

PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ NA KVALITU A PRŮBĚH POSKYTOVANÉ SLUŽBY

Tato pravidla slouží jako návod pro podávání stížností pro pobytové sociální služby v Domově Karlov, Horky 5, 286 01 Horky a týká se to těchto služeb:

- Domov se zvláštním režimem,
- Domov pro seniory,
- Odlehčovací služba.

Obecně:

Tato pravidla obsahují způsoby pro podávání stížností, způsob nakládání s nimi a specifikaci, kdo je oprávněn nebo povinen se na řešení podílet.

Terminologie

Stížnost

Stížnost je sdělení osoby, v němž žádá nápravu nebo prošetření skutečnosti, ke které má výhrady nebo jí tato skutečnost poškodila a nemůže ji řešit vlastními prostředky. Jedná se většinou o informaci nebo sdělení o nekvalitním, nesprávném, neodborném či neadekvátním poskytování služeb, přístupu a chování ze strany poskytovatele služeb, vyžadující odezvu poškozené strany. Stížnost může podat jakákoli osoba.

Podnět, námět

Podnětem či námětem rozumíme např. informaci o tom, jakým způsobem by měla být zkvalitněna služba či upraveno její poskytování tak, aby více vyhovovalo klientům služby. Podnět nebo námět může podat jakákoli osoba.

Obecná pravidla

Stížnosti, náměty a podněty vnímáme jako zpětnou vazbu, která je dále využívána ke zkvalitnění poskytované služby.

Se sdělením klienta či jiné osoby je nutné pracovat citlivým způsobem. Není přípustné, aby se jednání pracovníků negativním způsobem odrazilo ve vztahu k osobě, která podala stížnost či námět ke zkvalitnění služby. Na žádost poškozené osoby je pracovník, který stížnost přijímá, povinen zachovat mlčenlivost o její totožnosti, stížnost tak může být podána i anonymně.

V průběhu prošetřování stížností musí být respektováno soukromí a lidská práva osoby, která stížnost podala. Během prošetřování stížnosti nesmí být na stěžovatele vyvíjen nátlak. Není přípustné, aby s ním o předmětu stížnosti hovořil jiný pracovník než ten, který stížnost vyřizuje. Klient má právo zvolit si osobu nebo instituci, která mu pomůže stížnost formulovat, podat, příp. jej provází v celém procesu řešení stížnosti.

Všechny stížnosti řeší ředitel nebo manažer kvality.

Podání stížnosti

Podání stížnosti

Stížnost může být podána ústně nebo písemně, osobně klientem nebo prostřednictvím (či za pomoci) jiné osoby nebo instituce, kterou si klient zvolí, popř. může být podána v zájmu klientů kýmkoliv.

Ústně

K přijetí ústní stížnosti je oprávněn kterýkoli zaměstnanec. Jeho povinností je vyhotovit o stížnosti záznam a to tak, aby zaznamenané skutečnosti odpovídaly tomu, co chtěla stěžující si osoba vyjádřit. Záznam je vyhotoven ihned po sdělení a předán řediteli.

Písemně

Stížnost lze vhodit do k tomu určené schránky, která je umístěna ve vestibulu u vstupu do budovy, či do poštovní schránky, která je umístěna na vratech u vstupu do areálu a jsou vybírány denně, nebo předat kterémukoli pracovníkovi domova.

E-mailem

Takto přijatá stížnost může být zaslána pouze řediteli nebo manažerce kvality, jelikož jiné emailové schránky nejsou v domově k dispozici. Konkrétní email je:

selinger@pece24.cz

hasnedlova@pece24.cz

Telefonicky

V případě, že kterýkoli zaměstnanec přijme telefonickou stížnost, vyzve stěžující si osobu k tomu, aby stížnost podala písemně. V případě, že stěžující si osoba nechce, nebo nemůže formulovat svou stížnost písemně, postupuje se dle pravidel pro podávání stížností ústně.

Evidence stížností

Veškeré stížnosti jsou zaevidovány do knihy Evidence stížností, a to pod pořadovým číslem. Písemné stížnosti či záznamy o ústním podání jsou založeny do složky Stížnosti, a to včetně následující korespondence mezi poskytovatelem a stěžující si osobou, případně korespondence objasňující průběh vyřizování stížnosti.

Nakládání se stížností a její řešení

Po zaevidování stížnosti (bez ohledu na její formu podání) do knihy Evidence stížností, je stížnost předána řediteli, který rozhodne, zda stížnost prošetří sám, nebo ji předá k prošetření manažerce kvality.

Lhůty

Stížnosti

Lhůta pro vyřízení stížnosti je 30 dní ode dne doručení. V případě, že nebylo možné ze závažných důvodů tuto lhůtu dodržet, musí být stěžovatel písemně vyrozuměn a musí mu být sděleny důvody pro překročení lhůty a navržena lhůta nová.

