



CHARITA KONICE

Zahradní 690, 798 52 Konice

IČO 47921218

☎ 582 396 217

info@konice.charita.cz

www.charitakonice.cz

DŮM POKOJNÉHO STÁŘÍ BOHUSLAVICE – DPS B

Bohuslavice 9, 798 56 Bohuslavice

☎ 582 383 505

dps.bohuslavice@konice.charita.cz

Metodika č. 7

Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

platná od 1.7.2010, aktualizace 1.11.2010

Vypracoval: sociální pracovník a kolektiv

Dne: 11.6.2010

Schválil: MUDr. Irena Lenfeldová, ředitelka

.....

Dne: 30.6.2010

Počet stran 7

OSNOVA

- **Výklad pojmů**
- **Způsoby podání stížnosti**
- **Evidence stížností**
- **Termíny vyřizování stížností**
- **Postup při řešení stížností**

- **Seznam nezávislých orgánů a institucí**
- **Informace pro uživatele**

Dům pokojného stáří B o h u s l a v i c e

Způsob podávání, evidence a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb

Dům pokojného stáří Bohuslavice v souladu se zákonem č. 108/2006., o sociálních službách, prováděcí vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, a zákona č. 262/2006 Sb., zákoníku práce, vše v platném znění, chápe stížnost jednak jako důležitý zdroj informací o spokojenosti s kvalitou poskytované služby, s pracovním prostředím a pracovními podmínkami, jednak jako obranu proti neoprávněnému zásahu do práv a chráněných zájmů občanů.

Tato metodika stanoví pravidla pro podávání, evidenci a způsob vyřizování stížností, práva a povinnosti osob, které stížnost podávají nebo vyřizují.

V DPS Bohuslavice si mohou stěžovat:

- uživatelé
- rodinní příslušníci uživatele
- opatrovník uživatele
- zaměstnanci DPS Bohuslavice

Tato metodika se vztahuje rovněž na anonymní stížnosti, obsahují-li konkrétní údaje, které lze prošetřit.

Výklad pojmů:

Stěžovatel je uživatel, zaměstnanec nebo jiná osoba, která se ústní nebo písemnou formou domáhá svých oprávněných zájmů.

Stížnost je ústní nebo písemné vyjádření nespokojenosti vyžadující odezvu nebo kritika neplnění povinností.

Přání – je ústní nebo písemné vyjádření uživatele touhy po něčem.

Připomínka – za připomínku je považováno upozornění na méně závažná pochybení týkající se poskytované péče nebo chování pracovníků domova, kdy zpravidla dojde k nápravě nebo vyjasnění na místě. Jedná se např. o tyto situace: upozornění na špatně vyžehlené prádlo, na hlučné chování pracovníka atd.. V případě, že by pracovník na připomínky nereagoval, nebo je odmítl řešit, vznikl by důvod k podání stížnosti. Zařízení je otevřeno i různým námětům a nápadům ze strany uživatelů, které mohou napomoci zkvalitňování našich služeb.

Anonymní stížnost je písemné nepodepsané podání nebo podání podepsané nečitelně bez udání adresy stěžovatele.

Nezávislý zástupce je fyzická nebo právnická osoba, která nemá žádný právní vztah k domovu

1. Vyřizování stížností či přání je pověřena vedoucí domova, pokud stěžovatel neuvede, že chce vyvolat jednání přímo s jinou osobou z vedení Charity Konice. Vůči stěžovateli nesmí být činěny přímé ani nepřímé zákroky proto, že podal stížnost.

Posloupnost postupu vyřizování stížností:

- a) vedoucí domova
- b) zástupce ředitelky

- c) ředitelka
- d) ředitel ACHO
- e) arcibiskup olomoucký

2. Každý uživatel má právo vyjádřit svoji stížnost.

- Z tohoto důvodu je na viditelném a dosažitelném místě **Knihy přání a stížností**, kam uživatelé mohou zapisovat svá přání a stížnosti. V DPS Bohuslavice je uložena v hale na stolečku u telefonního automatu.

V domově je na každém podlaží umístěna na dosažitelném místě také **Schránka důvěry**, kam uživatelé mohou **podávat anonymně** své stížnosti.

Uživatelé (mobilní i imobilní) si mohou stěžovat prostřednictvím jimi zvoleného zástupce nebo klíčového pracovníka nebo prostřednictvím rodinných příslušníků, popř. jiných osob.

- Pokud uživatel nechce postupovat písemně prostřednictvím Knihy přání a stížností, může zvolit i vlastní písemný postup.
- V případě ústního postupu oslovený pracovník postoupí stížnost odpovědnému pracovníkovi dle posloupnosti v bodě 1., jestliže se uživatel nevysloví jinak, oslovený pracovník zapíše stížnost do Knihy přání a stížností, kterou pravidelně kontroluje a stížnosti řeší vedoucí zařízení.
- Dále je možné podat stížnost **telefonicky, elektronicky, nebo prostřednictvím České pošty**.

