

POSTUP PŘI PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ PŘIPOMÍNEK A STÍŽNOSTÍ KLIENTŮ

1 POJMOSLOVÍ

PODNĚT ČI PŘIPOMÍNKA: doporučení nebo upozornění na postup nebo změnu, která vede ke zlepšení kvality služeb.

STÍŽNOST jakákoliv vyjádřená **nespokojenost** týkající se kvality nebo způsobu poskytování služby vyžadující odezvu - např. nespokojenost s časem podávané stravy nebo nevhodné chování pracovníka.

2 JAK MOHOU BÝT STÍŽNOSTI NEBO PŘIPOMÍNKY PODÁNY?

PÍSEMNĚ: dopisem, e-mailem

Domov pro seniory svaté Kateřiny

Rolnická 24, 747 05 Opava

e-mail: vedouci@scopava.cz; domov@scopava.cz

OSOBNĚ: řediteli DPS, vedoucí DPS, sociální pracovníci.

ANONYMNĚ: vložením stížnosti do schránky pro podávání připomínek, nápadů, stížností, umístěné ve 2. patře domova pro seniory (dále jen domov) – před jeho vstupem. Schránka je vybírána 1x týdně vedoucí domova / sociální pracovníci a další nezávislou osobou.

TELEFONICKY:

Ředitel Seniorcentra: 553 730 060

Vedoucí DPS: 770 190 491

Sociální pracovnice: 770 177 782

3 KDO MŮŽE PŘIPOMÍNKU PODAT?

Klient

Opatrovník

Rodinný příbuzný

Zástupce z veřejnosti

4 DRUH STÍŽNOSTI A PŘIPOMÍNKY

Stížnost na pracovníka sociální služby

Tuto stížnost přijímá výhradně **vedoucí domova**, která jedná s oběma stranami (stěžovatelem i pracovníkem) jak ústně tak písemně.

Stížnost na pracovní postup vedoucí domova

Tuto stížnost přijímá **ředitel Seniorcentra**. Pokud je tato stížnost doručena vedoucí domova či vložena do schránky pro podávání stížností, je postoupena řediteli.

Ostatní stížnosti a připomínky

Tyto stížnosti a připomínky může přijmout jakýkoliv pracovník DPS, který je stěžovateli k dispozici.

5 ZAZNAMENÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ A PŘIPOMÍNEK

A. Kniha pro evidenci stížností a připomínek

- do této knihy jsou zaznamenávány jakékoliv ústně či písemně podané stížnosti a připomínky;
- vedoucí či osoba, která stížnost přijímá může na požádání písemně potvrdit přijetí stížnosti (dopisem či e-mailem na adresu stěžovatele).

B. Písemný zápis z jednání se stěžovatelem

- pokud stěžovatel podává stížnost nebo připomínku osobně či telefonicky je z průběhu jednání vyhotoven **zápis**, o kterém je daná osoba informována. Zápis je opatřen podpisem pracovníka, který stížnost či připomínku přijal a podpisem stěžovatele (při osobním podání).

6. POSTUP ŘEŠENÍ PODANÝCH STÍŽNOSTÍ A PŘIPOMÍNEK

A. Připomínky

- jsou prodiskutovány celým pracovním týmem na poradě pracovníků domova, o čemž je učiněn záznam v zápise z porady a v „Knize evidence stížností a připomínek“;
- dále je o výsledku řešení připomínky informována osoba, která připomínku podala (pokud je znám zpětný kontakt) nebo je tato informace vyvěšena na nástěnce ve vstupní chodbě domova.

B. Postup při podání ústní stížnosti

- při podání ústní stížnosti je sepsán **záznam do formuláře**;
- stěžovateli je zápis poskytnut k pročetí, a ten může vyjádřit nesouhlas s obsahem;
- kopii záznamu obdrží stěžovatel nebo jím zvolený zástupce;
- takto zaznamenaná stížnost je zaevidovaná do knihy stížností.

C. Postup při podání písemné stížnosti

- po doručení stížnosti je stížnost neprodleně zaevidována v knize došlé korespondence a předána konkrétnímu pracovníkovi k řešení;
- písemné podání stížnosti je zaevidováno do knihy stížností; písemnost je založena jako příloha;
- vedoucí domova či osoba, která stížnost přijímá může na požádání písemně potvrdit přijetí stížnosti.

D. Postup při podání anonymní stížnosti

- své připomínky, stížnosti či nápady může osoba podat také **anonymně**, a to vložením do schránky pro přijímání stížností a připomínek umístěné v **2. patře** – před vstupem do domova;
- anonymní stížnosti jsou rovněž evidovány a slouží jako možný podnět ke zlepšení služby.

E. Kdo se vyřízením stížností zabývá

- ředitel Seniorcentra/ vedoucí domova;
- ředitel Seniorcentra/ vedoucí domova může sestavit tým projednávající danou stížnost.

F. Lhůty pro vyřízení stížností

- za přiměřenou lhůtu pro vyřízení stížností se považuje **30 dnů**;
- u stížností závažnějšího charakteru **60 dnů**;
- o případném nedodržení lhůty bude stěžovatel písemně vyrozuměn.

G. Závěr z prošetřené stížnosti

- výsledkem prošetření je písemný protokol v „Knize stížností a připomínek“;
- **stěžovatel je o výsledku vyřízení stížnosti informován písemně** (pokud neuvede zpětný kontakt, je výsledek vyvěšen na nástěnce po dobu 14 dnů);
- opakované - neoprávněné stížnosti, které neobsahují nové podněty, nebudou znovu projednávány;
- v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti je možné podat žádost o prošetření dle níže uvedené hierarchie:

Magistrát města Opavy, odbor sociálních věcí, Krnovská 71C, 746 01 Opava

Bc. Paletová Iva – vedoucí odboru

Tel.: 553 756 716

E-mail: iva.paletova@opava-city.cz

Krajský úřad Moravskoslezského kraje, odbor sociálních věcí, 28. října 117, 702 00 Ostrava.

Mgr. Daniel Rychlík – vedoucí odboru

Tel.: 595 622 150

E-mail: daniel.rychlik@msk.cz

MPSV, odbor sociálních služeb, na Poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2

Tel.: 221 921 111

E-mail: posta@mpsv.cz

Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 658/39, 602 00 Brno-Město

Tel.: 542 542 888

E-mail: podatelna@ochrance.cz; kancelar@ochrance.cz

Český helsinský výbor, Ostrovského 253/3, Štefaníkova 216/21, 150 00 Praha

Tel.: 257 221 142

Kancelář prezidenta republiky, Pražský hrad, 119 08 Praha

Tel.: 224 372 201

E-mail: posta@hrad.cz

H. Archivace stížností a připomínek

Vyřízené stížnosti se archivují v knize stížností a následně ve spisovně domova po dobu 5 let.

I. Vyhodnocení stížností a připomínek

Stížnosti na kvalitu a způsob poskytované služby jsou ročně vyhodnocovány a výstupy jsou používány jako nástroj zvyšování kvality sociální služby.