

DOMOV DŮCHODCŮ HORNÍ PLANÁ

DOMOV DŮCHODCŮ



PRAVIDLA PRO PŘIJÍMÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

ČÍSLO PŘEDPISU: SM/10
ÚČINNOST OD: 01.09.2012

Vypracovala: Ing. Bc. Renata Březinová, ředitelka Domova důchodců Horní Planá
Určeno: všem zaměstnancům Domova důchodců Horní Planá
Vydáno: v tištěné podobě a zveřejněno na sdíleném disku „L“ ve složce vnitřní předpisy DD.
Tato směrnice je také dostupná u všech vedoucích jednotlivých úseků. Aktualizaci a doplňky vnitřního předpisu provádí ředitelka organizace.

S obsahem směrnice je seznámen každý zaměstnanec Domova důchodců Horní Planá.

Úvod

Tato pravidla se zabývají přijímáním a vyřizováním stížností na kvalitu poskytovaných sociálních služeb v Domově důchodců Horní Planá (dále jen „Domov“).

Podat stížnost na kvalitu poskytovaných sociálních služeb má právo každý, kdo se domnívá, že jeho stížnost je opodstatněná.

Domov se nezabývá řešením stížností, které nesouvisí s poskytováním jeho služeb.

Náš Domov vnímá stížnost jako projev svobodné vůle stěžovatele. Stížnost vyjadřuje nespokojenost či akutní potřebu řešit situaci, jež není v souladu s očekáváním kvality poskytované péče.

Základní pojmy

Stížnost je písemně vyjádřená nespokojenost s kvalitou nebo způsobem poskytované služby. Stěžovatel se podáním stížnosti domáhá práva na kvalitně poskytovanou sociální službu nebo na nápravu stávajícího stavu. Vše co je jako „stížnost“ označeno, je jako stížnost přijato a vyřízeno.

Podnět je ústní upozornění na konkrétní, dílčí nedostatek. Podnětem může být též konkrétní námět na zlepšení služby, změnu, návrh na uskutečnění konkrétní činnosti apod. Každý podnět je řešen, v případě jeho opodstatněnosti je sjednána náprava.

Stěžovatel je ten, kdo podává konkrétní stížnost (uživatel, jeho zástupce, rodina, veřejnost a podobně).

Pravidla pro podávání stížností

Stížnost si může podat kdokoli, kdo je přesvědčen o důvodu podání stížnosti. Uživatel si může stěžovat sám nebo prostřednictvím zástupce, kterého si sám určí.

Zaznamená-li zaměstnanec při rozhovoru s uživatelem nespokojenost s kvalitou nebo způsobem poskytování služby, informuje sociální pracovníce. Ty v cíleném rozhovoru s uživatelem zjistí, zda se jedná o stížnost či o podnět. Podle zjištěných skutečností pak postupují dál.

Domov se zabývá i stížnostmi podanými anonymně, tedy takovými, které nejsou podepsány stěžovatelem a ani v nich není konkrétní stěžovatel uveden.

Forma podání stížnosti

Ústně – stěžovatel může sdělit svou stížnost ústně jakémukoliv zaměstnanci. Zaměstnanec předá informaci sociálním pracovnícům, které stížnost zaznamenají do formuláře. Ze záznamu o podání stížnosti musí být zřejmé datum podání stížnosti, kdo ji podal (případně nesmí chybět poznámka, že se jedná o anonymní stížnost), obsah stížnosti, případně stěžovatelem očekávaný a požadovaný způsob řešení, jméno a podpis zaměstnance, který stížnost přijal

Písemně – stěžovatel může využít formulář pro podání stížnosti (k dispozici na informačních nástěnkách, u ředitelky, u vedoucí zdravotního úseku, u sociálních pracovníc, u vedoucí stravování). Stížnost je možné podat i na jakémkoliv jiném papíře, písemné stížnosti lze též zaslat poštou na adresu Domova, vhodit do schránky přání a stížností nebo předat jakémukoliv zaměstnanci (ten jí musí předat sociálním pracovnícům). Schránka přání a stížností je vybírána sociální pracovnící 1x týdně

Telefonicky – stěžovatel může svou stížnost podat ředitelce nebo sociální pracovníci prostřednictvím telefonu. V tomto případě je postup stejný jako u ústně podané stížnosti

Elektronicky - zasláním na emailovou adresu sociálních pracovníc nebo ředitelky

Stížnost lze též vhodit do schránek přání a stížností – umístěných na jednotlivých odděleních (A, B i C) a také pod vývěskou jídelního lístku u jídelny budovy A nebo poslat poštou.

