

1. Základní informace

Stížností se rozumí nespokojenost s kvalitou a způsobem poskytování služeb Domovem - klienti Domova si mohou stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb. O tom, jak podat stížnost jsou klienti informováni v Domácím řádu, který každý z klientů obdržel, a který je případně na vyžádání k dispozici.

Stížnost může podat klient, jeho zástupce nebo rodinný příslušník, případně i další osoby včetně veřejnosti. Podání stížnosti nesmí být na újmu tomu, kdo jej podal, ani tomu, v jehož zájmu byla podána. Stěžovatel nesmí být poškozen ve svých právech a oprávněných zájmech tím, že stížnost podal, a to ani v případě, kdy se stížnost ukáže jako neoprávněná. Pokud si stěžovatel nechce stěžovat přímo u pověřeného zaměstnance nebo není schopen podat písemnou stížnost, může oslovit jakéhokoli zaměstnance Domova. Ten je povinen stížnost předat ústně či písemně pověřenému zaměstnanci. Stížnost je možné podat anonymně, Domov se jimi zabývá stejně jako stížnostmi, kdy je jejich stěžovatel znám.

2. Způsob podání a vyřizování stížností

Způsoby podání stížnosti

- ústně (rozhovor s pracovníkem, telefonicky)
- písemně (dopis, email, vzkaz do schránky důvěry)
- anonymně
- jmenovitě

Podání a přijetí stížnosti - stížnost může být předána personálu v přímé péči, vedoucímu pracovníkovi či ředitelce Domova. Emailové a písemné (formou dopisu) stížnosti přijímá ředitelka Domova či pověřený pracovník, na jehož jméno je písemnost adresována. Emailem je možné přímo na email nadřízeného pracovníka nebo obecně na email Domova, který spravuje ředitelka nebo zástupce ředitele.

Adresy: info@domovmlada.cz

Rakouská 552, 289 23 Milovice

Tel.: 325 575 001

Pro podání anonymní stížnosti jsou k dispozici schránky důvěry:

- v administrativní budově (u kanceláře ředitelky),
- na chodbách oddělení I. patro a II. patro,

- v suterénu u keramické dílny,
- v suterénu u vstupu do služby denní stacionář.

Schránky jsou opatřeny popisem snadné čtení – Easy to read.

Monitoring schránky důvěry provádí ředitelka nebo pověřený pracovník Domova. Časový interval pro výběr schránek je 1x týdně. V případě nepřítomnosti ředitele kontrolu provede zástupce ředitele nebo pověřený pracovník. V případě řešení stížností daných do schránek je postupováno stejně jako s jinými stížnostmi.

Při podání ústní stížnosti je sepsán záznam. Na předepsaném formuláři personál se stěžovatelem vyhotoví záznam o stížnosti a to tak, aby plně a pravdivě odpovídal tomu, co jí chtěl stěžovatel vyjádřit. Podepsanou kopii ponechá stěžovateli, dále zajistí, aby originál stížnosti byl nejpozději následující pracovní den předán ředitelce Domova k evidenci a dalšímu vyřízení.

V případě, že klient požádá konkrétního pracovníka o pomoc při sepsání stížnosti, pracovník je povinen dodržet pravidlo mlčenlivosti.

Každý dokument, který je vhozen do schránky stížností, je vedoucím pracovníkem posouzen, v případě, že se jedná o stížnost, postupuje se dle standardu, v případě, že se jedná o jinou záležitost – sdělení klienta (např. přání, potřeba, ...), předá vedoucí pracovník listinu sociálním pracovníkům k dalšímu řešení, pro objektivní vyřízení těchto záležitostí postupujeme obdobně a evidujeme společně v evidenci stížností.

3. Evidence stížností

Přijaté stížnosti jsou evidovány v Evidenci stížností (kniha, složka), která má číslované strany. Ke každé stížnosti se zaznamenává pořadové číslo, datum přijetí stížnosti, jméno stěžovatele (nejde-li o anonymní stížnost), důvod stížnosti, vedoucí pracovník pověřený jejím vyřízením, lhůta, do kdy má být stížnost vyřízena, skutečná lhůta vyřízení a podpis pracovníka, který stížnost k vyřízení převzal (vedoucí pracovník, ředitel). Součástí je i proběhlé řešení. **Evidence stížností je uložena u sociálních pracovníků.**

4. Šetření stížnosti

Šetřením stížnosti je pověřen konkrétní pracovník (vedoucí, ředitelka), toto určuje ředitelka Domova. Přeje-li si to stěžovatel, může být přizván k šetření stížnosti. To neplatí, týká-li se šetření věcí, v nichž jde o osobní nebo citlivé údaje dalších osob.

