



Léčebna dlouhodobě nemocných Rybitví

Činžovních domů 140, 533 54 Rybitví

00190560

Stížnosti, podněty a oznámení

Stížnosti, podněty a oznámení

ke Standardu č. 7 „Stížnosti na kvalitu způsob poskytování sociální služby“

(SKSS 7 - 1)

Druh služby : Sociální služby poskytované ve zdravotnickém zařízení lůžkové péče

Čl. 1

Obecná ustanovení

- 1) Tento pokyn stanoví postup při přijímání a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb, podnětů, připomínek a oznámení.
- 2) Za stížnost je považováno sdělení významného obsahu o porušení způsobu poskytování služeb nebo nedodržení způsobu a rozsahu nasmlouvané služby, kdy klient očekává prověření a odpověď. Pro posouzení, zda se jedná o stížnost, je rozhodující obsah podání, nikoliv jeho označení osobou, která podání učinila.
- 3) Za stížnost se nepovažují návrhy na zahájení řízení, odvolání, námítky proti jednotlivým úkonům a opatřením spojeným s výkonem sociální agendy veřejné správy.
- 4) Podněty, připomínky a oznámení, které slouží pro zlepšení kvality poskytované péče, se ve smyslu platných předpisů projednávají v běžné komunikaci.
- 5) Správcem směrnice, který zodpovídá za její věcnou správnost a aktualizaci, je vedoucí úseku přímé péče a sociálních služeb.

Čl. 2

Základní principy

- 1) Klienti si mohou stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb, aniž by tím byli jakýmkoliv způsobem ohroženi.
- 2) S vnitřními pravidly stanovenými pro přijímání a vyřizování stížností, oznámení a podnětů jsou seznámeni klienti jako uživatelé i zaměstnanci jako poskytovatelé a obě skupiny mají stejné práva a povinnosti.

3) Klienti jsou informováni o tom, že mají možnost si stěžovat, jakou formou je možné stížnost podat, kdo ji bude vyřizovat a jakým způsobem bude vyřizování stížnosti probíhat, popř. jakým způsobem se odvolat. Se stejnými postupy jsou seznámeni i zaměstnanci .

4) Stěžovatel má možnost si svobodně prokazatelně zvolit nezávislého zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat.

Č1. 3

Přijímání stížností, oznámení a podnětů

1) Stížnosti, oznámení a podněty (dále jen stížnosti) se s ohledem na prokazatelnost podávají písemně na určená místa a to:

- a) do schránky umístěné na chodbě v přízemí
- b) vedoucí úseku přímé péče a sociálních služeb
- c) ředitelce

2) Vybíráním schránky a evidováním stížností je pověřena vedoucí úseku přímé péče a sociálních služeb

3) Schránka se vybírá denně popř. dle potřeby.

4) Osoby, kterým zdravotní stav nedovoluje použít výše uvedený způsob podávání stížností, mohou podat stížnost písemně i ústně u vedoucí oddělení D případně u sociálního pracovníka, kteří písemnou stížnost předají ředitelce LDN.

5) V KNIZE STÍŽNOSTÍ, která je založena na oddělení D se evidují všechny stížnosti bez ohledu na formu podání. Podněty a oznámení lze zaevidovat také v Provozní knize.

6) Za vyřízení stížnosti na přímou péči zodpovídá vedoucí úseku přímé péče a sociálních služeb, nebo dle konkrétního případu na základě rozhodnutí ředitelky jiná osoba.

Č1. 4

Evidence stížností, oznámení a podnětů

1) Veškeré stížnosti se evidují v „KNIZE STÍŽNOSTÍ“, na oddělení D , jejímž vedením je pověřena vedoucí oddělení .

2) Stížnosti a spisový materiál týkající se jejich vyřizování se zakládají odděleně od ostatních písemností.

3) Lhůta pro úschovu stížností je ve smyslu platné směrnice „ Spisový a skartační řád“ 5 let.

Č1. 5

Vyřizování stížností, oznámení a podnětů

1) Zaměstnanec pověřený vybíráním schránky denně do 8,00 hod. předá došlé stížnosti k vyřízení na oddělení D a současně informuje ředitelku .

3) Stížnost na vedoucí úseku přímé péče a sociálních služeb a další pracovníky LDN Rybitví předá pověřený zaměstnanec k vyřízení ředitelce .

4) Lhůta na vyřízení stížnosti je 30 dnů od dne podání a její prodloužení může být jen výjimečné se souhlasem ředitelky, která určí konečný termín vyřízení stížnosti. S tímto prodloužením je bezodkladně seznámen stěžovatel.

Čl. 6

Kontrola vyřizování stížností, oznámení a podnětů

1) Ředitelka ve spolupráci se zaměstnancem pověřeným vyřizováním stížností

a) sleduje průběh vyřizování stížnosti

b) přijímá konkrétní opatření k odstranění příčin stížností

c) min. 1x za 2 měsíce průběžně ověřuje, zda jsou nastavené postupy funkční, zda jsou dodržovány v praxi,

2) V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti lze uplatnit námitku u nadřízeného orgánu a to na odboru sociálních věcí Krajského úřadu Pardubického kraje, Komenského náměstí 125, 532 11 Pardubice, tel. vedoucí odboru 466 026 175.

3) V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti nadřízeným orgánem lze dále uplatnit námitku u Ministerstva práce a sociálních věcí ČR, Na Poříčním právu 1, 12801 Praha 2, Českého helsinského výboru, Štefánkova 21, 150 00 Praha 5 nebo Veřejného ochránce práv, Údolní 39, 60200 Brno.

Čl. 7

Závěrečná ustanovení

1) Tento pokyn nabývá účinnosti dne 1. 4. 2013.

2) Pokyn je uložen u staniční sestry na oddělení D a na ekonomickém oddělení. S pokynem jsou seznámeni uživatelé sociálních služeb.

3) Vedoucí úseku přímé péče a sociálních služeb má povinnost prokazatelně seznámit s touto směrnicí všechny podřízené zaměstnance, kterých se týká.

V Rybitví dne 1. 4. 2013

Mgr. Jana Tomšů

ředitelka

Léčebna dlouhodobě nemocných Rybitví