtu, bude stěžovatel písemně srozumitelně informován. Jednoduché stížnosti budou vyřízeny v týdenní lhůtě; závažné stížnosti se vyřizují bez zbytečného odkladu.
- Stížnosti jsou vyřizovány písemnou formou, mohou však být vyřízeny i ústní formou. Podle okolností, s ohledem na situaci, sociální a zdravotní stav stěžovatele, ho může pověřený pracovník po předběžné domluvě navštívit a písemnou odpověď doplnit ústním objasněním.
- Písemná stížnost a její písemné vyřízení budou vloženy do osobního spisu uživatele. Pokud má stížnost vliv na individuální plán uživatele nebo smlouvu, pracovník zodpovědný za vedení dokumentace změnu zaznamená do příslušné dokumentace.
- V případě nesouhlasu se způsobem vyřízení stížností má uživatel právo podat odvolání. Se svou stížností se může rovněž obrátit na inspekci MPSV nebo na veřejného ochránce lidských práv atp.