DOMOV SENIORŮ HAVÍŘOV

PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ PRO UŽIVATELE DSH

Každý uživatel DsH má nezpochybnitelné právo si stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb, aniž by tím byl jakýmkoli způsobem ohrožen. Uživatelé také mohou podávat podněty, připomínky, případně sdělit pochvalu. Mají právo přizvat si pro vyřizování stížnosti nezávislého zástupce či blízkou osobu, jak je uvedeno v „Pravidlech pro podávání a vyřizování stížností“, která jsou součástí tohoto standardu. Tento nezávislý zástupce může za uživatele samotnou stížnost i podat. V takovýchto případech bude o výsledku prošetření vyrozuměn i tento nezávislý zástupce.

Naše zařízení zpracovává připomínky a stížnosti jako podněty pro další zkvalitňování svých služeb. K podání stížnosti je oprávněn rovněž jakýkoliv občan, který podává stížnost v zájmu našich uživatelů.

Uživatelé mají volný přístup jak k vedoucím jednotlivých útvarů, tak i k řediteli zařízení se všemi podněty, názory či připomínkami.

Požádá-li stěžovatel o anonymitu, je ze strany našeho personálu zachována mlčenlivost.

Podání stížnosti nesmí být na újmu tomu, kdo ji podal, ani tomu, v jehož zájmu byla podána.

Stížnost je vyjádřená nespokojenost či připomínka vyžadující odezvu. Je to forma obrany proti neoprávněnému zásahu do práv a oprávněných zájmů uživatelů. Také může jít o podání v individuálním zájmu, ve kterém je napadána kvalita nebo způsob poskytování sociálních služeb.

Podnět je nový impuls, nápad. Nemusí být písemně zaznamenán.

Připomínka je upozornění na něco, co by se dalo případně zlepšit nebo dělat jinak; většinou upozorňuje na nějaký nedostatek. Stejně jako podnět nemusí být písemně zaznamenána.

Forma podání stížností, připomínek a podnětů

Tradiční formou podání je SCHRÁNKA DŮVĚRY „UCHO“ umístěná ve vstupní hale zařízení a na každém podlaží. Stížnosti, připomínky a podněty je možno podat:

- **Ústně** – ústní stížnost může být sdělena kterémukoliv zaměstnanci DsH; zaměstnanec, na kterého se stěžovatel obrátil, nasměruje stěžovatele ke kompetentnímu pracovníkovi podle povahy stížnosti – vedoucí jednotlivých útvarů nebo ředitel DsH; kompetentní pracovník stížnost přijme a provede o ní zápis do příslušného formuláře.
- **Písemně –** stěžovatel může písemnou stížnost zaslat na adresu DsH poštou, e-mailem, vhodit do schránky důvěry nebo předat kterémukoliv zaměstnanci DsH, který je povinen ji postoupit příslušnému kompetentnímu pracovníkovi.
- **Anonymně vhozením do schránky důvěry.** Stěžovatel si rovněž může z knihy připomínek vzít prázdný formulář *„Stížnost na kvalitu poskytovaných služeb“*, tento doma v klidu vyplnit a tento poté vhodit do schránky důvěry.

- **Anonymně prostřednictvím mobilní schránky důvěry.** Imobilní uživatelé mohou využít mobilní schránku důvěry. Tuto schránku sociální pracovnice umístí na pokoj uživatele, kde bude ponechána po dobu dvou dnů, a zároveň uživateli vysvětlí, k čemu je určena. Po uplynutí této doby sociální pracovnice přemístí schránku na pokoj dalšího uživatele.
- **Zápisem do knihy připomínek,** která se nachází ve vstupní hale zařízení u čtecích zařízení a dále na každém podlaží u čtecích zařízení.

Komu mají být podněty, připomínky či stížnosti předány?

Příjemcem stížnosti může být kterýkoliv zaměstnanec, ať už je to vedoucí útvaru, ředitel DSH, zřizovatel či veřejný ochránce práv.

Uživatel služby, kterému to nedovoluje jeho zdravotní stav, podá svoji stížnost prostřednictvím kteréhokoli zaměstnance a tento ji zaznamená do knihy připomínek, na příslušném formuláři nebo přímo u vedoucí sociálního útvaru.

Vedoucí útvaru příslušný k vyřízení stížnosti je povinen:

• Projednat stížnost se stěžovatelem nebo jeho zástupcem.

• Ústní stížnost zapsat do sešitu připomínek nebo formuláře k tomu určenému a ověřit u stěžovatele, že plně odpovídá jeho stížnosti a ihned nechat zaevidovat u vedoucí sociálního útvaru.

• Provést zápis o vlastním prošetření a event. nápravných opatřeních.

