

PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ OSOB NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Stížnosti uživatelů služby jsou pracovníky „Centra“ chápány jako signály nespokojenosti s poskytovanou službou a signály toho, že služba neodpovídá plně potřebám uživatelů. Stížnost upozorňuje na slabá místa poskytování služby, informuje o tom, jak je uživateli či jejich blízkými služba vnímána a přijímána. Stížnosti jsou pracovníky chápány jako příležitost ke zvýšení kvality služby.

Všichni uživatelé pečovatelské služby (popř. jejich zástupci, rodinní příslušníci) mají právo a možnost stěžovat si na kvalitu nebo způsob poskytování pečovatelské služby, aniž by tím byli ohroženi.

Zaměstnanci organizace usilují o korektní, účinné a rychlé vyřízení stížností, neboť jsou si vědomi, že tak posílí budování dobrého jména organizace a vysokou kvalitu poskytovaných služeb. Postup vyřizování stížností nesmí snižovat důstojnost žádného účastníka a nesmí nežádoucím způsobem ovlivňovat budoucí vztahy mezi účastníky.

Zásady pro převzetí, prošetření a vyřízení stížností

- **Bezpečí** – vstřícné a věcné přijetí stížnosti, poskytnutí podpory a času při podávání stížnosti, ochrana před střety zájmů a rizikem, že by se podání stížnosti mohlo obrátit proti uživateli služby
- **Diskrétnost** – přijetí stížnosti v klidu, nejlépe v samostatné kanceláři, bez vyrušování jinými osobami, dodržování etických pravidel, mlčenlivost
- **Objektivnost** – maximální snaha o objektivitu a spravedlivost
- **Nezávislost** – pověřený pracovník se nesmí nacházet ve střetu zájmů
- **Efektivita** – rychlé prověřování stížností, bez průtahů, pokud možno s jasným závěrem, uplatnění konkrétních nápravných opatření

Podávání stížností

CO JE POVAŽOVÁNO ZA STÍŽNOST: Organizace odlišuje stížnost od připomínek, požadavků, problémů apod. Proto předkladatel stížnosti musí své ústní nebo písemné vyjádření **označit jako stížnost**. Pouze na základě tohoto označení bude se sdělenou informací nakládáno jako se stížností.

NA CO JE MOŽNÉ SI STĚŽOVAT: Stěžovat si je možné na kvalitu nebo způsob poskytování pečovatelské služby a jednotlivých prováděných úkonů pečovatelské služby

KDO JE OPRÁVNĚN PODÁVAT STÍŽNOST: K podání stížnosti je oprávněn uživatel, jeho zvolený zástupce, jiná fyzická i právnická osoba. Stěžovatel má právo si svobodně zvolit nezávislého zástupce, např. občanskou poradnu apod. V případě potřeby má stěžovatel právo přizvat si k podání a prošetření stížnosti tlumočníka. Podáním stížnosti se uživatel nesmí cítit nijak ohrožen.

JAKOU FORMOU LZE STÍŽNOST PODAT: Stížnost lze podat osobně, telefonicky, písemně, elektronicky, nebo anonymně do schránky umístěné v přízemí DPS Králova.

KOMU JE MOŽNÉ PODÁVAT STÍŽNOSTI: Ústní stížnost lze podávat u osob pověřených přijímáním a vyřizováním stížností, tj. u ředitelky Ing. Bc. Jany Wildové a u vedoucí pečovatelské služby Aleny Šikulové. Písemnou stížnost lze podat kterémukoliv zaměstnanci organizace, a ten ji dále doručí pověřené osobě. Anonymní stížnost lze zaslat poštou na adresu organizace nebo vhodit do schránky na anonymní stížnosti a připomínky v přízemí budovy B, DPS Králova.

KONTAKTY K PODÁNÍ STÍŽNOSTI

- **Osobní podání stížnosti:**
Ing. Bc. Jana Wildová, ředitelka Centra sociálních služeb Tišnov
Alena Šikulová, vedoucí pečovatelské služby
- **Telefonické podání stížnosti:**
549 410 301
549 410 310
549 410 312
777 707 578 (mobil Wildová)
- **Podání stížnosti poštou:**
Centrum sociálních služeb Tišnov, příspěvková organizace
Králova 1742
666 01 Tišnov
- **Podání stížnosti e-mailem:**
info@css.tisnov.cz
- **Podání anonymní stížnosti**
do schránky v přízemí pavilonu B DPS Králova 1742, označené jako „Schránka na anonymní stížnosti a připomínky“

Anonymní stížnosti

- Organizace respektuje právo uživatele, i jiné osoby podat stížnost na kvalitu poskytovaných služeb anonymně
- Organizace nezjišťuje adresáta, ale zabývá se obsahem stížnosti. Informace v ní psané přešetří ředitelka, nebo vedoucí pečovatelské služby, a pokud shledá, že stížnost je opodstatněná, jedná o nápravu. Pokud zjistí, že stížnost je neopodstatněná, nebo z nedostatku indicií nelze ověřit pravdivost údajů, je stížnost odložena.
- O každé stížnosti a průběhu jejího přešetřování je učiněn zápis.
- Stížnost je prodiskutována se zaměstnanci na pravidelných poradách.

Postup při vyřizování stížnosti

1. přijetí stížnosti, sepsání Protokolu o přijetí žádosti
2. evidence stížnosti
3. prošetření stížnosti (zjišťování okolností a stavu věci) a vyjádření jednotlivých stran
4. rozhodnutí o stížnosti a přijetí nápravných opatření
5. písemné vyrozumění o vyřízení stížnosti stěžovateli a osobě, proti níž stížnost směřovala

Ad 1 Postup při přijetí stížnosti

Osoba pověřená přijetím ústní stížnosti informuje stěžovatele o postupu a všech pravidlech pro vyřizování stížností a umožní stěžovateli v klidném prostředí a ve vymezeném čase přednést svoji stížnost.

Pověřená osoba v přítomnosti stěžovatele provede písemný záznam („Protokol o podání stížnosti“) o podání stížnosti, zápis přečte a tím se ujistí, že obsah stížnosti byl správně pochopen. Stěžovatel potvrdí svým podpisem, že souhlasí s formulací podané stížnosti. Pokud chce stěžovatel zůstat v anonymitě, podpisovat se nemusí.

Pověřená osoba v závěru ústního jednání informuje stěžovatele, jaký bude následující postup, jakým způsobem a v jaké lhůtě bude jeho stížnost vyřízena.

V případě písemné stížnosti se stížnost zaeviduje tak, jak byla doručena.

Písemné i ústní stížnosti jsou vyřizovány písemnou formou.

Ad. 2 Evidence stížnosti

Všechny stížnosti (písemné, ústní, anonymní) jsou evidovány, tj. zapisovány do Knihy stížností v pořadí podle data podání. Současně jsou založeny Protokoly o podání stížností, a to na dobu pěti let. Kniha stížností je uložena u ředitelky CSS Tišnov.

Ad. 3 Prošetření stížnosti a vyjádření jednotlivých stran

Vedení organizace je povinno objektivně a v plném rozsahu prošetřit stížnost a navrhnout taková opatření, která zabrání opakování oprávněné stížnosti.

Požádá-li stěžovatel, je nutno zachovat mlčenlivost o jeho totožnosti.

Při prověřování podstaty stížnosti je přítomna osoba pověřená k vyřizování stížností, tj. ředitelka CSS, případně vedoucí pečovatelské služby, a osoba, proti níž stížnost směřuje. Přímá konfrontace této osoby se stěžovatelem je krajním řešením, s nímž musí všichni zúčastnění souhlasit.

Je nepřijatelné, aby vyřízením stížnosti byl pověřen pracovník, proti němuž stížnost směřuje nebo pracovník jemu podřízený.

