

STANDARDY KVALITY SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Standard č. 7

Stížnosti na kvalitu nebo způsob 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 zpracovanou *vnitřní směrnici č. 11 pro podávání a vyřizování stížností*.

Vnitřní směrnice vyřizování stížností, která upravuje:

- 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 směrnice č. 11 s těmito informacemi a formulářem stížností je přílohou 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 směrnice č. 11 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 ředitelky společnosti HELIAS.

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

Na evidenci stížností je zřízena zvláštní složka, která je uložena v kanceláři ředitelky ve společnosti HELIAS v uzamykatelné skříňce.

Postup při vyřizování stížností je uveden ve *Vnitřní směrnici pro podávání a vyřizování stížností č.11*.

Uživatel je seznámen o povinnosti ředitelkou společnosti HELIAS 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 zvláštní složky k evidenci 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 HELIAS má uživatel možnost obrátit se na Správní radu společnosti HELIAS, potažmo na Dozorčí radu, nebo na Odbor sociálních věcí Magistrátu Města Ústí nad Labem, Odbor sociálních věcí KÚ ÚK, případně na veřejného ochránce práv v Brně.

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

Účinnost: 1. 9. 2014

Zpracoval: Bc. Petra Hrstková

Schválil: Bc. Drahomíra Brožová

Počet stran: 2

Počet příloh: 2: vnitřní směrnice č. 11, formulář stížností

V Ústí nad Labem dne 1. 9. 2014

Bc. Drahomíra Brožová

Ředitelka společnosti Helias Ústí nad Labem, o.p.s.

DOKLAD JE ÚPLNÝ A PLATNÝ

Dodatek ke standardu č. 7 kvality sociální služeb

Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

Kritérium

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 *Pravidla pro podávání a vyřizování stížností*.

Smlouva o poskytování sociální služby obsahuje i *Formulář stížností*.

Stížnost může být podána ústně, osobně písemně, písemně na kontaktní adresu společnosti Helias nebo prostřednictvím *Knihy přání a stížností*, umístěné na viditelném místě – v mezipatře sídla společnosti Helias.

Stížnosti přijímají všichni zaměstnanci společnosti Helias a předávají ji ředitelce společnosti Helias, příp. Správní radě společnosti Helias.

V Ústí nad Labem dne 1. 7. 2023

Mgr. Drahomíra Brožová

ředitelka společnosti Helias Ústí nad Labem, o.p.s.

DOKLAD JE ÚPLNÝ A PLATNÝ