

STANDARBY KVALITY SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Standard č. 7

Dokumentace o poskytování sociální služby

Kritérium

a) poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby, a to ve formě srozumitelné osobám; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje

Společnost *Helias* má zpracovaná Vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností č.

Vyřizování stížností, které upravují:

- co je to stížnost
- podávání stížností
- vyřizování stížností
- možnost volby svého zástupce pro podání a vyřizování stížnosti

Podle těchto pravidel společnost *Helias* postupuje.

Uživatele o těchto pravidlech informujeme ústní formou před podpisem smlouvy o poskytování sociální služby.

Vnitřní pravidla č.....s těmito informacemi jsou součástí Smlouvy o poskytování sociální služby.

b) poskytovatel informuje osoby o možnosti podat stížnost, jakou formou stížnost podat, na koho se obracet, kdo bude stížnost vyřizovat a jakým způsobem a o možnosti zvolit si zástupce pro podání a vyřizování stížnosti; s těmito postupy jsou rovněž prokazatelně seznámeni zaměstnanci poskytovatele

O možnosti podání stížnosti informujeme uživatele před i při podepisování Smlouvy o poskytování sociální služby.

Součástí této smlouvy jsou i Vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností, kde jsou uvedena pravidla podávání a řešení stížností a možnost zvolit si svého zástupce pro podání a vyřizování stížnosti.

Smlouva o poskytování sociální služby obsahuje i Formulář stížností.

Stížnost lze podat i jinou formou než prostřednictvím Formuláře stížností, a to buď ústně nebo pomocí Knihy přání a stížností, která je v kanceláři společnosti *Helias* nebo na webových stránkách: www.helias.cz.

c) poskytovatel stížnosti eviduje a vyřizuje je písemně v přiměřené lhůtě

Na evidenci stížností je zřízen zvláštní šanon, který je uložen v kanceláři společnosti *Helias* v uzamykatelné skříňce.

Postup při vyřizování stížností je uveden ve Vnitřních pravidlech pro podávání a vyřizování stížností

Uživatel je seznámen o povinnosti ředitelky každou stížnost projednat a vyřídit, v případě oprávněných stížností pak také sjednat nápravu. Stížnost je vyřizována ve lhůtě do 30 dnů ode dne podání stížnosti.

O vyřízení stížnosti je vypracováno písemné rozhodnutí ve dvou vyhotoveních. Jedno vyhotovení je zasláno uživateli služby, druhé vyhotovení je uloženo do zvláštního šanonu na stížnosti.

d) poskytovatel informuje osoby o možnosti obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti na nadřízený orgán poskytovatele nebo na instituci sledující dodržování lidských práv s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížností

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti nebo v případě podání stížnosti na ředitelku společnosti má uživatel možnost obrátit se na Členskou radu společnosti *Helias*, nebo na Odbor sociálních věcí Magistrátu Města Ústí nad Labem, případně na veřejného ochránce práv v Brně.

O této možnosti postupu je klient či uživatel služby informován sociálním pracovníkem nebo ředitelkou společnosti.

Účinnost:

Zpracoval: Drahomíra Brožová, ředitelka Helias Ústí nad Labem, o.p.s.

Schválil: Drahomíra Brožová, ředitelka Helias Ústí nad Labem, o.p.s.

Počet stran: 2

Počet příloh:

V Ústí nad Labem dne 01.01.2009.

Drahomíra Brožová
Ředitelka Helias Ústí nad Labem, o.p.s.