

Pravidla pro podávání a vyřizování stížností

Domov pro seniory Pilníkov
Trutnovská 176, 542 42 Pilníkov, IČO 001 95 031



Pravidla pro podávání a vyřizování stížností

Pravidla pro vyřizování a podávání stížností seznamují se způsoby podání stížností a jejich vyřizování, obsahují kontakty na nadřízené a nezávislé orgány v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti.

Účinnost od	1. 5. 2021
Platnost od	1. 5. 2021
Ruší	➤ Dokument <u>Pravidla pro podávání a vyřizování stížností</u> s platností od 11. 7. 2013 a účinností od 1. 8. 2013
Související	➤ <u>Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách</u> ➤ <u>Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách</u> ➤ <u>Standard kvality sociálních služeb č. 7</u> ➤ Dokument <u>Popis realizace poskytované sociální služby</u>
Návaznost	➤ Sekce Dokumenty na webu poskytovatele (www.dpspilnikov.cz/dokumenty) – provést zveřejnění aktualizované verze dokumentu ke dni účinnosti dokumentu ➤ Informační vývěsky v objektu – provést aktualizaci ke dni účinnosti dokumentu
Závaznost	➤ Zaměstnanci organizace, klienti, ostatní osoby
Revize	➤ Úprava názvosloví
Poznámka	-
Zpracoval	Mgr. Markéta Gábrišová, Bc. Ivana Medelská
Zodpovědnost za aktualizaci	Bc. Ivana Medelská
Kontroloval	Mgr. Markéta Gábrišová
Schválil	Mgr. Markéta Gábrišová

Obecná ustanovení

K podání stížnosti je oprávněn kdokoliv – klient, zaměstnanec i další osoba. Klient má možnost si zvolit pro vyřizování stížnosti nezávislého zástupce (např. rodinného příslušníka, blízkou osobu), který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat.

Klienti, zaměstnanci i další osoby mají právo podávat stížnosti, podněty, připomínky, návrhy, případně pochvaly. O této možnosti jsou klienti informováni již při jednání se zájemcem o službu a opětovně při nástupu klienta do zařízení. Zaměstnanci jsou s pravidly seznámeni při nástupu do zaměstnání, obdobně jako je tomu v případě dalších vnitřních předpisů, a dále jsou s nimi seznamováni na pravidelných schůzkách. Pravidla pro podávání a vyřizování stížností jsou volně přístupná na informačních vývěskách v zařízení a na internetových stránkách www.dpspilkov.cz.

Dle obsahu sdělení rozhodne poskytovatel, zda se jedná o stížnost, podnět, připomínku nebo návrh.

Pro rozpoznání toho, co je a co není stížnost, platí zásadní pravidlo: **Pokud osoba označí ústní nebo písemné podání jako stížnost, pak jde o stížnost, ať je jeho obsah jakýkoliv.**

Podněty, připomínky a návrhy jsou podání, která obsahují drobnou kritiku nebo návrhy na zlepšení služby.

Poskytovatel považuje stížnost, podnět, návrh nebo připomínku jako námět ke zvýšení kvality poskytovaných služeb. Podáním stížnosti nesmí být stěžovatel nebo ten, jehož jménem je stížnost podána znevýhodněn.

Stížnosti, podněty, připomínky, návrhy a pochvaly na kvalitu poskytované sociální služby

V případě, kdy klient nebo další osoby nejsou spokojeni s kvalitou, rozsahem a průběhem poskytovaných sociálních služeb, zejména s kvalitou poskytovaných úkonů péče, ubytováním, stravováním a s chováním a působením zaměstnanců při výkonu služeb pro klienty, mají možnost podat stížnost, podnět, návrh nebo připomínku.

Klienti a další osoby mají rovněž možnost v případě spokojenosti s poskytovanými sociálními službami podat písemnou pochvalu.

Ostatní stížnosti, podněty, připomínky, návrhy a pochvaly

Jedná se o stížnosti, podněty, připomínky a pochvaly, které se přímo netýkají kvality nebo způsobu poskytování sociální služby.

Stížnosti ostatních strážníků na kvalitu jídla řeší vedoucí stravovacího úseku.

Stížnosti klientů na chování ostatních klientů řeší zaměstnanci sociálního úseku.

Stížnosti zaměstnanců na chování ostatních zaměstnanců řeší ředitel, případně vedoucí zaměstnanec toho zaměstnance, proti kterému stížnost směřuje.

