

PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

1. Každá osoba (tj. uživatelé, pracovníci, širší veřejnost, ...) se může vyjádřit ke kvalitě nebo způsobu poskytovaných sociálních služeb. Osoba se může vyjádřit těmito způsoby:

a) Podnět a připomínka

= Příspěvek osoby ke zlepšení kvality dané sociální služby, který se netýká závažného porušování práv. Domov se jimi zabývá, ale pokud stěžovatel neočekává písemnou odpověď, Domov je písemně nevyřizuje (v tomto případě je ani neeviduje).

b) Stížnost

= Jedná se o způsob vyjádření nespokojenosti s kvalitou a způsobem poskytovaných služeb, s organizací a řízením práce v Domově (tj. týká se porušování práv). O stížnost se jedná vždy, pokud sdělovatel kontaktuje Domov s tím, že má stížnost, bez ohledu na obsah jeho stížnosti. Domov všechny přijaté stížnosti eviduje, řeší a podává k nim písemné odpovědi.

2. S pravidly pro podávání a vyřizování stížností (podnětů, připomínek) jsou seznámeni:

- **uživatelé**

- sociální pracovníce je s těmito pravidly seznámí v den přijetí do Domova, což stvrzují svým podpisem
- prostřednictvím nástěnek, kde jsou tato pravidla vyvěšena
- prostřednictvím „Výboru obyvatel“, popřípadě časopisu Domova
- prostřednictvím klíčových pracovníků

- **zaměstnanci**

- v rámci znalosti a podílení se na vzniku SQSS
- v rámci porad Domova
- prostřednictvím nástěnek

- **ostatní osoby**

- prostřednictvím nástěnek
 - prostřednictvím webových stránek
- (pravidla pro podávání a vyřizování stížností jsou všem volně přístupná)

3. Stížnost může být podána kdykoliv.

4. Formy podání stížnosti:

Osobně	<p>a) ústně</p> <p>b) telefonicky</p> <p>c) písemně</p> <p>d) e-mailem</p> <p>e) vhozením do schránky stížností</p> <ul style="list-style-type: none"> - u obou hlavních předních vchodů do budovy - u výtahu v I. a II. patře budovy <p>g) prostřednictvím:</p> <ul style="list-style-type: none"> - rodinného příslušníka (popř. zákonného zástupce) - klíčového pracovníka - zvoleného zástupce (tlumočníka), který jedná v jeho zájmu; může se jednat také o pracovníky Domova, různé organizace apod. - „výboru obyvatel“ (ten ho poté o výsledcích informuje) <p><i>(Týká se převážně osob zcela imobilních a dezorientovaných, tj. neorientovaných časem, místem a osobou.)</i></p> <p>h) jakýmkoliv vyjádřením nespokojenosti (převážně u klientů neschopných</p>
--------	---



