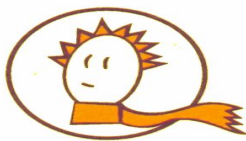


Denní a týdenní stacionář Jihlava

Královský Vršek 1106/9, 586 01 Jihlava

Tel.: 567 210 270



www.stacionar-jihlava.cz

Standard č. 7

Pravidla pro podávání a řešení stížností, námětů a připomínek

Verze č. 4

Právo stěžovat si

Uživatelé sociálních služeb mají právo podávat stížnosti, náměty a připomínky (§ 88, písm. e) zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách).

Přínos pro zlepšení služby

Stížnostem se nebráníme, naopak je chápeme jako zpětnou vazbu, která poskytuje informace o kvalitě služby a pomáhá nám ji průběžně zkvalitňovat.

Základní pravidla – nesmí dojít k diskriminaci

Podání stížnosti, námětu nebo připomínky nesmí být na újmu tomu, kdo ji podal, ani tomu, v jehož zájmu byla podána, nejde-li o tutéž osobu.

Podavatel nesmí být poškozován ve svých právech a oprávněných zájmech, a to ani v případě, kdy se např. jeho stížnost ukáže jako neodůvodněná.

Kdo může podávat stížnosti, náměty a připomínky

- Uživatelé
- Uživatelé prostřednictvím jiné osoby
- Zákonní zástupci uživatelů
- Ostatní osoby (instituce)

Jak mohou být stížnosti, náměty a připomínky podány

- Ústně (i telefonicky)
- Písemně (také elektronickou poštou)
- Vhozením do schránky na stížnosti

Stížnost, námět nebo připomínka může být **anonymní** – zabýváme se jí stejně jako podáními, u nichž známe osobu podávajícího.

Podoba stížnosti, námětu nebo připomínky není nijak formálně vymezena či omezena.

Verbálně nekomunikující uživatelé

Mohou požádat o tlumočnickou znakovou řeč, komunikovat alternativními metodami s podporou svého klíčového pracovníka, jiných zaměstnanců nebo osob.

Umístění a vybírání schránky na stížnosti

Schránka je umístěna na chodbě v přízemí budovy DTS (vedle zadního proskleného vchodu). Je viditelně označena nápisem „STÍŽNOSTI, PŘIPOMÍNKY“ a piktogramem. Schránka by měla být dostupná i pro osobu na invalidním vozíku. U schránky jsou vyvěšena tato pravidla pro podávání a řešení stížností, námětů a připomínek. Pravidla jsou vyvěšena na viditelném místě i v ředitelně DTS. Schránka je kontrolována a vybírána v pravidelných intervalech – 1x týdně a je o tom učiněn zápis do KNIHY PŘÁNÍ A STÍŽNOSTÍ DTS. Kontrola schránky a případné vyzvednutí zprávy ze schránky se koná vždy za přítomnosti dvou osob z řad vedení a administrativního úseku.

Informovanost uživatelů, jejich zákonných zástupců a dalších osob o podání stížnosti, námětu a připomínky

Výše uvedené osoby jsou o možnosti a způsobech podávání stížností, námětů a připomínek informovány opakovaně. Uživatelé a jejich zákonní zástupci jsou informováni už na začátku poskytování služby – tato písemná pravidla dostávají jako přílohu smlouvy o poskytování služby. Uživatelé jsou opakovaně, pro ně srozumitelným způsobem informováni o možnosti a způsobech podávání stížností, námětů a připomínek svými klíčovými pracovníky a pracovníky přímé péče (viz individuální plánování služby). Pravidla jsou veřejně přístupná dalším osobám díky svému umístění na webových stránkách DTS.

Komu mohou být stížnosti, náměty a připomínky podány

- Řediteli DTS, vedoucím úseků, sociální pracovníci, ale také všem ostatním zaměstnancům DTS, kteří mají povinnost stížnost, námět nebo připomínku dále tlumočit a přenést vedení.
- Prostřednictvím schránky na stížnosti.

Kdo je oprávněn k vyřizování stížností, námětů a připomínek

Ředitel DTS rozhodne, kdo bude pověřen řešením stížnosti, námětu nebo připomínky – většinou pracovník nadřízený tomu, proti kterému směřuje nebo v jehož kompetenci je, popř. ředitel DTS. Výsledné vyřízení vždy podléhá schválení ředitele DTS. Stížnost nesmí být svěřena k vyřízení pracovníkovi, proti kterému směřuje nebo který by mohl být jiným způsobem osobně zainteresován na vyřízení stížnosti. Stížnost, která směřuje proti vedoucímu organizace, jsme povinni předložit nadřízenému orgánu (zřizovateli).

