

V souladu se Směrnicí č.1 - Směrnice k řízení pobytových zařízení, vydané ředitelem Centra sociálních služeb Jindřichův Hradec vydávám tuto směrnici **č. II - DSJH**

Pravidla pro přijímání a vyřizování stížností



Oblast působnosti: **Domov seniorů Jindřichův Hradec**

Tato směrnice stanovuje pravidla pro přijímání a vyřizování stížností v DS J. Hradec.

Tato směrnice je vytvořena v souladu s metodickým materiálem týkajícím se standardu kvality sociálních služeb č. 7.

1. Každý uživatel nebo jeho zástupce si může kdykoliv stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby, aniž by byl jakkoliv znevýhodněn nebo ohrožen. Stížnosti jsou zaměstnanci zařízení chápány jako nezpochybnitelné právo uživatele a příležitost ke zvýšení kvality poskytovaných služeb.
2. **Stížnost** – to je projev nespokojenosti uživatele nebo jiné osoby s poskytovanou sociální službou, nebo se způsobem, jakým je poskytována, stěžující má silnou potřebu dosáhnout nápravy kritizovaného stavu, stížnosti se vždy vyřizují písemně.
3. **Podnět** – tím se většinou rozumí podání uživatele nebo jiné osoby ke zlepšení kvality sociálních služeb nebo života uživatelů v zařízení, které většinou přináší nějakou novou věc, lze je řešit ústně
4. **Připomínka** – bývá to např. drobná kritika, pojmenování nedostatku či dílčí nespokojenost směřující ke zlepšení kvality sociálních služeb nebo života uživatelů v zařízení, lze je řešit ústně
5. Stížnosti, podněty a připomínky (dále jen podání) je možné podávat u kteréhokoliv zaměstnance organizace, do sešitů na jídelnách, do schránky ve vestibulu domova vedle výtahu v přízemí, popř. na schůzkách s uživateli, telefonicky nebo e-mailem.
6. Stěžovatel má možnost si zvolit zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat (člen rodiny, známý, právník atd.). Stížnost může v zájmu uživatele podat také jiná osoba.
7. Připomínky řeší ten, na koho jsou směřovány neprodleně, případně k řešení přízve kompetentního spolupracovníka.
8. Ústní stížnosti na kvalitu a způsob poskytování sociálních služeb (porušení práv apod.) příjemce stížnosti zaznamená vždy písemně do formuláře pro přijetí stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytovaných služeb a předá ho vedoucímu domova. Ten rozhodne o řešení stížnosti v kompetentním základním týmu pracovníků.
9. O řešení anonymních stížností rozhoduje vedoucí domova dle jejich obsahu (je možné odložit a neřešit nebo zaevidovat a postupovat jako u neanonymních stížností). V případě řešení anonymní stížnosti musí být výsledek šetření a přijatá opatření zveřejněna ve vývěsní tabuli u vchodu do budovy domova.
10. Evidenci písemných neanonymních stížností, podnětů a připomínek adresovaných organizaci vede vedoucí domova, který je zároveň přijímá v souladu s označením na dveřích kanceláře (PŘÍJEM STÍŽNOSTÍ).

11. Podání došlá poštou je pracovník pověřený přebíráním pošty povinen zapsat do deníku došlé pošty a ihned předat vedoucímu k zaevidování.
12. Každé podání převzaté osobně, podané do schránky, uvedené v sešitě stížností nebo poslané e-mailem je zapsáno do podacího deníku a vedoucí domova vyhotoví zápis do formuláře pro přijetí stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytovaných služeb s pořadovým číslem stále navazujícím na předchozí podání. Tento formulář se stává součástí podání.
13. Pro řešení podání vytvoří vedoucí skupinu minimálně dvou zaměstnanců dle oblasti, které se týká.
14. Podání musí být vyřízeno nejpozději do 30 dnů ode dne jeho doručení. Tuto lhůtu může v odůvodněných případech výjimečně prodloužit vedoucí domova. S důvodem překročení lhůty musí být seznámen stěžovatel.
15. Na základě shromážděných informací k danému podání rozhodne příslušná řešící skupina o jeho oprávněnosti. Konečné slovo má vedoucí domova. Pokud je podání oprávněné, musí být přijata opatření potřebná k odstranění zjištěných závad.
16. Bez ohledu na oprávněnost stížnosti musí být stěžovatel písemně, případně jinou srozumitelnou formou informován o výsledku šetření. Odpověď stěžovateli vyhotovuje a podepisuje vedoucí domova. Při předávání písemné odpovědi vysvětlí zaměstnanec tímto předáním pověřený také ústně, jak byla stížnost řešena a jaká opatření byla nebo budou přijata. Odpověď na písemnou stížnost musí reagovat na všechny části stížnosti, musí obsahovat poučení, kam se může stěžovatel obrátit, pokud není s výsledkem šetření spokojen. Odpověď založí vedoucí domova společně s formulářem na podání stížností, popř. písemnou stížností do složky, která se stížnosti týká a tyto složky archivuje a skartuje v souladu se spisovým a skartačním řádem organizace.
17. Vedoucí domova sleduje plnění nápravných opatření, zejména dodržení určených termínů k odstranění zjištěných závad.
18. Opakované, již rozhodnuté stížnosti, které neobsahují žádné nové skutečnosti se pouze zaevidují s odkazem na pořadové číslo původní stížnosti a dále se neřeší.
19. V odpovědi na stížnost bude stěžovatel informován, že v případě nespokojenosti s jejím vyřízením v zařízení se může obrátit na **ředitele Centra sociálních služeb Jindřichův Hradec Ing. Jiřího Blížila**, Česká 1175/II., 377 01, tel.: 384 361 569.
20. Uživatelé, popř. zákonní zástupci, popř. osoby doprovázející uživatele jsou o možnosti a způsobu podávání stížností srozumitelně informováni sociálním pracovníkem při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby a základní informace jsou vyvěšeny na nástěnkách v zařízení.

