

Směrnice č. 17

STÍŽNOSTI A PODNĚTY

1. Úvodní ustanovení
2. Obecná pravidla
3. Schránky stížností a podnětů
4. Podání a přijetí stížnosti
5. Evidence stížností
6. Projednání a vyřízení stížnosti
7. Nespokojenost s řešením stížnosti
8. Využití stížností ke kvalitě poskytované sociální služby
9. Závěrečná ustanovení

Přílohy:

1. *Záznam o přijetí ústní stížnosti*
2. *Záznam o projednání stížnosti*
3. *Odpověď na stížnost*
4. *Záznam o výběru schránky*
5. *Vzor knihy Evidence stížností*

Zpracoval: Bokůvková Marcela Javorská Michala Brucknerová Taťána	Datum: 30.3.2016 Datum: 30.3.2016	Účinnost od: 1.5.2016
Předkládá: Bokůvková Marcela		

1.

Úvodní ustanovení

Cílem této směrnice je stanovit způsob přijímání, evidenci a řešení stížností a podnětů. Podání stížnosti nemůže být osobě k tíži, všichni pracovníci zapojení do vyřizování stížnosti jsou vázáni mlčenlivostí. Postup uvedený v této směrnici je závazný pro všechny zaměstnance.

2.

Obecná pravidla

Stížnost je vyjádřená nespokojenost se stavem věci. Za stížnost je považován jakýkoli projev osoby, pokud ji za stížnost osoba (dále jen „Stěžovatel“) označí. Oprávněná stížnost je charakteristická porušením nároku nebo práva, které domáhající se osobě náleží.

U opakované stížnosti (stížnost od stejného Stěžovatele na stejnou záležitost ve stejné době) zjistí zástupce ředitele, zda byla stížnost správně prošetřena a zda byl stěžovatel o řešení stížnosti informován. V případě, že ano, stížnost se znovu neprošetřuje.

Stížnost na chování nebo jednání pracovníka, vyřizuje vždy vedoucí pracovník zaměstnance, proti kterému je stížnost směřována. Zjistí-li vedoucí pracovník v průběhu šetření stížnosti vážné pochybení některého z pracovníků, je povinen o této skutečnosti informovat ředitele.

Cizí osoby včetně zájemců a žadatelů o sociální službu jsou informovány o postupu podání stížnosti prostřednictvím webových stránek dozpradne.cz. Klienta a opatrovníka seznamuje s pravidly sociální pracovnice při podpisu smlouvy. Pravidla pro podávání a řešení stížností jsou v zařízení k dispozici u Schránek stížností a podnětů.

Podněty jsou řešeny ihned na místě a nejsou vedeny jako stížnosti.

3.

Schránky stížností a podnětů

Schránky stížností a podnětů jsou k dispozici v každém objektu a jsou pravidelně 1x za 2 týdny vybírány sociální pracovníci za přítomnosti svědka – pracovníka nebo člena Rady sebeobhájců. O provedení kontroly a případném výběru schránky provede sociální pracovnice písemný záznam (datum, místo výběru, obsah schránky, jméno svědka přítomného výběru, podpisy). Pokud vybere sociální pracovnice ze Schránek stížností a podnětů stížnost, odevzdá ji nejpozději následující den po výběru zástupci ředitele.

4.

Podání a přijetí stížnosti

Stížnost může podat kdykoli jakákoli osoba, písemně, ústně, s uvedením údajů o totožnosti nebo anonymně, osobně nebo prostřednictvím nezávislého zástupce. Stěžovatel nebo jeho zástupce má možnost podat stížnost jakémukoli pracovníkovi nebo vhodit stížnost do Schránky stížností a podnětů.

Přeje-li si stěžovatel zůstat v anonymitě, všichni pracovníci, kteří přijdou se stížností do styku, jsou povinni zachovat mlčenlivost o jeho totožnosti. Ostatní stížnosti podané klientem zaznamená zástupce ředitele do Záznamu péče v IS Cygnus.

Nelze-li se stěžovatelem-klientem komunikovat běžným způsobem, přizve pracovník přijímající nebo prošetřující stížnost jinou osobu, která se stěžovatelem-klientem komunikovat dokáže.