Způsob vyřizování stížností, námětů a připomínek

Stížnost, námět nebo připomínka, podaná v jakékoliv podobě, je písemně evidována v KNIZE PŘÁNÍ A STÍŽNOSTÍ DTS pod pořadovým číslem podle chronologického pořadí. Pro každou stížnost, námět nebo připomínku je poté založen a veden samostatný spis se stejným pořadovým číslem jako v KNIZE PŘÁNÍ A STÍŽNOSTÍ DTS.

Prvním krokem řešení je vyplnění FORMULÁŘE PRO PODÁVÁNÍ A ŘEŠENÍ STÍŽNOSTÍ. Do formuláře postupně vyplňujeme následující údaje :

- Komu byla stížnost, námět nebo připomínka předána
- Jaká byla forma stížnosti, námětu nebo připomínky
- Kdo ji podal nebo zda byla anonymní
- Na koho stížnost, námět nebo připomínka směřuje
- Datum a čas předání
- Jméno a podpis pracovníka, který stížnost přijal a zapsal

- Obsah stížnosti, námětu nebo připomínky
- Jméno a podpis pracovníka, který byl pověřen řešením
- Datum a způsob řešení, **NAVRŽENÁ OPATŘENÍ**, pracovníci přítomní řešení a pověření provádět opatření
- Kdo je pověřen sepsáním odpovědi na stížnost, námět nebo připomínku
- Datum sepsání odpovědi na stížnost, námět nebo připomínku
- Datum předání odpovědi na stížnost, námět nebo připomínku
- Podpis osoby, která odpověď přijala (je-li to možné)
- Podpis ředitele DTS

Předání odpovědi na stížnost, námět nebo připomínku

Vyjádření ke každé připomínce je v písemné podobě doručeno tomu, kdo stížnost, námět nebo připomínku podal. Je-li to pro pochopení záležitosti třeba, je písemná odpověď objasněna v rozhovoru.

Připomínka nebo stížnost se považuje za vyřízenou, jakmile byla po jejím prošetření přijata opatření a ukázala se jako funkční (kontroluje pracovník pověřený vyřízením stížnosti).

Odpověď na anonymní stížnost, námět a připomínku

Odpověď je vyvěšena na informační tabuli v budově DTS, ovšem se zřetelem na ochranu práv osob a osobních a citlivých údajů.

Ke komu se mohou odvolat stěžovatelé, kteří nejsou spokojeni se způsobem vyřízení své stížnosti

- K řediteli DTS
- Ke zřizovateli DTS, což je Statutární město Jihlava – prostřednictvím vedoucího odboru sociálních věcí a zdravotnictví , Tolstého 15, Jihlava
- K Veřejnému ochránci práv (ombudsmanovi), Údolní 39, 602 00 Brno
- K Českému helsinskému výboru, Jelení 5, 118 00 Praha 1
- K dalším nezávislým orgánům

Lhůty pro vyřízení stížností, námětů a připomínek

- 28 dnů od příjmu stížnosti, námětu nebo připomínky
- Podavatel bude ihned písemně upozorněn na odklad vyřízení stížnosti, námětu nebo připomínky z vážných důvodů – např. v souvislosti s nutným zásahem dalších orgánů

Ochrana práv osob, ochrana osobních a citlivých údajů

Všechny údaje jsou důvěrné. Kniha přání a stížností a spisy vedené o každém podání jsou uloženy v uzamykatelné skříni v ředitelně DTS , přístup k nim mají jen členové vedení a sociální pracovníce a podléhají pravidlům uvedeným ve Spisovém a skartačním řádu DTS.

Všechny zjištěné skutečnosti a přijatá opatření se snažíme řádně a průkazně zdokumentovat, aby se kontrolní orgány mohly kdykoliv přesvědčit, že nedošlo k porušování práv osob.

Využití stížností, námětů a připomínek pro zlepšení kvality poskytovaných služeb

Došlé stížnosti, náměty a připomínky pravidelně 1x ročně analyzujeme a kontrolujeme zpětně účinnost přijatých opatření. Jak jsme uvedli v úvodu, snažíme se stížnosti, náměty a připomínky využít pro zlepšení kvality námi poskytovaných služeb a spokojenost uživatelů.

Tímto předpisem se ruší všechny dříve vydané verze tohoto předpisu.

Tato pravidla jsou určena pro všechny zaměstnance, uživatele a rodinné příslušníky uživatelů DTS Jihlava.

V Jihlavě 17.09.2008

Mgr. Eva Pohořelá
ředitelka DTS