• Projednat tento zápis se stěžovatelem a stěžovatel se může k zápisu vyjádřit písemně s datem i podpisem; tzn. že podává zpětnou vazbu.

• Předat stěžovateli kopii zápisu, pokud o ni požádá.

• Informovat o celé věci příslušného klíčového pracovníka a nadřízeného zaměstnance.

• Stížnosti, které nemusí být prošetřeny okamžitě na místě nebo na podkladě vyjádření jiných osob či doloženy spisovou dokumentací, musí být vyřízeny do 30-ti kalendářních dnů od převzetí stížnosti. Lhůtu lze prodloužit pouze ve výjimečných případech a o těchto důvodech musí být stěžovatel včas a písemně informován.

• Stížnost, jejíž vyřízení náleží do působnosti jiné organizace, postoupí vedoucí sociálního útvaru k vyřízení do 5-ti kalendářních dnů ode dne jejího převzetí. O postoupení musí být stěžovatel rovněž písemně informován. Požádá-li stěžovatel, aby jeho jméno nebylo uváděno, anebo je to v zájmu správného vyřízení stížnosti, postupuje se k prošetření stížnost bez uvedení jména stěžovatele.

• Pokud se provádí zápis stížnosti uživatele služeb, který má potíže v komunikaci, má každý zaměstnanec povinnost projevit dostatečnou snahu porozumět obsahu a podstatě problému. V případě potřeby má možnost sám nebo prostřednictvím zvoleného nezávislého zástupce vyžádat si odborníka v alternativní komunikaci nebo zajistíme stěžovateli tlumočníka

(stěžovatel je cizí národnosti, neslyšící apod.). Zápis stížnosti musí přesně vystihovat podstatu a obsah problému stěžovatele – tzn. přesné výroky stěžovatele, zápis nesmí být pouze interpretován.

• Stěžovateli v žádném případě nevzniká právní nárok na základě podané stížnosti na provedení určitých úkonů, i když se jich domáhá. Rovněž postup pro prošetřování stížnosti se nemusí provádět jím stanoveným způsobem.

• Stížnost se považuje za vyřízenou, jakmile po jejím prošetření nebo v průběhu prošetření byla učiněna potřebná opatření k odstranění zjištěných závad a stěžovatel byl s tímto srozuměn. Podávající nezávislý zástupce je informován pouze v nezbytném rozsahu s ohledem na povinnost ochrany osobnosti a osobních údajů uživatele služeb a taky pouze tehdy, jestliže uvede svoji adresu.

Odvolání se proti způsobu vyřízení stížnosti v rámci DsH

Je-li stěžovatel nebo jeho zástupce nespokojen s řešením stížnosti, může podat do 15-ti kalendářních dnů ode dne převzetí zápisu o vyřešení stížnosti vedoucím útvaru odvolání k řediteli zařízení. Pokud ani poté není stěžovatel nebo zástupce spokojen s řešením stížnosti, jaké mu předloží ředitel zařízení, může se obrátit k zřizovateli:

MAGISTRÁT MĚSTA HAVÍŘOVA
vedoucí odboru sociálních věcí
ul. Svornosti č.p. 86/2
736 01 Havířov – Město
Tel.: (+420) 596 803 150

KRAJSKÝ ÚŘAD – MORAVSKOSLEZSKÝ KRAJ
ul. 28. října 117
702 18 Ostrava
Tel.: (+420) 595 622 222
Fax: (+420) 595 622 126

KANCELÁŘ VEŘEJNÉHO OCHRÁNCE PRÁV
Sídlo veřejného ochránce práv: Brno, ul. Údolní č.p. 39, PSČ 602 00
Telefonická informační linka veřejného ochránce práv: (+420) 542 542 888
E-mailová adresa pro podávání podnětů veřejnému ochránci práv a jejich doplnění: podatelna@ochrance.cz

ČESKÝ HELSINSKÝ VÝBOR
ul. Štefánkova č.p. 21
150 00 Praha 5
Tel.: (+420) 220 515 188 sociální pracovnice
(+420) 257 003 500 zmocněnec

ASOCIACE OBČANSKÝCH PORADEN

Tachovské náměstí č.p. 3
130 00 Praha 3
Tel.: (+420) 222 780 599 nebo 774 529 966

Materiál je závazný pro:	zaměstnance střediska Helios DsH
Platnost:	od 6/2010
Aktualizace:	18. dubna 2012, 25. 1. 2016
Kontrola:	1 krát ročně
Písemně vyhotovila:	Mgr. Bc. Gabriela Kunčická, vedoucí sociálního útvaru
Zpracoval:	Tým pro tvorbu SQSS
Schválil:	MUDr. Milan Dlábek, ředitel DsH