Pokud je stížnost podávána ústně, je každý pracovník přijímající stížnost povinen stížnost se Stěžovatelem přepsat do písemné podoby do *Záznamu o přijetí ústní stížnosti – Příloha 1*. Stěžovateli musí pracovník sepisující stížnost *Záznam* přečíst a ten svým podpisem potvrdí, že se *Záznamem* souhlasí. Není-li Stěžovatel schopen se podepsat, *Záznam* přečte pracovník přijímající stížnost v přítomnosti svědka, který po vyjádření souhlasu Stěžovatele jiným způsobem, svým podpisem jeho souhlas potvrdí. Stěžovateli může být na vyžádání vydána kopie *Záznamu*.

Pracovník, který přijal ústní stížnost je povinen stížnost přepsanou do *Záznamu o přijetí ústní stížnosti* nejpozději v den jejího přijetí odevzdat zástupci ředitele nebo vhodit do schránky.

5.

Evidence stížností

Zástupce ředitele všechny převzaté stížnosti zaeviduje v knize Evidence stížností. Každé stížnosti přidělí jí evidenční číslo - pořadí stížnosti v roce / rok, ve kterém byla stížnost zaevidována. Knihu Evidence stížností předkládá nejpozději do jednoho týdne po zaevidování každé stížnosti řediteli k podpisu. Jedná-li se o závažnou stížnost, informuje ředitele neprodleně.

6.

Projednání a vyřízení stížnosti

Nejpozději do 1 týdne od zaevidování stížnosti pověří zástupce ředitele konkrétního pracovníka k projednání stížnosti, kterému zároveň předá kopii stížnosti nebo *Záznamu o přijetí ústní stížnosti*. Stížnost může projednávat ředitel, zástupce ředitele nebo jiný pracovník pověřený zástupcem ředitele nebo ředitelem, nikdy však osoba, již se stížnost týká. Odpovědnost za projednání stížnosti nese pověřený pracovník.

O projednání stížnosti je pověřený pracovník povinen sepsat *Záznam o projednání stížnosti – příloha 2*. Je-li u projednání stížnosti nutná účast dalších stran (např. opatrovník, soud), je pověřený pracovník povinen tyto osoby informovat a vyžádat si od nich vyjádření. Nestačí-li k projednání jedné stížnosti jedno jednání s dotčenými osobami, provádí pověřený pracovník z každého jednání *Záznam o projednání stížnosti*, a tyto *Záznamy* čísluje postupně, jak šla jednání za sebou. Teprve po posledním jednání na základě vyhodnocení všech získaných informací rozhodne pověřený pracovník o konečném řešení stížnosti, které zapíše do posledního *Záznamu o projednání stížnosti*.

Stížnost musí být projednána a dokumentace ke stížnosti odevzdána zástupci ředitele nejpozději **do 30. kalendářního dne** po zaevidování stížnosti. Zástupce ředitele při přebírání dokumentace ke stížnosti určí termín a pracovníka, který zajistí realizaci navržených opatření, pokud již nebyla splněna v průběhu projednání stížnosti.

O konečném řešení stížnosti informuje Stěžovatele nejpozději do týdne pověřený pracovník vždy písemně prostřednictvím *Odpovědi na stížnost – příloha 3*, příp. doplňující alternativní formou. V případě prodlení musí být stěžovatel písemně informován o důvodech prodlení. Osobní převzetí *Odpovědi* musí osoba podepsat. Není-li se schopna podepsat, musí být u osobního předávání *Odpovědi* přítomný další pracovník jako svědek, který svým podpisem potvrdí předání odpovědi Stěžovateli. Odesílá-li pověřený pracovník *Odpověď* poštou, předá ji k odeslání pracovníkovi pověřenému vyřizováním pošty. Informaci o vyřízení anonymní stížnosti podává pověřený pracovník prostřednictvím informační tabule v objektu.

Za vyřízení stížnosti se považuje den, kdy byla splněna opatření navržená k řešení stížnosti. Pokud nebyla navržena žádná opatření, je stížnost vyřízena dnem předání, odeslání nebo vyvěšení odpovědi na informační tabuli.

Veškerou dokumentaci ke stížnosti v průběhu šetření předává pověřený pracovník zástupci ředitele, který dokumenty zakládá do šanonu Stížnosti a eviduje průběh stížnosti v knize Evidence stížností. Podal-li stížnost klient, založí klientovi zástupce ředitele kopii *Záznamu o projednání stížnosti* do dokumentace k individuálnímu plánování.

7.

