



Pravidla pro podávání, evidenci a vyřizování stížností

ÚČEL

Smyslem této metodiky je upravit postup při podávání stížností, námětů a připomínek osob na službu nebo způsob poskytování služby. Pravidlo přispívá k respektování lidských práv a oprávněných zájmů uživatelů služby. Stížnosti, náměty a připomínky jsou zdrojem zkvalitnění poskytované služby.

ROZSAH PLATNOSTI

Pravidla pro podávání stížností znají zájemci, uživatelé služby, ale také všichni pracovníci zařízení a jsou zpřístupněny i širší veřejnosti.

NÁVAZNOST DOKUMENTACE

K uvedené problematice se vztahují zejména tyto právní normy:

- Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů
- Prováděcí vyhláška č. 505/2006, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách a standardy kvality sociálních služeb
- Metodický postup pro oblast detencí

Metodika dále navazuje na standardy kvality sociálních služeb.



DEFINICE A POJMY

Stížnost je vyjádřená nespokojenost uživatelů nebo jiných osob se službou a její kvalitou nebo způsobem poskytování služby.

Námět (podnět) může být podán v oblasti technické, organizační, způsobu poskytování služby nebo personální oblasti.

Připomínka nemůže být upozornění na závažný nedostatek. Řeší se operativně. Nositel připomínky však má důvěru v postup organizace při řešení připomínky. Nevyžaduje se písemné projednávání.

Stěžovatel – osoba, která stížnost podala.

OBEČNÉ ZÁSADY

OKRUH OPRÁVNĚNÝCH OSOB

Stížnost, námět či připomínku může podat zájemce o službu, uživatel služby, opatrovník, rodinný příslušník, blízký člověk či jiná fyzická či právnická osoba.

Pracovníci zařízení se zavazují k tomu, aby při vyřizování stížností zabránili možnému vzniku střetu zájmů při podávání, vyřizování stížností, připomínek a námětů a ochránili tak i bezpečnost stěžovatele. Samozřejmostí je i dodržování lidských práv a ochrana osobních i citlivých údajů všech dotčených osob. Je zamezeno jakékoliv diskriminaci těchto subjektů.



PRINCIPY PRO PODÁVÁNÍ

Při řešení stížností je třeba dodržovat následující zásady, které si pracovníci denního stacionáře stanovili:

- bezpečnost,
- diskrétnost a důvěra,
- objektivita,
- dostupnost pravidel, pravidla jsou veřejná,
- jasnost a přehlednost pravidel,
- rovnoprávnost stran je zaručena,
- možnost odvolání.

ZPŮSOB INFORMOVÁNÍ UŽIVATELŮ O PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Informace o pravidlech pro vyřizování stížností, námětů a připomínek jsou uveřejněny:

- na internetových stránkách (<https://ksds.cz/>),
- na informační nástěnce

S pravidly pro podání stížností jsou informováni pověřeným pracovníkem denního stacionáře:

- zájemci o sociální službu,
- uživatelé při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby



PRAVIDLA PRO PODÁNÍ STÍŽNOSTI

Uživatelé mají právo vyjádřit svojí nespokojenost s kvalitou nebo způsobem, jakou je služba poskytována.

OKRUH OSOB

Stížnost je oprávněn podat kdokoli. Podání stížnosti nesmí ohrozit toho, kdo ji podal, ani toho, v jehož zájmu byla podána. Stížnost může podat:

- uživatel,
- zástupce uživatele,
- příbuzný,
- opatrovník,
- kdokoli jiný pověřen uživatelem – například právnická osoba.

PODÁNÍ STÍŽNOSTI

Stížnost lze podat několika způsoby, zde je výčet možností:

- ústně (v tomto případě pracovník, kterému byla stížnost podána převede tuto stížnost do písemné formy),
- písemně,
- telefonicky,
- e-mailem,
- poštou, na adresu poskytovatele.



Ústně může uživatel podat stížnost při smluveném setkání.

Uživatel služby si může stěžovat prostřednictvím **sociálního pracovníka**, který stížnost předá řediteli Klubíku štěstí denního stacionáře z.ú..

