



POSTUP PŘI PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Pravidla pro podávání a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

- uživatel označí své ústní nebo písemné vyjádření jako stížnost. Z tohoto vyjádření je nepochybné, že přednáší stížnost, že to není jen připomínka, poznámka, návrh atd.
- pouze na základě tohoto označení bude se sdělenou informací nakládáno jako se stížností

Kdo je oprávněn podávat stížnost

- právo podat stížnost má každý uživatel služby. Ve prospěch uživatele si může stěžovat rodinný příslušník nebo jiná osoba
- podání stížností nesmí být na újmu tomu, kdo ji podal, ani tomu, v jehož zájmu byla podána
- stěžovatel má také možnost si zvolit zástupce, který ho bude při vyřizování stížností zastupovat (např. příbuzný, přítel, právnická nebo občanská poradna)

Jak lze podat stížnost

Má-li uživatel stížnost, přednese ji sám, nebo prostřednictvím jiného zástupce pracovníkovi přímé péče, řídicímu pracovníkovi pracovníků přímé péče, sociálnímu pracovníkovi, případně manažerovi – řídicímu pracovníkovi, kteří sepíší o stížnosti záznam a neprodleně zajistí její projednání.

Stížnosti je možné vhazovat i do označené schránky na stížnosti umístěné v prostorách schodiště v přízemí Domova na Kalvárii s.r.o.. Tato schránka je pravidelně kontrolována a vhozená stížnost je chronologicky zaevidována a projednána na nejbližší poradě pracovníků Domova na Kalvárii s.r.o.. Stížnosti je možné také napsat do knihy přání a stížností umístěné ve vstupní hale naproti vchodovým dveřím do Domova, nebo podat telefonicky či elektronicky na e-mailovou adresu domov.kalvarie@seznam.cz.

Stížnosti jsou vyřizovány manažerem – řídicím pracovníkem nejpozději do 30 dnů.

Komu je možné podávat stížnosti

Oprávněnými osobami přijmout stížnost jsou: pracovníci přímé péče, řídicí pracovník pracovníků přímé péče, sociální pracovník či manažer – řídicí pracovník. Odpovědný za vyřízení stížnosti je manažer – řídicí pracovník. Je nepřijatelné, aby prověřením stížností byl



pověřen člověk, proti kterému stížnost směřuje. Pokud bude tedy stížnost směřovat proti manažerovi – řídicímu pracovníkovi, bude stížnost vyřizovat a prošetřovat řídicí pracovník pracovníků přímé péče, nebo sociální pracovník.

Písemnou stížnost lze podat kterémukoliv zaměstnanci Domova na Kalvárii s.r.o., který je dále povinen ji bez zbytečných průtahů předat pověřené osobě.

Anonymní stížnost lze poslat poštou na adresu: Domov na Kalvárii s.r.o., Jaroměřice 271, 569 44 Jaroměřice, nebo ji vhodit do schránky označené štítkem Stížnosti a připomínky, která je umístěna v prostorách schodiště Domova na Kalvárii s.r.o. v přízemí. Popřípadě zapsat do knihy přání a stížností umístěné ve vstupní hale naproti hlavnímu vchodu do Domova.

Postup při přijetí ústní stížnosti

Uživatel, který není schopný samostatného pohybu, může podat stížnost prostřednictvím jakéhokoli zaměstnance Domova na Kalvárii s.r.o., ten ho informuje o postupu a všech pravidlech pro vyřizování stížností. Provede zápis do tiskopisu **Formulář Evidence stížností**. Záznam stížnosti bude zaznamenán tak, jak byl míněn a bude obsahovat konkrétní výroky uživatele, který si stěžuje.

Postup při vyřizování stížností:

1. přijetí stížnosti
2. evidence stížnosti
3. prošetření stížnosti
4. vyjádření
5. vyhodnocení
6. rozhodnutí
7. přijetí nápravných opatření
8. písemné vyrozumění o vyřízení stížnosti stěžovateli, popř. zástupci stěžovatele a osobě, proti které stížnost směřovala

Evidence stížností

- Všechny stížnosti (písemné, ústní, anonymní) jsou evidovány v pořadači „STÍŽNOSTI“. Tento pořadač je uložen v kanceláři manažera – řídicího pracovníka.

Prošetření stížnosti

- Stížnost musí být prošetřena v celém rozsahu. Manažer – řídicí pracovník je povinen objektivně prošetřit a navrhnout taková opatření, aby se oprávněná stížnost nemohla opakovat. Anonymní stížnosti budou řešeny na poradě pracovníků Domova. Požádá-li stěžovatel, je nutno zachovat mlčenlivost o jeho totožnosti.

Opakované stížnosti: Je-li zcela zřejmé, že obsah stížnosti byl již přešetřen a stěžovateli výsledek již sdělen, a byl-li na tento fakt již upozorněn, je možno opakovanou stížnost brát za vyřízenou.

Vyřízení stížnosti

- o výsledku vyřízení stížnosti musí být stěžovatel písemně vyrozuměn ve stanovené lhůtě
- lhůta pro vyřízení stížnosti je maximálně 30 kalendářních dní ode dne podání stížnosti, na stížnost se zaeviduje datum vyřízení odpovědi, v případě zaslání odpovědi poštou se přiloží podací lístek z pošty
- pokud bude tato lhůta překročena, je povinností organizace písemně informovat stěžovatele/zástupce o tom, jaké nápravné kroky budou pro urychlené vyřízení stížnosti učiněny
- stížnost je vyřízena přiměřenou odpovědí na všechny její části, včetně informace o přijatých opatřeních k odstranění zjištěných závad
- stěžovateli nevzniká právní nárok, aby na základě jeho stížnosti byly provedeny určité úkony, i když se jich domáhá, nebo aby stížnost byla prověřena jiným stanoveným způsobem
- v písemném oznámení musí být stěžovatel informován o svém právu odvolat se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti na nadřízený orgán s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti
- řešení anonymních stížností bude vyvěšeno na nástěnce

Každý uživatel, se kterým se není možno dohodnout běžným způsobem, má právo na tlumočnicka. Tlumočnickem se rozumí osoba (rodinný příslušník, odborně vzdělaný pracovník), která je schopná překonat komunikační bariéru uživatele.

Připomínky

Uživatelé služby mají právo podat připomínku buď ústně - osobám oprávněným k převzetí stížnosti (pracovníci přímé péče, řídicí pracovník pracovníků přímé péče, sociální pracovník či manažer – řídicí pracovník). Připomínky nebo anonymní připomínky mohou uživatelé vhodit do schránky označené štítkem STÍŽNOSTI A PŘIPOMÍNKY, která je umístěna v prostorách schodiště v přízemí Domova na Kalvárii s.r.o.. Připomínky budou řešeny na poradě pracovníků Domova a jejich řešení bude vyvěšeno na nástěnce. Na připomínky není stanoven formulář. Na připomínky není zpracována písemná odpověď. Řešení připomínek je obsaženo v zápisu z porady pracovníků Domova.

Uživatel si může stěžovat i mimo Domov na Kalvárii s.r.o. – občanské poradny, veřejný ochránce práv, obecní úřad, krajský úřad, atd.