



PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

PRÁVO NA STÍŽNOST

Pokud je klient služby nespokojen s kvalitou poskytování služby má právo na stížnost. Klient může také vyjádřit podnět nebo připomínku.

OCHRANA PRÁV STĚŽOVATELŮ

Jme si vědomi toho, že klienti, kteří podají stížnost na službu nesmí být z toho důvodu v žádném ohledu ohroženi a nejsou vůči nim uplatněny sankce ani jiné omezení nebo nepřístojné zacházení. Stížnost je naopak považována jako jeden ze zdrojů zjišťování kvality poskytovaných služeb. Stejně tak je chápáno vyjádření podnětu nebo připomínky.

VYMEZENÍ POJMŮ

- ✓ **Stížnost** – Vyjádření nespokojenosti nebo negativní zkušenosti, často se žádostí o nápravu. (např. s přístupem pracovníka, s řízením a organizací služby, aj.).
- ✓ **Podnět** – Návrh na změnu nebo zlepšení, často konkrétní a proaktivní.
- ✓ **Připomínka** – ústní nebo písemné vyjádření názoru, poznámky, komentáře nebo návrhu klienta k poskytované službě. Je to taková obecná zpětná vazba.

A) STÍŽNOSTI KLIENTŮ DENNÍHO STACIONÁŘE PASKOV (DSP)

KDO MŮŽE STÍŽNOST PODAT:

- ✓ Osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba.
- ✓ Zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce této osoby.
- ✓ Osoba blízká, pokud osoba, které je služba poskytována, nemůže stížnost podat (např. kvůli zdravotnímu stavu nebo úmrtí).
- ✓ Osoba zmocněná osobou, které je nebo byla služba poskytována.
- ✓ Člen domácnosti, který je oprávněn tuto osobu zastupovat podle občanského zákoníku.
- ✓ Zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb.

Stěžovatelem tedy může být nejen samotný klient, ale i další osoby, které mají k němu právní nebo osobní vztah, případně i zaměstnanci zařízení.

KOMU MŮŽE OSOBA STÍŽNOST PŘEDAT/ADRESOVAT:

- ✓ Pracovníkům dané služby
- ✓ Vedoucí dané služby: Mgr. Marcele Piskořové, Nádražní 2, Paskov, 739 21, marcela.piskorova@charitafm.cz,
- ✓ Řediteli Charity Frýdek-Místek: Mgr. Martin Hořínek, MBA, martin.horinek@charitafm.cz, Příborská 602, 738 01 Frýdek-Místek
- ✓ Zřizovateli DCHOO – Biskupství ostravsko-opavské, kurie@doo.cz, Kostelní náměstí 3172/1, 702 00 Ostrava

ZPŮSOB PODÁNÍ STÍŽNOSTÍ A JEJICH EVIDENCE:

Ústně v prostorách DSP v době, kdy je ve stacionáři nebo si může domluvit návštěvu, mimo plán, s vedoucí služby nebo zástupcem služby s tím, že potřebuje něco řešit a více nemusí vysvětlovat. Vybere si pracovníka, kterému chce ústní stížnost sdělit.

Pracovník, který vyslechl ústní stížnost, připomene stěžovateli jeho právo na podání písemné stížnosti k nejbližšímu nadřízenému.



Denní stacionář Paskov

CHARITA FRÝDEK-MÍSTEK

Pokud klient odmítne podat písemnou stížnost, chce pouze ústně, je pracovník povinen stížnost zapsat s datem a informací, že si klient písemné řešení nepřál. Pracovník zapíše

stížnost do Deníku daného klienta (DŮLEŽITÉ INFORMACE) v eQuipu a použije přitom co nejpřesnější formulaci slov klienta.

O situaci informuje vedoucí (zástupce – Šikulová Petra). Ta tuto stížnost zapíše do Knihy přání a stížností, zapíše pouze stručně kdo, kdy si stěžoval a odkáže na záznam v Deníku.

Písemně

- ✓ Zasláním na adresu Nádražní 2, Paskov, 739 21
- ✓ Osobně ve stacionáři
- ✓ Písemně sepsanou stížnost může vhodit do schránky určené pro podávání stížností v prostoru zádveří DSP.
- ✓ Písemně sepsanou stížnost určenou řediteli CHFM - Mgr. Martin Hořínek, MBA je možno zaslat na adresu Příborská 602, 738 01 Frýdek-Místek.
- ✓ Zřizovateli DCHOO – Biskupství ostravsko-opavské, Kostelní náměstí 3172/1, 702 00 Ostrava

Pracovník DSP, který převezme písemnou stížnost, ji předá vedoucí nebo zástupci a stížnost zaeviduje v Deníku daného klienta (DŮLEŽITÉ INFORMACE) v eQuipu a pouze uvedou datum přijetí písemné stížnosti. Dále do Knihy přání a stížností (uložena v kanceláři vedoucí DSP) zapíše vedoucí nebo zástupce kdo a kdy si stěžoval a odkáže na uložení písemné stížnosti ve složce klienta.