Nespokojenost s řešením stížnosti

Stěžovatel se může v případě nespokojenosti s řešením stížnosti odvolat na tato místa:

- ředitel DOZP Rudné u Nejdku, 362 21, telefon 350 990 030, email: reditel@dozprudne.cz
- zástupce zřizovatele – ředitel odboru sociální péče, zdravotnictví a prevence Magistrátu hlavního města Prahy, Charvátova 145, Praha 1 11000, telefon: 236 00 4100
- Český helsinský výbor, Štefánikova 25, Praha 5, 150 00 Praha – Smíchov
- Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, Brno 602 00, telefon: 542 542 111, 542 542 888, email: podatelna@ochrance.cz

8.

Využití stížností ke kvalitě poskytované sociální služby

Zástupce ředitele je povinen projednat vyřešenou stížnost (týkající se kvality služeb) se zaměstnanci přímé péče na nejbližší poradě přímé péče za účelem zkvalitňování poskytované služby. Zároveň sleduje vyřizování stížností, navrhuje opatření k nápravě a souhrnně vyhodnocuje stížnosti s ohledem na zvyšování kvality poskytované služby v roční Zprávě k hodnocení kvality poskytované sociální služby.

9.

Závěrečná ustanovení

Tato směrnice plně nahrazuje předešlou verzi směrnice Podávání a řešení stížností a podněty.



**Domov pro osoby se zdravotním
postížením Rudné u Nejdku**
Rudné č. 8, Vysoká Pec 362 21
Zřizovatel: Hlavní město Praha

Příloha 1 ke směrnici Stížnosti a podněty

Záznam o přijetí ústní stížnosti

Datum přijetí stížnosti:

Přepis ústně podané stížnosti do písemné podoby:

Stěžovatel byl seznámen se Záznamem o přijetí ústní stížnosti a vlastnoručním podpisem vyjadřuje se zněním přepisu stížnosti svůj souhlas:

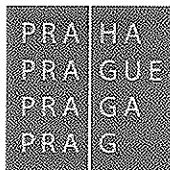
.....

Svědék seznámení stěžovatele se Záznamem o přijetí ústní stížnosti (v případě, že Stěžovatel není schopen se podepsat):

.....

Jméno, příjmení, podpis a pracovní pozice pracovníka, který stížnost přijal a sepsal do písemné podoby:

.....



**Domov pro osoby se zdravotním
postižením Rudné u Nejdku**
Rudné č. 8, Vysoká Pec 362 21
Zřizovatel: Hlavní město Praha

Příloha 2 ke směrnici Stížnosti a podněty

Záznam o projednání stížnosti

Evidenční číslo stížnosti:

Jednání o stížnosti č.:

Záznam o projednání stížnosti (datum, místo, jména a příjmení osob, zjištěné okolnosti):

Jméno, příjmení, podpis, pracovní pozice pracovníka, který stížnost projednal:

Podpis/y osob, které se zúčastnily projednání stížnosti:

Konečné řešení stížnosti, příp. navržená opatření:

Vyplní zástupce ředitele:

Pracovník prověřený realizací opatření:

Termín:



**Domov pro osoby se zdravotním
postižením Rudné u Nejdku**
Rudné č. 8, Vysoká Pec 362 21
Zřizovatel: Hlavní město Praha

Příloha 3 ke směrnici Stížnosti a podněty

Stěžovatel

Anonymní x Pan/paní.....

Opověď na stížnost pod ev. č.

Na základě Vaší stížnosti podané dne

V Rudném dne.....

.....
jméno, příjmení a podpis pracovníka předávající odpověď na stížnost

Odpověď na stížnost byla předána:

a) osobně do rukou stěžovatele:

Podpis stěžovatele:.....

Jméno, příjmení a podpis svědka, pokud není stěžovatel schopen podepsat se:

.....

b) poštou dne:

c) elektronicky dne:

d) prostřednictvím informační tabule v objektech

Záznam o výběru schránky stížnosti a podnětů

Den:

Místo výběru schránky	Obsah schránky	Jméno, příjmení svědka	Podpis svědka
odd. 3 dole Budova č. 3 1. patro			
odd. 3 nahoře Budova č. 3 2. patro			
odd. 1 Budova č. 2 1. patro			
odd. 2 Budova č. 2 přízemí			
Fara Budova č. 1			
Domek Budova č. 8			

Výběr schránky provedla:

