

Pravidla pro podávání, evidenci a vyřizování stížností a podnětů

Obsah

Úvod	2
Část I. Stížnosti a podněty	3
Část II. Způsob podání stížností a podnětů a jejich evidence	3
Část III. Šetření a vyřízení stížností a podnětů.....	4
Část IV. Spokojenost s poskytovanými službami	5
Příloha č. 1 – Zápis z ústní stížnosti/podnětu	6
Příloha č. 2 – Zjednodušená pravidla pro podání podnětu, pochvaly, stížnosti	7

Úvod

Tento metodický pokyn je vydán v souladu s § 88 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a vyhláškou č. 505/2006 Sb. Každý klient, jeho blízká osoba, opatrovník, zaměstnanec či jiná fyzická osoba má právo podat stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby či dát podnět, který může přispět ke zkvalitnění poskytovaných služeb. Klient má právo požádat o pomoc kteréhokoli člověka, v nějž má důvěru.

S možností podat stížnost, na koho se obracet a jaký je postup při řešení stížností je klient seznamován při podpisu Smlouvy o poskytování služby sociální péče. Při podpisu smlouvy obdrží klient pravidla pro podávání, evidenci a vyřizování stížností ve zjednodušené podobě. Pravidla ve zjednodušené podobě jsou rovněž vyvěšena na nástěnkách nebo v blízkosti schránek na stížnosti a podněty v Domově.

Rovněž s možností podání podnětu ke zkvalitnění soc. služby je seznámen klient a jeho blízcí.

Část I. Stížnosti a podněty

Stížnost je vyjádřená nespokojenost klienta či jeho blízkých, která souvisí s porušováním práv a oprávněných zájmů klienta v souvislosti s poskytováním sociální služby. Osoba, která stížnost podala je označována jako stěžovatel.

- **Stížnosti zpravidla přijímají vedoucí jednotlivých úseků, případně ředitel Domova.**
 - V případě, že je stížnost podána jinému zaměstnanci Domova, **je tento zaměstnanec povinen bezodkladně o stížnosti informovat svého přímého nadřízeného.**
 - O stížnosti je nutné informovat ředitele Domova, který pověří konkrétního zaměstnance odpovědného za řešení stížnosti.
- **Podněty jsou vyjádřené návrhy na zvýšení kvality poskytované služby.**
 - Podnět může být podán konkrétní osobou z řad personálu domova, zjištěny při kontrolách či při každodenním provozu.
 - Podnět může podat i rodina, či blízký klienta, kterémukoliv pracovníku domova
 - Podněty zpravidla přijímají či zjišťují vedoucí zaměstnanci, případně jsou jim předány prostřednictvím podřízených pracovníků.

Část II. Způsob podání stížností a podnětů a jejich evidence

Stížnost nebo podnět lze vyjádřit:

- Ústně
- Písemně
- Elektronicky
- Písemně - anonymně - Schránka na anonymní stížnosti je umístěna na každém patře domova (vybírána každý měsíc)

Stížnost nebo podnět podaný ústně zapíše vedoucí případně sociální pracovník do příslušného formuláře (viz příloha č. 1).

Všechny stížnosti a podněty včetně písemného zápisu o ústní stížnosti, podnětu a písemné odpovědi na stížnosti jsou evidovány v „**Knize stížností a podnětů**“, která je uložena v kanceláři účetních. Zápis do knihy stížností a podnětů zajišťuje zaměstnanec pověřený řešením stížnosti, či podnětu. Každá stížnost a podnět jsou evidovány pod číslem jednacím.

Každý zápis v „Knize stížností a podnětů“ obsahuje:

- Pořadové číslo stížnosti /podnětu
- Datum podání
- Jméno, příjmení a adresu stěžovatele (není-li anonymní) / podatele podnětu
- Předmět stížnosti / podnětu a její/jeho stručný obsah
- Kdo stížnost / podnět prošetřil
- Kdo podnět přijal a vyřizuje
- Výsledek šetření

- Opatření k zjednání nápravy
- Jak bylo na podnět reagováno ze strany domova, případně předání kladného podnětu personálu domova
- Datum podání zprávy o výsledku šetření
- Plnění opatření k nápravě
- Nastavení nového postupu / ponaučení

Část III. Šetření a vyřízení stížností a podnětů

Stížnosti

Ředitel určí zaměstnance odpovědného za řešení stížnosti, zpravidla se jedná o vedoucí úseku, k jehož činnosti či zaměstnanci je stížnost směřována. O průběhu řešení stížnosti a jejím výsledku informuje zaměstnanec odpovědný za řešení stížnosti ředitele Domova.

Stěžovatel, nejedná-li se o anonymního stěžovatele, je písemně případně elektronicky informován o přijetí stížnosti a lhůtě, ve které bude stížnost vyřízena. Kopie dopisu se pod číslem jednacím založí do knihy „Evidence stížností“.

Podanou stížnost je zaměstnanec odpovědný řešit bezodkladně. Veškeré stížnosti musí být vyřízeny do 30 dnů od data přijetí. Pokud toto není ze závažného důvodu možné, je stěžovatel o této skutečnosti informován a zároveň je mu oznámeno přibližné datum vyřízení.