3. Vedoucí je povinna vést **Evidenci stížností**. V této evidenci zaznamenává všechny písemné i ústní stížnosti podle schéma:

- datum postoupení stížnosti
- kontaktní osoba (osoba, která přijala stížnost), pokud se nejedná o anonymní stížnost
- obsah stížnosti včetně jména osoby, která podala stížnost a jména osoby, na kterou byla stížnost podána
- způsob řešení
- jméno a podpis vedoucí jako odpovědné osoby za vyřízení stížnosti
- číslo protokolu „Vyřízení stížnosti“

Stížnosti se evidují jedenkrát týdně po kontrole Knihy a Schránky nebo v den doručení poštou. Stížnosti a spisový materiál týkající se jejich vyřizování se zakládají odděleně od ostatních spisů a jsou uloženy u vedoucí domova.

4. Vedoucí domova je povinna pravidelně 1 x týdně:

- kontrolovat **Knihu přání a stížností**, zda není uveden nový zápis. Kontrolu je nutno potvrdit podpisem a datem.
- kontrolovat a vybírat **Schránku důvěry**. Při výběru schránky musí být přítomen ještě jeden pracovník, aby bylo zajištěno, že všechny stížnosti budou zaevidované. Obě kontroly je povinna písemně zaznamenat a vyhodnotit zápisem v Evidenci stížností.

5. Termíny vyřizování stížností:

- a) akutní do 14 pracovních dnů po obdržení
- b) maximální celková doba k vyřízení stížností je 1 měsíc

V případě, že bude překročena maximální doba k vyřízení stížnosti, je postupováno takto:

- Vedoucí je povinna podat stěžovateli vysvětlení, proč k tomu došlo.

- Při dalším vyřizování této stížnosti bude postupováno jako by šlo o stížnost akutní, tedy bod a).
- Vedoucí je povinna informovat ředitelku organizace o všech stížnostech, především o stížnostech, kdy došlo k překročení maximální doby k vyřízení.
- Ředitelka prověří důvody nedodržení termínu vyřízení stížnosti a zhodnotí celou situaci podle povahy a závažnosti – dopis stěžovateli, písemné napomenutí, zápis do Evidence stížnosti.

6. Postup při řešení stížností

- a) Aby bylo zajištěno správné vyřízení stížnosti, je nutno při jejím prošetřování vycházet z jejího obsahu bez zřetele na to, kdo ji podal a proti komu směřuje.
- b) Vyžaduje-li to správné vyřízení stížnosti nebo povaha věci, musí být při šetření vyslyšen stěžovatel, jakož i osoby, proti kterým stížnost směřuje.
- c) Vedoucí řeší situaci individuálně podle povahy a závažnosti stížnosti, vždy však maximálně nestranně a objektivně. Prošetřování všech bodů stížnosti musí být prováděno bez průtahů, odpovědně a hospodárně.
- d) Ke každé stížnosti sepíše vedoucí domova protokol „Vyřízení stížnosti“, který obsahuje:
 - Číslo protokolu
 - Jméno osoby, která podala stížnost
 - Datum podání stížnosti
 - Jméno osoby, která stížnost přijala
 - Formu stížnosti
 - Datum předání stížnosti vedoucí domova
 - Obsah stížnosti
 - Postup vyřešení stížnosti včetně navržených opatření
 - Datum seznámení stěžovatele se způsobem vyřešení stížnosti
 - Datum seznámení osoby, na kterou byla stížnost podána se způsobem vyřešení stížnosti
 - Podpis stěžovatele
 - Podpis osoby, na kterou byla stížnost podána
 - Podpis vedoucí domova
- e) Jestliže některý účastník odmítne zápis podepsat nebo nesouhlasí s jeho obsahem, poznamená se to s uvedením důvodů.
- f) V případě, že stěžovatel nesouhlasí se způsobem vyřízení stížnosti, může se odvolat dle posloupnosti postupu vyřizování stížností. (viz bod 1)
- g) Vedoucí je povinna dle termínů v bodě 5. písemně, tj. doporučeným dopisem nebo proti podpisu, vyrozumět stěžovatele nebo jeho zástupce o způsobu a výsledku řešení dané stížnosti.
- h) Stížnost, jejíž vyřízení náleží do působnosti jiné organizace, musí být postoupena k vyřízení do 5 dnů ode dne doručení. O postoupení musí být stěžovatel informován.
- i) V případě anonymní stížnosti vedoucí stížnost zaeviduje a prošetří. Při prošetřování anonymních stížností je třeba důsledně zachovávat etiku kontroly a nesdělovat jména prověřovaných osob a výsledky šetření, dokud není prokázána opodstatněnost stížnosti. Jak byla prošetřovaná anonymní stížnost vyřízena, informuje vedoucí domova vyvěšením protokolu na nástěnce v hale domova