Elektronickou poštou

- ✓ Pokud je stížnost určená vedoucí služby, tak na e-mail marcela.piskorova@charitafrfm.cz nebo petra.sikulova@charitafrfm.cz
- ✓ Pokud je stížnost určená řediteli CHFM, tak na e-mail martin.horinek@charitafrfm.cz
- ✓ Zřizovateli DCHOO – Biskupství ostravsko-opavské kurie@doo.cz,

Vedoucí nebo zástupce, přijatou stížnost vytiskne a postupuje způsobem uvedeným při přijetí písemné stížnosti.

Telefonicky

- ✓ na telefon 733 676 613 vedoucí DSP Mgr. Piskořová
- ✓ na telefon 731 133 018 zástupce Ing. Šikulová
- ✓ na telefon 605 323 813 ředitel CHFM Mgr. Hořínek, MBA

Pracovník DSP, který vyslechl stížnost telefonicky, ji zaeviduje v Deníku daného klienta (DŮLEŽITÉ INFORMACE) v eQuipu a použije přitom co nejpřesnější formulaci z telefonické stížnosti. Ihned poté informuje vedoucí nebo zástupce. Ti do Knihy přání a stížností (uložena v kanceláři vedoucí DSP) pouze stručně zapíší kdo a kdy si stěžoval a odkáže na záznam v Deníku.

Anonymně

- ✓ Pro anonymní stížnost je v prostoru zádveří budovy DSP, umístěna „Schránka “ a nástěnka pro vyřizování anonymních stížností.
- ✓ Nebo může být anonymní stížnost poslána poštou či e-mailem (viz. výše uvedené kontakty).
- ✓ Anonymní stížnost se uloží do složky Anonymní stížnosti a po uplynutí 10 dnů, po které je vyvěšen zápis, se do složky uloží i on.



Schránka je 1 - 2x měsíčně kontrolována. Pokud po celý rok není ve schránce nic nalezeno, zapíšeme na konci roku, že nebyla nalezena žádná stížnost, podnět ani připomínka, do sešitu Kniha přání a stížností, která je uložena v kanceláři vedoucí.

PROCES A LHŮTA VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTÍ

Kdo stížnost vyřizuje

Stížnost vyřizuje vedoucí DSP. V případě stížnosti směřované proti vedoucí, vyřizuje stížnost ředitel Charity Frýdek-Místek.

Lhůta pro podání a vyřízení stížnosti

Stížnost se podává poskytovateli služby, proti kterému stížnost směřuje a to ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti. Veškeré stížnosti jsou evidovány ihned a vyřizovány podle náročnosti, nejpozději do 30 dnů ode dne, kdy mu byla doručena; tuto lhůtu může poskytovatel sociálních služeb v odůvodněných případech prodloužit o dalších 30 dnů; o prodloužení lhůty a důvodech jejího prodloužení je povinen informovat stěžovatele.

O řešení **anonymní** stížnosti je **10 dnů** vyvěšen zápis na nástěnce u „**Schránky**“. Zde má anonymní stěžovatel možnost si přečíst výsledek prošetření stížnosti. U anonymní stížnosti, která byla podána e-mailem, bude výsledek řešení stížnosti odeslán na adresu, ze které byl e-mail odeslán.

O výsledku prošetření stížnosti se provede protokol, zápis:

Zaměstnanci Charity Frýdek-Místek, kteří mají oprávnění stížnost vyřizovat prověří všechny podněty uvedené ve stížnosti a umožňuje-li to situace, opatří k posuzované stížnosti důkazy (např. kopie listin). Vyslechnou si popis situace, která předcházela vzniku stížnosti, ze strany pracovníka. Promluví s osobou (osobně nebo telefonicky), která podala stížnost, aby zjistili, jak na tuto situaci pohlíží a co vlastně předcházelo podání stížnosti.

Na základě zjištěných informací se vyhotoví **Protokol** (viz. níže). Nebo zápis (anonymní stížnost).