O vyřízení stížnosti je stěžovatel písemně či elektronicky informován. Jedná – li se o anonymní stížnost, je stěžovatel informován formou vývěsky v Domově na nástěnce ve vestibulu. Odpověď na stížnost je pod číslem jednacím zaevidována v knize „Evidence stížností.“

Zásady pro vyřizování stížností:

- Bezpečí - Podání stížnosti nesmí být stěžovateli na újmu.
- Důstojnost – Se všemi stranami musí být jednáno takovým způsobem, aby nebyla dotčena jejich lidská důstojnost.
- Diskrétnost - Platí povinnost mlčenlivosti
- Nezávislost a objektivita – Pracovník, který stížnost vyřizuje, by měl být v nejvyšší možné míře objektivní. Stížnost nemůže vyřizovat pracovník, proti němuž je stížnost podána.

Podněty

Podněty do pracovníku domova jsou projednávány na poradách úseků, případně na poradě vedení. Způsob řešení podnětu je zaznamenán do formuláře a zapracován do plánu kontrolní činnosti příslušného úseku.

Podnětu ze strany blízkých klienta, či veřejnosti jsou zaznamenány do knihy Stížností a podnětů vedoucím pracovníkem úseku, dle určení ředitele domova.

Při nespokojenosti s vyřízením stížnosti je možné se obrátit na:

- Zřizovatele zařízení, tj. Krajský úřad Královéhradeckého kraje (Pivovarské náměstí 1245, 500 03 Hradec Králové, odbor sociálních věcí a zdravotnictví)
- Ministerstvo práce a sociálních věcí (Na Poříčním právu 1, 128 01 Praha 2)
- Kancelář prezidenta republiky (Pražský hrad, 119 08 Praha 1)
- Kancelář veřejného ochránce lidských práv (Údolní 39, 602 00 Brno) s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti

Část IV. Spokojenost s poskytovanými službami

Jsou-li klient či jeho blízcí s poskytovanými službami spokojeni, mohou svou spokojenost sdělit ústně konkrétnímu pracovníkovi, vedoucímu úseku či řediteli. Pochvalu lze rovněž předat v písemné podobě. Pochvaly jsou rovněž evidovány v „Knize stížností a podnětů. Směřuje-li pochvala ke konkrétnímu pracovníkovi či úseku, je tato předána příslušnému vedoucímu ke zveřejnění.

Příloha č. 1 - ZÁPIS Z ÚSTNÍ STÍŽNOSTI/PODNĚTU*

Zjištěný podnět/stížnost*:

Zapsal, datum:**Podpis stěžovatele:****Předáno:**

Popis řešení:

Zapsal, datum:**Podpis:**

*Nehodící se škrtněte

Příloha č. 2 – Zjednodušená pravidla pro podání podnětu, pochvaly, stížnosti

POCHVALY, PODNĚTY



1. Jste-li spokojeni s našimi službami, máte právo nás pochválit.
2. Zároveň můžete podat návrh na zkvalitnění poskytovaných služeb (podnět).
3. Pochvalu či podnět nám můžete sdělit ústně, písemně, elektronicky nebo anonymně.
4. Ústní pochvalu můžete sdělit konkrétnímu pracovníkovi, se kterým jste spokojeni nebo jeho přímému nadřízenému případně řediteli Domova. Podnět můžete podat zaměstnanci, ke kterému máte důvěru, vedoucímu zaměstnanci, sociálním pracovnícům případně řediteli Domova.

STÍŽNOSTI



1. Jste-li nespokojeni s poskytovanými službami, máte právo vy nebo Vaši blízcí si stěžovat.¹
2. Za stížnost je považována vyjádřená nespokojenost, která souvisí s porušováním práv a oprávněných zájmů klienta v souvislosti s poskytováním sociální služby.
3. Stěžovat si můžete ústně, písemně, elektronicky nebo anonymně – schránka na anonymní stížnosti je umístěna na každém patře domova, vybírá se 1x měsíčně
4. Ústní stížnost můžete sdělit zaměstnanci, ke kterému máte důvěru, vedoucímu zaměstnanci, sociálním pracovnícům případně řediteli Domova.
5. Každá stížnost je evidována v „Knize stížností a podnětů“, která je uložena v kanceláři Domova.
6. Vaše stížnost bude vyřízena co nejdříve, max. do 30 dnů od data přijetí. V případě, že by okolnosti nedovolovaly stížnost vyřídit v této lhůtě, budete o tom informováni.
7. Máte právo si zvolit zástupce pro podání a vyřizování stížnosti. Vždy budete písemně informováni o vyřízení stížnosti.
8. To, že si stěžujete, Vám NIKDY NESMÍ BÝT NA ÚJMU.
9. Vždy se budeme snažit o spravedlivé posouzení stížnosti a v případě pochybení o zajištění nápravy co nejdříve.
10. Nebudete-li spokojeni s vyřízením stížnosti, můžete se obrátit na našeho zřizovatele – Královéhradecký kraj nebo na kancelář veřejného ochránce práv či na MPSV nebo kancelář prezidenta republiky.

¹zjednodušená verze – podrobněji v Metodickém pokynu Domova