Tato pravidla nabývají účinnosti dne 1. 1. 2013 a nahrazují pravidla účinná od 1. 10. 2009

V Jindřichově Hradci 3. 12. 2013

Ing. Jiří Kubát, vedoucí DS J. Hradec

Přílohy: 1. Formulář pro přijetí stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb
2. Postup pro podávání stížností - zkrácená verze pro uživatele



Centrum sociálních služeb Jindřichův Hradec

Domov seniorů Jindřichův Hradec

Otín 103
377 01 Jindřichův Hradec
Česká republika



Formulář pro přijetí stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb

Jméno, příjmení a adresa stěžovatele:

.....

Forma podání: /ústní/dopis/e-mail/anonymní podání/schránka/schránka anonym/kniha stížností/

Příjemce stížnosti (jméno a příjmení + podpis):

.....

Datum a čas přijetí stížnosti:

.....

Předmět a obsah stížnosti: (vyplňuje příjemce stížnosti):

podpis stěžovatele

Řešící skupina: /vedoucí oddělení přímé péče/klíčový pracovník/vedoucí úseku přímé péče/vedoucí DSJH/finanční referent/sociální pracovnice/ředitel CSSJH/

Termín vyřízení žádosti (30 dnů od podání):

.....

Závěr a opatření:

Odpověď odeslána stěžovateli dne:

Forma odpovědi: /doporučený dopis/obyčejný dopis/e-mail/předání osobní/

Evidenční číslo stížnosti:

Postup pro podávání stížností

Kdy a na co si mohu stěžovat?

Stěžovat si můžete vždy, když se vám něco nelíbí nebo chcete, aby něco bylo jinak:

- když nejste spokojen(a) s kvalitou služby
- když nejste spokojen(a) se způsobem poskytování služby
- nelíbí se vám cokoliv jiného

Kde, kdy a komu si mohu stěžovat?

Stěžovat si můžete:

- vedoucímu domova v jeho pracovní době
- vedoucí úseku přímé péče v její pracovní době
- klíčovému pracovníkovi v době jeho přítomnosti
- vedoucí příslušného oddělení přímé péče
- každému zaměstnanci ve službě



Jak si mohu stěžovat?

Stížnost můžete podat buď sami nebo za pomoci kteréhokoliv zaměstnance:

- písemně, stížnost je vhodné adresovat vedoucímu domova
- ústně
- anonymně do sešitu v jídelně v každém patře
- anonymně do schránky ve vestibulu domova (přízemí vedle výtahu)
- všemi uvedenými způsoby za pomoci někoho jiného (dcery, kamaráda, atd.)

Kdo bude stížnost řešit a jak se dozvím o výsledku stížnosti?

Stížnost bude řešit skupina odpovědných zaměstnanců, odpověď vám bude vždy doručena v písemné podobě a odpovědná osoba vám vždy podá ústní vysvětlení.

Co mám udělat, když nebudu s vyřešením stížnosti spokojen?

Můžete se obrátit na **ředitele Centra sociálních služeb Jindřichův Hradec Ing. Jiřího Blížila, Česká ulice 1175/II., J. Hradec, 377 01, tel.: 384 361 569**, potom případně na zřizovatele domova - Jihočeský kraj - krajský úřad, odbor sociálních věcí a zdravotnictví, U Zimního stadionu 1952/2, 370 76, následně případně na kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno.

Nemusím se bát, když si budu stěžovat?

Přijaté stížnosti klientů jsou jedním z nástrojů potřebných ke zvyšování kvality poskytovaných sociálních služeb a stěžovatel nesmí být za podání stížnosti znevýhodňován ani „trestán“.

Ing. Jiří Kubát, vedoucí DS J. Hradec