Po předání vyrozumění stěžovateli počíná běžet 15denní lhůta, kdy má možnost se stěžovatel vyjádřit k vyřešení stížnosti. Pokud tak neučiní, je stížnost považována za vyřízenou.

Podněty a náměty

Jednotlivé podněty a náměty jsou vyřizovány průběžně s ohledem na možnosti domova. Podněty a náměty jsou archivovány a průběžně vyhodnocovány.

Postup pro řešení stížnosti

Povinnost poskytovatele

Prošetřit všechny okolnosti stížnosti, posoudit jejich odůvodněnost, vypracovat návrh opatření k odstranění nedostatků.

Ředitel informuje stěžovatele o vyřízení stížnosti. Vyrozumění je zpravidla zpracováno písemně.

V případě, že stěžovatel navrhuje jiný způsob vyrozumění než písemný (např. ústní projednání), bude mu zpravidla vyhověno s ohledem na možnosti služby.

V odůvodněných případech může být ředitelem pověřená jiná osoba, aby informovala stěžovatele o vyřízení stížnosti.

Další situace a postup pro jejich řešení

Anonymní stížnost

Anonymní stížnost je zaevidována do knihy Evidence stížností a při jejím posouzení se postupuje stejným způsobem, jak je uvedeno v kapitole „Postup pro řešení stížnosti“. S výsledkem stížnosti však není stěžovatel seznámen osobně, ale vyřízení stížnosti je archivováno ve složce Stížnosti, případně je výsledek stížnosti vyvěšen na nástěnce umístěné ve vstupním vestibulu.

Je-li anonymní stížnost šikanózní, nebo zcela evidentně nereálná, nebo se domova přímo netýká, nebude stížnost prošetřována.

Opakovaně podávaná stížnost

Stížnost je podána tou samou osobou opakovaně, neliší se předmět ani obsah stížnosti. Stížnost neobsahuje žádné nové skutečnosti. Je pouze zaevidována do knihy Evidence stížností a stěžovateli bude sděleno, že stížnost byla v minulosti řešena a vyřešena.

V případě, že stěžovatel není spokojen s vyřešením stížnosti, může se obrátit na další instituce.

- Úřad práce ČR
- Veřejného ochránce práv
- Český helsinský výbor
- Ministerstvo práce a sociálních věcí
- Ministerstvo zdravotnictví

Kontakty jsou uvedeny v příloze.

Závěrečná ustanovení

Veškeré údaje, informace a skutečnosti osobní povahy nebo obsahující osobní údaje, které jsou uvedeny jak v samotné stížnosti, tak pokud vyjdou najevo v průběhu jejího šetření a vyřizování,

NOVUM DOMICILIUM z.ú
K zastávce 271
28002 Veltruby
IČ 079 27 487

Dvůr Karlov

Domov se zvláštním režimem
Domov pro seniory
Odlehčovací služba

jsou považovány za důvěrné a nakládá se s nimi ve smyslu zákona č. 110/2019 Sb. o zpracování osobních údajů, zák. č. 108/2006 Sb. o sociálních službách.

Všichni pracovníci jsou povinni dodržovat a řídit se uvedenými zásadami.

Schválil: Bc. Michal Selinger – ředitel

Příloha č. 1

PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ NA KVALITU A PRŮBĚH POSKYTOVANÉ SLUŽBY

Místo pro podávání stížnost u poskytovatele služby

Ředitel

Bc. Michal Selinger

Horky 5

286 01 Horky

Email: selinger@pece24.cz

Tel.: +420 727 983 292

Schránka pro podávání stížnosti je v objektu zařízení ve vstupním vestibulu. Písemnou stížnost lze vhodit i do poštovní schránky na vratech při vstupu do areálu.

Další instituce, na které lze stížnost směřovat

Úřad práce ČR – pobočka Čáslav

nám. Jana Žižky z Trocnova 168/46,

Čáslav-Staré Město, 286 01 Čáslav

Telefon: +420 950 131 261-263

Email: podatelna.kh@uradprace.cz

Kancelář veřejného ochránce práv

Údolní 39

602 00 Brno

telefon: 542 542 888

e-mail podatelna@ochrance.cz

ID datové schránky: jz5adky

NOVUM DOMICILIUM z.ú
K zastávce 271
28002 Veltruby
IČ 079 27 487

Dvůr Karlov

Domov se zvláštním režimem
Domov pro seniory
Odlehčovací služba

Český helsinský výbor, z.s.

Štefánikova 21

150 00 Praha 5

(budova Úřadu práce MČ Praha 5, 1. patro)

E-mail: info@helcom.cz

Tel.: 257 221 141, 257 221 142

Ministerstvo práce a sociálních věcí

Na Poříčném právu 1/376

128 01 Praha 2

Telefon: +420 221 921 111

Email: posta@mpsv.cz.

Ministerstvo zdravotnictví

Palackého náměstí 375/4

128 01 Praha 2

Tel: (+420) 224 971 111

Email: mzcr@mzcr.cz