Protokol obsahuje:

- ✓ označení stěžovatele (pokud je znám- anonymní stížnost), datum podání a předmět stížnosti
- ✓ závěr, jak byla stížnost vyhodnocena a jak bude řešena
- ✓ přijatá opatření ve vztahu ke klientovi
- ✓ samostatnou část – návrh na opatření ve vztahu k zaměstnanci (zaměstnancům) – tato část protokolu se klientovi, pokud je znám nezasílá
- ✓ v knize Přání a stížnosti je u stížnosti (ne u podnětu a připomínky) pouze datum vyřešení a poznámka, že je protokol vystaven a uložen ve složce klienta.
- ✓ u anonymní stížnosti se provede zápis (viz. výše) – zápis se pak uloží do složky **Anonymní stížnosti**
- ✓ vedoucí DSP zabezpečuje kontrolu pracovníků, kteří se stali předmětem stížnosti ze strany klienta nebo jiné oprávněné osoby a ověří si úroveň práce pečovatelky, aby nemohlo docházet k újmě na kvalitě služby u stěžovatele (klienta).

Spolu s odpovědí v podobě Protokolu dostává stěžovatel informaci o možnosti odvolat se postupně k vyšším orgánům, pokud není s řešením stížnosti spokojen.

V případě opakované stížnosti ve stejné věci, která byla vyhodnocena jako neoprávněná a neobsahuje žádné jiné nové podněty, bude klient písemně odkázán na předchozí výsledek



šetření. Vždy, ale zjišťujeme, zda nevznikly nové okolnosti, které by změnily výsledek řešení stížnosti.

ODVOLÁNÍ PROTI VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTI, PROVĚŘENÍ VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTI

- a) Pokud není stěžovatel spokojený s vyřízením jeho stížnosti, může se obrátit na vyšší instanci:
- ✓ Ředitele Charity Frýdek-Místek: Mgr. Martin Hořínek, MBA, martin.horinek@charitafm.cz, Příborská 602, 738 01 Frýdek-Místek
 - ✓ Zřizovatele DCHOO: Biskupství ostravsko-opavské, kurie@doo.cz, Kostelní náměstí 3172/1, 702 00 Ostrava
 - ✓ Ligu lidských práv: info@llp.cz, poradna@llp.cz, Burešova 6, 602 00 Brno
- b) Pokud není stěžovatel spokojený s vyřízením jeho stížnosti nebo byla překročena lhůta pro vyřízení jeho stížnosti, může se obrátit na:
- ✓ Ministerstvo práce a sociálních věcí, tel.: 950 191 111, email: posta@mpsv.cz, kde žádá o **prověření vyřízení této stížnosti** nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu jejího vyřízení nebo od uplynutí stanovené lhůty požádat ministerstvo o prověření vyřízení stížnosti; v žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti.

VYUŽITÍ STÍŽNOSTÍ

- ✓ 1x ročně se probírá postup, jak zacházet se stížnostmi s pracovníky DSP, a to v rámci pravidelné porady střediska. Rovněž je zajištěna pro pracovníky supervize, kde se mimo jiné probírá, jak jednat s klienty, kteří si stěžují, a jak rozpoznat skutečné stížnosti od připomínek nebo podnětů. Řeší se jinek. (viz. dále)
- ✓ V rámci ročního hodnocení služby jsou jedním z bodů hodnocení také stížnosti viz. SQ 15.

B) BĚŽNÉ PŘIPOMÍNKY A PODNĚTY KIENTŮ DSP

PŘIJÍMÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ PŘIPOMÍNEK A PODNĚTŮ

- ✓ Mohou být podány ústně, písemně i anonymně.
- ✓ Běžné připomínky a podněty přijímá zaměstnanec od osob, které jsou uvedeny výše, v případě podání stížností
- ✓ O přijatých připomíncech a podnětech informuje zaměstnanec vždy vedoucí DSP.
- ✓ O připomíncech, které se týkají organizace, informuje vedoucí ředitele Charity Frýdek-Místek.
- ✓ Vedoucí DSP nebo ředitel připomínky posoudí a v odůvodněných případech rozhodnou o jejich využití.

EVIDENCE PŘIPOMÍNEK A PODNĚTŮ

- ✓ Pracovník DSP, který vyslechl připomínku nebo podnět jej zaeviduje v Deníku daného klienta (DŮLEŽITÉ INFORMACE) v eQuipu a použije přitom co nejpresnější formulaci.
- ✓ Obeznamí s tím vedoucí nebo zástupce
- ✓ Ten zaeviduje připomínku nebo podnět do „**Knihy přání a stížností**“. Evidence obsahuje – datum, kdo připomínku nebo podnět vznesl, jejich předmět a jakým způsobem s ní naložíme.