5. Lhůty pro vyřízení stížnosti

Pokud může být ústní stížnost vyřešena ke spokojenosti stěžovatele, bude tak neprodleně učiněno pracovníkem konajícím službu, který následně provede záznam o charakteru stížnosti, výsledku a dosaženém efektu v Evidenci stížností a v IS Cygnus2, v záznamech péče, pokud se jednalo o stížnost klienta.

V případě, že stížnost nemůže být vyřízena ihned, lhůty pro její vyřízení jsou následující: vedoucí pracovník pověřený vyřízením stížnosti předloží nejdéle ve lhůtě 15 pracovních dnů písemně zpracovaný výsledek šetření s návrhem nápravných opatření ředitelce Domova.

Zpráva o výsledku šetření bude obsahovat minimálně:

- a) podstatu problému,
- b) výstup požadovaný stěžovatelem (pokud je uveden ve stížnosti),
- c) pohledy svědků a dalších relevantních osob,
- d) kroky, které byly učiněny ve snaze stížnost vyšetřit,
- e) hodnocení stížnosti vyšetřující osobou,
- f) informace o případném vyrovnání (smíření) v průběhu řešení problému,
- g) doporučení pro další postup.

Stěžovatel je písemně informován o výsledku šetření stížnosti a přijatých nápravných opatřeních nejdéle do 30 pracovních dnů ode dne přijetí stížnosti.

Pouze v mimořádných případech, kdy z objektivních důvodů nelze v běžné lhůtě stížnost důsledně vyšetřit, může být lhůta prodloužena. Stěžovatel je o této skutečnosti písemně informován i s uvedením předpokládané doby vyřízení.

Anonymní stížnost – Domov prověřuje i anonymní stížnost. Anonymní stížnost je možno dát do schránek (administrativní budova, chodby na odděleních I. a II. patro, chodba v suterénu u rehabilitace).

Ředitelka, zástupce ředitelky nebo pověřený pracovník prověří stížnost, případně předá odpovědné osobě.

Odpověď na anonymní stížnost je vyvěšena na nástěnce u hlavního vchodu (docházkový systém) a ve všech PC v zařízení (sdílená složka Domov Mladá), po dobu 14 dnů.

6. Zabránění střetu zájmů

Při vyřizování stížnosti je kladen důraz na to, aby stížnost nebyla svěřena k vyřízení osobě (pracovníkovi), proti kterému směřuje nebo který by mohl být jiným způsobem osobně zainteresován na způsobu, jak bude vyřízena.

Vyřízením stížnosti není pověřen vedoucí pracovník, jehož se stížnost týká. Pokud je stížnost vedena proti osobě vedoucího pracovníka provede šetření ředitelka Domova.

Směřuje-li stížnost vůči ředitelce organizace, může být postoupena zřizovateli – kontakt níže.

Klient si může svobodně k vyřízení stížnosti zvolit svého „**nezávislého zástupce**“ a to i z občanů mimo zařízení, který ho bude zastupovat a jednat v jeho zájmu. Stěžovatel nesmí být poškozen ve svých právech a oprávněných zájmech tím, že stížnost podal, a to ani v případě, kdy se stížnost ukáže jako nedůvodná.

7. Nadřízený orgán, nespokojenost s řešením

Pokud je stížnost vedena proti osobě ředitelky nebo stěžovatel není spokojen s vyřízením stížnosti, má možnost obrátit se na nadřízený orgán, tj. zřizovatele zařízení nebo jinou nezávislou instituci.

Zřizovatel Domova Mladá:

Krajský úřad Středočeského kraje, odbor sociálních věcí, Zborovská 11, 150 21 Praha 5,
tel.: 257 280 286

Mgr. Karmelitová Pavla- vedoucí Odboru sociálních věcí, e-mail.: karmelitova@kr-s.cz

Další instituce:

- MPSV ČR Praha, odbor sociálních služeb, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2 tel.:
221 921 111 e-mail: posta@mpsv.cz, www.mpsv.cz
- Veřejný ochránce práv – ombudsman, Údolní 39, 602 00 Brno, tel.: 542 542 888,
e-mail: podatelna@ochrance.cz
- Liga lidských práv, Londýnská 218/31 Praha 2 - Vinohrady