Anonymně	verbální komunikace)
----------	----------------------

- Uvedené způsoby lze kombinovat.
 - Schránky stížností (celkem 4) jsou kontrolovány 1 x týdně sociálními pracovníci.
 - V případě podání stížnosti způsoby a) b) h) je o tomto podání sepsán zápis. Domov doporučuje, aby tento zápis obsahoval především kontaktní údaje stěžovatele (pokud se nejedná o anonymní podání), čeho se týká a očekávání stěžovatele (tj. forma nápravy). Neuvedení těchto náležitostí však není důvodem pro vyloučení stížností ze šetření a vyřízení.
 - V případě, že je o sepsání stížnosti požádána jiná osoba, musí si ověřit, zda stížnost sepsala tak, jak ji stěžovatel zamýšlel. Stěžovateli pak zůstává kopie zápisu.
5. Přijímáním stížností jsou pověřeny sociální pracovníce, které jsou povinny všechny došlé stížnosti předat řediteli Domova. Také jsou povinni došlé stížnosti evidovat, a to formou zápisu do knihy „Evidence stížností“. Ta je umístěna v jejich kanceláři, kde je dle potřeby dostupná kontrolním a inspekčním orgánům. Její archivace se řídí dle pravidel archivačního a skartačního řádu Domova.
6. Do knihy „Evidence stížností“ se zapisují především tyto data:
- pořadové číslo stížnosti v daném roce
 - datum podání (doručení) stížnosti
 - forma podání stížnosti
 - kdo stížnost podal
 - obsah stížnosti (popř. očekávání)
 - kdo stížnost přijal
 - kdo stížnost řešil
 - výsledek stížnosti (opodstatnění)
 - datum seznámení stěžovatele s výsledkem (tj. lhůta vyřízení)
7. Každá stížnost je řešena individuálně ředitelem Domova, který může k jejímu prošetření a vyřízení pověřit jiného pracovníka. Pokud by hrozil střed zájmů nebo důvodná obava z možné podjatosti, je vyřízením stížnosti pověřen jiný pracovník. Směřuje-li stížnost vůči řediteli Domova je postoupena zřizovateli Domova. Směřuje-li stížnost vůči konkrétní osobě (osobám), Domov si může vyžádat její vyjádření. Pokud o to stěžovatel zažádá, může být k prošetření stížnosti přizván (neplatí u šetření, v nichž jde o osobní nebo citlivé údaje dalších osob). V mimořádných situacích a se souhlasem všech zúčastněných stran lze využít při šetření stížnosti také konfrontace, přičemž nesouhlas k ní není přítěží pro tuto osobu. Zjistí-li se skutečnosti, které se zakládají na podezření ze spáchání přestupku, trestného činu nebo správního deliktu, rozhodne ředitel o dalším postupu (v závažných případech bude informován zřizovatel).
8. Postupy užití k šetření stížnosti musí vést k rychlému zjištění skutečného stavu, nesmí snižovat důstojnost žádného z účastníků a nesmí ovlivňovat nežádoucím způsobem budoucí vztahy mezi účastníky.



Platí, že stížnost musí být vyřešena bez zbytečných průtahů nejdéle do 30 kalendářních dní a musí být zdokumentovány všechny zjištěné skutečnosti. V případě, že je k objektivnímu prošetření stížnosti potřebná delší lhůta, Domov o této skutečnosti stěžovatele písemně včas uvědomí a stanoví lhůtu delší (náhradní).

9. Stěžovatel musí být vyrozuměn písemně. Toto sdělení by mělo obsahovat zejména následující informace:

- datum vyřízení stížnosti
- jméno a podpis odpovědné osoby (osob), která stížnost vyřizovala
- výsledek vyřízení stížnosti (tj. opodstatněnost X neopodstatněnost)
- přijatá opatření

Domov je povinen při oprávněnosti stížnosti přijmout taková opatření, která vedou k zamezení opakování případu a případnou vzniklou újmu řešit náležitou kompenzací.

10. S výsledkem anonymních stížností jsou uživatelé seznámeni prostřednictvím nástěnek, schůzek „Výboru obyvatel“, popřípadě časopisu Domova.

11. Vyrozumění musí obsahovat takovou odpověď, která je adresátovi srozumitelná. Je-li pro pochopení záležitosti třeba, je písemná odpověď objasněna v rozhovoru.

12. V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se osoba může odvolat nebo se může obrátit na tyto instituce:

- Krajský úřad Středočeského kraje, odbor sociálních věcí, MUDr. David Grünthal – vedoucí odboru, Zborovská 11, 150 21 Praha 5; tel.: 257 280 286, sekretariát - 257 280 285
- Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno; tel.: 542 542 888, 542 542 111
- Ministerstvo práce a sociálních věcí, Na poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2; tel.: 221 921 111
- Český helsinský výbor, Štefánikova 21, 150 00 Praha 5; tel.: 220 515 223, 220 515 188
- Seniorská linka Život 90; tel.: 800 157 157
- další úřady či organizace

13. Při vyřizování stížností je zajištěno dodržování lidských a občanských práv, lidská důstojnost a ochrana osobních (citlivých) údajů všech dotčených subjektů. Všechny údaje jsou považovány za důvěrné.

14. Stížnost není důvodem pro odstoupení od smlouvy o poskytnutí služby sociální péče ani k diskriminujícímu jednání ze strany Domova. Postupy k vyřešení vedou ke zjištění stavu věci, nesnižují žádného z účastníků a neovlivňují vztahy mezi nimi.

15. Na žádost stěžovatele bude zachována mlčenlivost o jeho totožnosti.

16. Podněty, připomínky a stížnosti představují zpětnou vazbu k poskytovaným službám a jsou brány jako možné náměty pro rozvoj a zvyšování kvality poskytovaných sociálních služeb.

