Dobromysl
Pomáháme lidem s hendikepem

PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ A ŘEŠENÍ STÍŽNOSTÍ

1. Předmět, účel a obecná ustanovení předpisu

- Tento předpis o řešení stížností upravuje postup Dobromysli, z. ú. (dále jen organizace) při podávání, šetření a vyřizování stížností od uživatelů služeb.
- Stížnost je vyjádřená nespokojenost vyžadující odezvu. Je to jakékoliv sdělení, které předkladatel stížnosti považuje za stížnost. Organizace se bude zabývat každou přijatou stížností. Předkladatel stížnosti nesmí být z důvodu podání stížnosti žádným způsobem diskriminován.
- Organizace jako poskytovatel sociálních služeb zajišťuje, aby uživatelé služeb byli dostatečně informováni o způsobech podávání, šetření a vyřizování stížností.
- Předpis o řešení stížností od uživatelů služeb je dostupný v blízkosti schránky stížností.

2. Formy stížností a způsoby jejich podání

- Stěžovat si je možno písemně (na připravený formulář, či ve volné formě) nebo ústně. Písemná stížnost může být anonymní. Formulář pro podání stížnosti je dostupný na webových stránkách organizace. Formulář pro podání stížnosti je možné si také vyžádat v kanceláři organizace.
- V případě, že stížnost podává pracovník organizace, je nutné stížnost adresovat svému přímému nadřízenému. Stěžuje-li si však pracovník na svého přímého nadřízeného, pak je nutné stížnost adresovat ředitelce organizace.
- Zaměstnanec, který obdrží stížnost, je povinen ji neprodleně předat svému přímému nadřízenému, nebo přímo na sekretariát organizace.

Písemnou stížnost je možné:
- poslat poštou na adresu kontaktního místa organizace a adresovat ji ředitelce (adresa kontaktního místa je uvedena v příloze č. 2 tohoto předpisu)
- předat kterémukoliv pracovníkovi organizace
- vhodit do schránky stížností, která se nachází vedle dveří do kanceláře organizace v DSB/do schránky v DSH, DSZ a DSR

Ústní stížnost je možné předat kterémukoliv pracovníkovi organizace a
- požádat ho o pomoc při vytvoření písemné stížnosti
- požádat ho o zajištění schůzky s pracovníkem organizace, který je pověřeným příjmem a evidencí stížností, tj. sociálním pracovníkem

Předkladatel může svou stížnost (ústní či písemnou) kdykoli odvolat.

Dnem podání stížnosti se rozumí:
- u písemné – došlé stížnosti den doručení či den předání (den zaevidování stížnosti v deníku v eQuipu)
- u písemné stížnosti vhozené do schránky stížností den zapsání do evidence stížností. Schránka stížností je vybírána každé pondělí.
- u ústní stížnosti den zapsání do evidence stížností.

3. Práva uživatelů služeb

- Uživatel sociální služby, pracovník organizace, ale také kdokoliv jiný může vyjádřit svou nespokojenost prostřednictvím předložení stížnosti. Každý si může stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování služeb, aniž by tím byl jakýmkoli způsobem ohrožen. Předkladatel stížnosti si může stěžovat osobně nebo má možnost si svobodně zvolit nezávislého zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat nebo doprovázet.
- Požádá-li o to předkladatel stížnosti, je třeba zachovat mlčenlivost o jeho totožnosti.
- V případě potřeby může mít stěžovatel k dispozici tlumočníka.
- K podání stížnosti je oprávněn kdokoli (uživatel služby, rodina uživatele služby, zaměstnanec, nebo jakákoli jiná osoba)

4. Lhůta pro vyřízení stížností

- Lhůta pro vyřízení stížností je 30 dní ode dne podání stížnosti.
- Lhůtu lze prodloužit zcela výjimečně ve zvlášť složitých případech. Předkladatel však musí být s prodloužením písemně seznámen. Písemnost v tomto případě musí obsahovat důvod a lhůtu, ve které bude stížnost vyřešena.
- Za dodržení stanovené lhůty je odpovědný pracovník vyřizující stížnost a ředitelka.
- Již jednou vyřízená stížnost od stejného předkladatele se opakovaně neprošetřuje.

5. Evidence stížností

- Každá stížnost je evidována. Soupis evidencí je uchován v centrále organizace pracovníkem pověřeným evidencí stížností, tj. sociální pracovnicí.
- Stížnosti se evidují v Evidenčním listu stížnosti pod značkou: číslo pořadí přijetí stížnosti / rok.
- Evidenční list stížnosti obsahuje:
  - místo a datum podání stížnosti
  - jméno, příjmení a adresu předkladatele stížnosti, případně další nutné identifikační údaje (kontakt)
  - typ sociální služby (pokud je tato skutečnost ze stížnosti rozpoznatelná)
  - způsob podání stížnosti
  - předmět stížnosti a srozumitelné vylíčení okolností (případně poznámku o připojených přílohách)
  - případné uvedení osoby, pokud stížnost směřuje proti konkrétní osobě
  - výsledek vyřízení a opatření k zajištění nápravy
  - způsob předání informace o výsledku šetření předkladateli stížnosti
  - jméno a podpis pracovníka, který provedl zápis
  - u evidence ústní stížnosti jména všech osob, které se jednání zúčastnily
  - u evidence ústní stížnosti je vyžadován podpis předkladatele stížnosti. Tento podpis dokládá souhlas s písemným zpracováním stížnosti. V případě odmítnutí podpisu předkladatelem stížnosti se provede záznam o odmítnutí jeho podpisu.
  - jméno oprávněné osoby k vyřízení stížnosti
  - jméno osoby, která stížnost převzala