Forma a způsob řešení stížností, podnětů a připomínek

Stížnost, podnět, návrh nebo připomínka může mít formu ústní nebo písemnou. Může být předána osobně, vhozena do schránky na stížnosti nebo zaslána poštou. Stížnost lze podat i anonymně vhozením do schránky na stížnosti nebo zaslat poštou.

Schránka na stížnosti a další připomínky klientů je umístěna na jídelně v přízemí, schránka je výrazně označena. Zaměstnanci sociálního úseku zajišťují její kontrolu a výběr minimálně 1x za 14 dní.

Ústní stížnosti jsou zaznamenány písemně. Zápis může provést kterýkoliv pověřený zaměstnanec (zaměstnanci sociálního úseku, zástupce ředitele, vedoucí zdravotního úseku a vedoucí stravovacího úseku).

Zápis z ústní stížnosti musí obsahovat:

- jméno stěžovatele, případně v jakém je vztahu ke klientovi nebo poskytovateli,
- datum přijetí stížnosti,
- předmět a obsah stížnosti (doslovná formulace stížnosti od stěžovatele),
- svědky události nebo jiné údaje, které mohou věc doložit,
- jméno, funkci a podpis zaměstnance, který se stěžovatelem zápis vyhotovil,
- podpis stěžovatele.

Ústní stížnosti malého rozsahu nevyžadují následné sepsání písemnou formou v případě, že lze dosáhnout dohody mezi stěžovatelem a druhou stranou přímo na místě.

Písemné stížnosti přijímají zaměstnanci sociálního úseku, vedoucí zdravotního úseku, zástupce ředitele, případně přímo ředitel. V případě, že stížnost nepřevzal přímo ředitel, je zaměstnanec, který stížnost převzal, povinen informovat ředitele a předat mu stížnost. Ředitel následně stanoví zaměstnance nebo tým zaměstnanců odpovědných za vyřešení stížnosti.

Zpravidla bývá vyřízením stížnosti pověřen vedoucí příslušného úseku, jehož úseku se stížnost týká, nejsou-li obavy z případné podjatosti. V případě, že se jedná o stížnost na vedoucího zaměstnance, řeší stížnost ředitel.

Stížnost nemůže být svěřena k vyřízení zaměstnanci, proti kterému směřuje nebo který by mohl být jiným způsobem osobně zainteresován na způsobu, jak bude vyřízena. Pokud nelze přesně určit vůči čemu stížnost směřuje, vyřizuje ji ředitel organizace.

Stížnosti jsou řádně evidovány u ředitele zařízení, odpovědi na stížnosti jsou vždy písemné a osobně nebo poštou doručeny stěžovateli, v případě zájmu stěžovatele, doplněna i o ústní vysvětlení.

Anonymní stížnosti jsou řešeny a prošetřovány pouze v případě, že se jedná o sdělení obsahující konkrétní údaje, které lze prošetřit. O výsledku šetření je proveden zápis. Anonymy obecného, urážlivého, případně ubližujícího charakteru jsou pouze evidovány.

Lhůta pro vyřízení stížností je 30 kalendářních dní od přijetí stížnosti, pouze v ojedinělých případech, kdy nelze z objektivních důvodů stížnost vyřešit v této době, se lhůta může prodloužit. O prodloužení lhůty musí být stěžovatel vždy informován.

Pravidla pro podávání a vyřizování stížností

U opakovaných a již rozhodnutých stížností je třeba se vždy znovu přesvědčit, zda trvá stav zjištěný předchozím šetřením. V případě, že byla sjednána náprava a opakovaná stížnost neobsahuje nové skutečnosti, bude pouze zaevidovaná s odkazem na pořadové číslo původní stížnosti a dále se neřeší.

Odvolání proti způsobu řešení stížnosti

Proti výsledku řešení stížnosti má stěžovatel právo se odvolat nejprve na nadřízené orgány poskytovatele:

Krajský úřad Královéhradeckého kraje, odbor sociálních věcí

Pivovarské náměstí 1245, 500 03 Hradec Králové

Telefon: 495 817 320, e-mail: posta@kr-kralovehradecky.cz

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR

Na Poříčnickém právu 1, 128 01 Praha 2

Telefon: 221 921 111, e-mail: posta@mpsv.cz

Případně pak na nezávislé instituce zajišťující dodržování lidských práv s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížností:

Veřejný ochránce práv – ombudsman

Údolní 39, 602 00 Brno

Telefon: 542 542 888, e-mail: podatelna@ochrance.cz

Český helsinský výbor

Štefánikova 21, 150 00 Praha 5

Telefon: 220 515 188, e-mail: info@helcom.cz