Způsob a termíny vyřizování stížností

Oprávněnost podání stížnosti posuzuje ředitelka Domova. V případě, že se jedná o stížnost podanou oprávněně (jde o stížnost na kvalitu služeb poskytovaných Domovem), posoudí ředitelka spolu s vedoucím příslušného úseku opodstatněnost podané stížnosti.

Vedoucí příslušného úseku, jehož se stížnost na kvalitu poskytovaných služeb týká, řádně prošetří všechny skutečnosti vztahující se k podané stížnosti. Projedná podanou stížnost se zaměstnanci a navrhnou opatření k řešení podané stížnosti.

Vedoucí příslušného úseku předá písemný návrh na opatření k řešení stížnosti ředitelce Domova, která bezodkladně přijme konkrétní opatření.

Stěžovatel je ředitelkou písemně informován o vyřízení podané stížnosti nejdéle do 30 dnů od jejího podání. Písemné vyřízení stížnosti musí obsahovat datum vyřízení stížnosti, výsledek vyřízení stížnosti (byla shledána jako oprávněná či neoprávněná), přijatá opatření, jakým způsobem a kam se může stěžovatel odvolat v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti.

Není-li pro závažné okolnosti možné dodržet lhůtu 30 dnů pro vyřízení stížnosti, je o této skutečnosti stěžovatel informován.

Jedná-li se o anonymně podanou stížnost, bude odpověď vyvěšena na hlavní nástěnce u jídelny budovy A (a to po dobu 14 dní)

Je-li je podaná stížnost posouzena jako neoprávněná nebo neopodstatněná, bude stěžovatel vyrozuměn ředitelkou Domova též písemně do 30 dnů od podání stížnosti.

Evidence stížností

Evidenci přijatých stížností vedou sociální pracovníce. Všechny přijaté stížnosti se evidují v písemné podobě. Podněty se neevidují.

Vyhodnocování stížností

Podané a vyřízené stížnosti vyhodnocují sociální pracovníce 2x ročně. Pololetní vyhodnocení stížností předají ředitelce Domova k dalšímu použití. Vyhodnocení stížností v souhrnu za celý rok je uvedeno ve Výroční zprávě Domova a zveřejněno na informační tabuli Domova.

Vyhodnocení podaných stížností obsahuje počet podaných stížností, jejich předmět, formu podání stížností, vyhodnocení způsobu jejich řešení, počet podaných odvolání proti vyřízení stížnosti.

Nespokojenost s vyřízením stížnosti

Není-li stěžovatel spokojen s vyřízením své stížnosti, může se obrátit s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti na zřizovatele Domova, kterým je:

Jihočeský kraj Krajský úřad, Odbor sociálních věcí a zdravotnictví, U Zimního stadionu 1952/2, 370 76 České Budějovice.

Podat podnět na prošetření postupu při vyřizování stížnosti lze také u organizací, které sledují dodržování lidských práv:

Veřejný ochránce práv, JUDr. Pavel Varvařovský, Údolní 39, 602 00 Brno, tel.: 542 542 888, 542 542 111, podatelna@ochrance.cz

Český helsinský výbor, Štefánikova 21, 150 00 Praha 5, tel.: 220 515 188, sekr@helcom.cz

V Horní Plané dne 12.8.2012

Ing.Bc. Renata Březinová
Ředitelka Domova důchodců Horní Planá

Příloha č.1. – Formulář podání stížnosti

Domov důchodců Horní Planá
Formulář pro podání stížnosti

Datum podání stížnosti:

Jméno a příjmení osoby podávající stížnost (není nutné vyplnit, pokud chcete podat stížnost anonymně a postačí Vám vyvěšení odpovědi na nástěnce):

Adresa osoby podávající stížnost (pokud se nejedná o uživatele služby Domova):

Obsah stížnosti (s čím nejste spokojen/a):

Jaké navrhuje řešení:

.....
podpis osoby podávající stížnost
(případně podpis a jméno zaměstnance, který přijal ústně podanou stížnost)

pokud stížnost podává osoba zastupující uživatele, prosím uveďte, jméno uživatele, v jehož zájmu je stížnost podávána, pokud nepodáváte stížnost anonymně vyřizovatel stížnosti i ostatní zaměstnanci Domova jsou povinni dodržet mlčenlivost vůči osobě, která stížnost podala (nesdělují tuto informaci dalším uživatelům ani pracovníkům, kterých se podaná stížnost netýká)
anonymní stížnost bude řešena jako stížnost podepsaná a odpověď na ni bude vyvěšena na nástěnce, neboť není komu odpovědět přímo