6. Vyřízení stížnosti

- Při řešení stížnosti je vždy jednáno se všemi osobami, kterých se stížnost bezprostředně týká (uživatel, zaměstnanec) a všem zúčastněným stranám je dána možnost vyjádřit se.
- Předkladatel bude informován o vyřízení stížnosti a výsledku šetření písemně. Písemné vyrozumění předkladatele stížnosti se provádí i při neoprávněné stížnosti.
- V případě anonymní stížnosti je vše probráno s pracovníky, kterých by se stížnost mohla týkat, a je-li to možné, jsou udělány kroky a závěry k odstranění důvodu stížnosti a je o tom vyhotoven zápis. Vyjádření je vyvěšeno v zařízení na nástěnce tomuto účelu určené.
- Závažné stížnosti ze strany uživatelů na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb jsou řešeny na pravidelných poradách vedení (porady MNG).
- Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti nebo 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 práce a sociálních věcí o prověření vyřízení této stížnosti; v žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti.
- Ministerstvo na žádost stěžovatele vyřízení stížnosti prověří. Poskytovatel sociálních služeb je povinen poskytnout ministerstvu součinnost při prověření vyřízení stížnosti.

7. Povinnosti zaměstnanců organizace při převzetí stížnosti

Každý zaměstnanec organizace je povinen:

- přijmout písemnou stížnost a předat ji pracovníkovi organizace, který je pověřen příjmem a evidencí stížností, tj. sociálnímu pracovníkovi
- upozornit kohokoliv, jehož ústní sdělení má povahu stížnosti, na možnost podat písemnou stížnost
- pomoci zájemci stížnost sepsat
- poskytnout zájemci informace, jak kontaktovat pracovníka pověřeného k přijímání stížností
- spolupracovat při šetření stížnosti

8. Povinnosti pracovníka pověřeného k příjmu a evidenci stížnosti

Pracovník pověřený k příjmu a evidenci stížností je povinen:

- přijmout písemnou stížnost a zaevidovat ji
- společně s předkladatelem ústní stížnosti zpracovat písemnou podobu stížnosti do Evidenčního listu stížnosti
- je povinen zapsat konkrétní výroky uživatele, nepoužívat vlastní interpretaci stížnosti
- průkazně písemně (doporučeným dopisem) informovat předkladatele stížnosti o přijetí jeho stížnosti a seznámit ho s lhůtou pro její vyřízení
- pokud se stížnost netýká činnosti organizace, bude předkladatel stížnosti informován o správném adresátu stížnosti
- pokud je obsah stížnosti nejasný, vyzve pracovník předkladatele stížnosti k doplnění nebo upřesnění stížnosti, pokud je to účelné

- postoupit stížnost osobě, které je stížnost adresována, případně osobě, která má k řešení příslušné stížnosti kompetence

9. Povinnosti ředitelky a způsoby šetření a řešení stížnosti

Ředitelka organizace je povinna:

- setkat se s každým, kdo projeví zájem podat stížnost ústně přímo ředitelce organizace
- společně s předkladatelem ústní stížnosti zpracovat pak písemnou podobu stížnosti do evidence stížností. Je povinna zapsat konkrétní výroky uživatele, nepoužívat vlastní interpretaci stížnosti.
- pokud se stížnost netýká činnosti organizace, poučí ředitelka organizace předkladatele stížnosti o správném adresátu stížnosti
- v případě, že zjistí pochybení na straně organizace, zajistit nápravu a opatření zabraňující opakování daného pochybení
- předkládat správní radě organizace zprávu o přijatých stížnostech a jejich řešení. Správní rada organizace má právo žádat ředitelku o doplnění či upřesnění těchto zpráv.

Vzhledem k rozsáhlým okruhům možných předmětů stížností nejsou v organizaci stanoveny přesné způsoby a konkrétní postupy šetření oprávněnosti stížnosti a řešení oprávněné stížnosti. Za konkrétní řešení zodpovídá pověřený pracovník.

10. Stížnosti vůči ředitelce organizace

Stížnosti vůči ředitelce jsou k vyřízení postupovány správní radě organizace. Správní rada si v takovém případě vyžádá od ředitelky evidence stížností a postupuje výše zmíněnými způsoby.

KONTAKTNÍ MÍSTA A ADRESY PRO PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Dobromysl, z. ú.
Denní stacionář Beroun, Osobní asistence Beroun, Sociálně terapeutické dílny Beroun
Bezručova 928
266 01 Beroun 2

Dobromysl, z. ú.
Denní stacionář Hořovice
Nádražní 606/14
268 01 Hořovice

Dobromysl, z. ú.
Denní stacionář Zbraslav
Na Staré 3
159 00 Zbraslav-Lahovice

Dobromysl, z. ú.
Denní stacionář Rakovník

Sídl. Gen. J. Kholla 1713
269 01 Rakovník II

ODKAZY NA SUBJEKTY, NA KTERÉ JE MOŽNÉ SE OBRÁTIT V PŘÍPADĚ NESPOKOJENOSTI S VYŘÍZENÍM STÍŽNOSTI

Ministerstvo práce a sociálních věcí

Písemně: Na adresu (Poříční právo 1/376, 128 01 Praha) nebo elektronicky na posta@mpsv.cz

Osobně: Na podatelně MPSV v Praze nebo v rámci konzultačních dnů