K vyjádření stanoviska může oprávněná osoba přizvat odborníka, např. právníka.

Stěžovatel má právo na:

- prověření stížnosti
- dodržení postupu a pravidel pro vyřizování stížnosti
- písemné vyrozumění o vyřízení stížnosti
- odvolání

Osoba, proti níž stížnost směřuje, má právo, na:

- vyjádření se k obsahu stížnosti
- projednání výsledku šetření stížnosti
- seznámení s navrženým opatřením
- písemné vyrozumění o vyřízení stížnosti

Opakované stížnosti: Je-li zcela zřejmé, že obsah stížnosti byl již prošetřen a stěžovateli výsledek sdělen, je možno opakovanou stížnost považovat za vyřízenou a dále se jí nezabývat.

Ad. 4 Rozhodnutí o stížnosti a přijetí nápravných opatření

Stížnost je vyřízena přiměřenou odpovědí na všechny části stížnosti, včetně informace o přijatých opatřeních.

Stěžovateli nevzniká právní nárok na to, aby na základě jeho stížnosti byly provedeny určité úkony, přestože se jich domáhá, nebo aby stížnost byla řešena jím stanoveným způsobem.

Organizace je povinna stížnost vyřizovat bez zbytečných průtahů

Lhůta pro vyřízení stížnosti je maximálně **30 dní** od podání stížnosti. Pokud bude tato lhůta překročena, je povinností organizace informovat stěžovatele/zástupce o tom, že lhůta byla překročena, z jakého důvodu, jaké nápravné kroky pro urychlení vyřízení stížnosti budou učiněny.

Ad. 5 Písemné vyrozumění o vyřízení stížnosti stěžovateli a osobě, proti níž stížnost směřovala

O výsledku vyřízení stížnosti musí být stěžovatel písemně vyrozuměn ve stanovené lhůtě. Současně je písemně vyrozuměna osoba, proti níž stížnost směřovala.

Při podání stížnosti jinou osobou, která byla uživatelem zmocněna k zastupování, je třeba o výsledku uvědomit jak uživatele služby, tak osobu, která stížnost podala. V tomto případě je podávající osoba informována v nezbytném rozsahu s ohledem na povinnost organizace chránit osobní údaje.

V písemném oznámení musí být stěžovatel poučen o svém právu odvolat se.

Odvolání:

Organizace je povinna osoby, které podaly stížnost, informovat o možnosti podání odvolání. Tato informace je písemná a je součástí vyřízení stížnosti.

Poskytovatel informuje osoby o možnosti obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti na nadřízený orgán poskytovatele nebo na instituci sledující dodržování lidských práv s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti.

Zřizovatel: Město Tišnov, nám. Míru 111, Tišnov 666 19

tel. 549 439 711, fax 549 439 780, e-mail: urad@tisnov-mesto.cz

Veřejný ochránce práv: Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, Brno 602 00

e-mail: podatelna@ochrance.cz

V případě nespokojenosti s řešením stížnosti je dále možné se obrátit na: Český Helsinský výbor v Praze, Ministerstvo práce a sociálních věcí v Praze, Krajský úřad Jihomoravského kraje v Brně

Informování osob o možnosti podání stížnosti

Stávající uživatelé sociální služby byli s možností podávat stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby seznámeni prostřednictvím klíčových pracovníků, pravidla jsou k dispozici v knihovně v DPS Králova, a dále jsou tyto informace zveřejněny na webových stránkách www.css.tisnov.cz

Noví uživatelé jsou o možnosti podávat stížnost na kvalitu a způsob poskytování sociální služby informováni při uzavírání smlouvy o poskytování pečovatelské služby

Všichni zaměstnanci Centra sociálních služeb Tišnov byli seznámeni s pravidly pro podání a vyřizování stížností a jsou povinni podle těchto pravidel postupovat.