Písemně je možné stížnost podat do schránky, která je umístěna ve vstupní hale denního stacionáře.

U této schránky je „Protokol o stížnosti“. Písemnou stížnost, připomínku nebo námět je možné zaslat poštou na adresu zařízení s označením, že se jedná o „Stížnost na službu Klubík štěstí denní stacionář z.ú.“. Je také možné stížnost podat některému z pracovníků denního stacionáře, který jí předá řediteli.

Stížnost zasláná e-mailem na adresu: reditel@ksds.cz se vytiskne a zaeviduje. Stěžovatel je vyrozuměn o předání stížnosti i o výsledku prostřednictvím e-mailu.

POSTUP PŘI ŘEŠENÍ STÍŽNOSTÍ

Stížnost může stěžovatel předat kterémukoli pracovníkovi denního stacionáře, formou písemnou, ústní, telefonickou, prostřednictvím e-mailu nebo osobně na sjednané schůzce.

Vedoucí; ředitel služby denního stacionáře rozhodne, kdo bude stížnost řešit. Pověřený pracovník prověří všechny důležité aspekty podání, aby mohl rozhodnout o tom, zda je stížnost oprávněná, neoprávněná nebo částečně oprávněná. K prověření se použijí rozhovory se zúčastněnými osobami, práce s dokumentací, popř. jiné metody.

Na každou stížnost musí být vyhotovena písemná odpověď, která se posléze projednává se stěžovatelem. Při ústním podání stížnosti se vždy sepíše zápis.

Stěžovatel je upozorněn na možnost obrátit se na nezávislý orgán, který prověří a přezkoumá postup organizace. Námitku k prověření postupu lze podat k nadřízenému orgánu.

Stížnost je vyřízena okamžikem projednání s uživatelem, ve kterém je informován o výsledcích prověření podání a seznámen s přijatými opatřeními.



DOBA PRO VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Lhůta pro vyřízení stížností je 30 kalendářních dní. V případě, že stížnost není v této době vyřízena, je s touto situací seznámen ředitel a stěžovatel. Písemně se uvede důvod nedodrženého termínu.

DOKUMENTACE, EVIDENCE A ARCHIVACE STÍŽNOSTÍ

Jakákoliv stížnost musí být evidována a zapsána do protokolu „Evidence stížností“. Pracovníci denního stacionáře jsou povinni neprodleně informaci o podání stížnosti sdělit vedoucí služby. Pracovníci denního stacionáře jsou vázáni mlčenlivostí o všech skutečnostech týkající se podané stížnosti.

Elektronicky podaná stížnost se vytiskne.

1. Všechny písemně podané stížnosti i zápisy je třeba zaevidovat v protokolu „Evidence stížností“.
2. Postoupení odpovědnému pracovníkovi, který je pověřen vyřizováním stížnosti.
3. Prověření všech okolností stížnosti.
 1. Vypracování návrhu řešení.
 2. Písemná odpověď.

Stěžovatel může být na svou žádost přizván k řešení stížnosti, pokud mu tato situace nebude na újmu.

Každá stížnost je tedy písemně evidována. Stížnosti jsou shromažďovány v uzamykatelné skříňce.

Pracovník denního stacionáře stížnost zaeviduje do protokolu „Evidence o stížnosti“.

Dokumentace je dostupná kontrolním a inspekčním orgánům.



Každá stížnost je zapsána do „Protokolu o stížnosti“. Každý protokol má své evidenční číslo, které se zapisuje v „Evidenci stížností“. Tato evidence obsahuje: Evidenční číslo stížnosti, forma přijetí stížnosti, potvrzení o přijetí stížnosti (pokud je stížnost zaslaná pomocí e-mailu), kdo přijal, datum přijetí, datum předání, kdo vyřídil, datum vyřízení.

NÁMITKA PROTI VÝSLEDKU VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTI

Proti výsledku vyřízení stížnosti lze podat námitku do 30 dnů. Je možné ji podat k nezávislému orgánu či instituci, jež sleduje dodržování lidských práv.