- j) Stížnost se považuje za vyřízenou, jakmile po jejím prošetření byla učiněna potřebná opatření k odstranění zjištěných závad a stěžovatel byl o tom informován.
- k) V případě, že stížnost v zájmu stěžovatele podává nezávislý zástupce, aniž by byl zmocněn k zastupování, vedoucí prověří stížnost přímo u stěžovatele a uvědomí ho o výsledku šetření stížnosti. Podávající nezávislý zástupce je informován pouze v nezbytném rozsahu s ohledem na povinnost ochrany osobnosti a osobních údajů stěžovatele.

7. Stěžovatel má možnost odvolat se s podnětem k prošetření postupu při vyřizování stížnosti k nezávislému orgánu:

- k nadřízenému orgánu – arcibiskup arcidiecéze Olomouc
- cestou soudní k věcně a místně příslušnému soudu
- k jinému nezávislému orgánu. Veřejný ochránce práv, Český helsinský výbor, Občanská poradna, Asociace občanských poraden.
- Pokud uživatel požádá o pomoc při hledání kontaktu a jeho zprostředkování s nezávislou institucí, je každý zaměstnanec domova povinen projevit dostatečnou snahu porozumět podstatě žádosti uživatele a uživateli na základě jeho přání pomoci. Pokud tak nemůže učinit sám, obrátí se ihned se souhlasem uživatele na vedoucí domova.
Viz Seznam nezávislých orgánů a institucí

8. Vedoucí zařízení 1 x za půl roku vyhodnocuje zápisy v Evidenci stížností (+ zápisy v protokolech „Vyřízení stížností“) na provozních poradách personálu domova. Tyto diskuze mohou vést ke změně pravidel poskytované služby a ke zlepšení kvality poskytovaných služeb.

9. Vedoucí dbá na vytváření prostředí, ve kterém se uživatelé nebojí vyjadřovat své připomínky a stížnosti.

Každý pracovník domova zná postupy pro vyřizování stížností uživatelů, v případě potřeby je nápomocen uživatelům v objasňování jednotlivých bodů postupu.

10. O podávání a vyřizování stížnosti jsou uživatelé informováni v Domácím řádu, který obdrží při nástupu do domova.

Seznam nezávislých orgánů a institucí

1. Veřejný ochránce práv (tzv.ombudsman)

Kontakt - Kancelář Veřejného ochránce práv
Údolní 39
602 00 B r n o

e-mail pro podávání podnětů veřejnému ochránci práv a jejich doplnění:

podatelna@ochrance.cz

fax podatelny veřejného ochránce práv: 542 542 112

telefonická informační linka veřejného ochránce práv: 542 542 888

vedoucí Kanceláře veřejného ochránce práv:

tel.: 542 542 555

fax: 542 542 552

web.adresa: www.ochrance.cz

Poslání - Veřejný ochránce práv působí podle zákona č. 349/1999 Sb. o Veřejném ochránci práv, k ochraně osob před jednáním úřadů a dalších institucí, vykonávajících státní správu, pokud je jejich jednání v rozporu s právem, neodpovídá-li principům demokratického právního státu a dobré správy nebo jsou-li tyto orgány neúčinné. Veřejný ochránce práv nemůže nahrazovat činnost těchto orgánů nebo rušit jejich rozhodnutí, ale může požadovat nápravu. Více na internetové adrese.

2. Český helsinský výbor

Kontakt – Český helsinský výbor
Jelení 5
118 00 P r a h a 1

Fax: 257 323 508

Tel.: 257 003 500

800 157 157

e-mail: sekr@helcom.cz

web.adresa: www.helcom.cz

Poslání - tato instituce se mimo jiné zabývá monitoringem lidských práv v ČR. Bližší informace a kontakty na jednotlivé pracovníky najdete na internetové adrese

3. Okresní soud v Prostějově

Kontakt - Okresní soud
Havlíčková
796 00 P r o s t ě j o v

4. Arcibiskupství Olomoucké

Kontakt - Arcibiskupství Olomoucké
Biskupské náměstí 2
771 01 O l o m o u c

5. Arcidiecézní charita Olomouc

Kontakt – Křížkovského 6/505
772 00 Olomouc

Tel.: 585 229 380

Fax: 588 500 839

e-mail: acho@caritas.cz

web.adresa: www.acho.caritas.cz

