

Název dokumentu	Pravidla pro podávání a vyřizování stížností
Typ dokumentu	Metodika
Číslo	CDS-MP-007/2020
Zpracoval	Bc. Petra Mottlová
Zrevidoval	Bc. Lucie Císařová
Schválil	Lenka Šlapáková, MCS, MSc.
Určeno pro	Zaměstnance, dobrovolníky a stážisty, pro klienty služby Medou, z.s.
Předmět	METODICKÝ POKYN K ZAJIŠTĚNÍ SQ 7
Vydáno dne	1. května 2020
Poslední revize	1. srpna 2024
Razítko a podpis	

Obsah

1	ÚVOD	3
2	Definice pojmů:.....	3
3	Formy podání stížností:	3
4	Postup při podávání stížností:.....	4
4.1	Forma podání stížnosti	4
4.1.1	Forma podání ústní:	4
4.1.2	Forma anonymní:	4
4.1.3	Forma písemná.....	4
4.1.4	„Vypořechnuté vyjádření“, které může mít charakter stížnosti.....	4
5	Evidence stížností a podání	4
6	Řešení stížností	6
6.1	Pověřené osoby pro vyřizování stížností:	6
7	Lhůta k vyřízení:.....	6
8	Zápis o průběhu projednávání stížností	6
9	Odpověď stěžovateli.....	7
10	Pravidla při vyřizování stížností:.....	7
11	Seznam organizací příslušných k podání stížností nebo podání odvolání proti rozhodnutí Medou, z.s. ve věci podání stížnosti:	7



1 ÚVOD

Účelem této metodiky je popsat pravidla pro podávání, evidenci a vyřizování stížností, podnětů a pochval na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby v souladu se zákonem č. 108/2006 Sb. o sociálních službách v platném znění s ohledem na práva klientů služby. Řešení stížností, připomínek, podnětů, pochval, „vyposlechnutého vyjádření“ vede k ochraně práv osob a ke zlepšení kvality a způsobu poskytované služby.

2 Definice pojmů:

Stížnost – písemně nebo ústně vyjádřená nespokojenost, kterou se klient nebo další osoby (např. rodinný příslušníci klientů, opatrovníci, přátelé) dožadují ochrany svých oprávněných zájmů nebo upozorňují na nedostatky nesprávného jednání, nečinnost, kvalitu, formu, způsob poskytování sociální služby.

Připomínka – převážně se jedná o ústní výtku k průběhu poskytování služby, kterou si klient a další osoby (př. rodinný příslušníci klientů, opatrovníci, přátelé.) nepřejí vnímat, jako stížnost.

Podnět – jedná se o návrhy klientů a dalších zúčastněných osob na zlepšení poskytovaných služeb. Jedná se o tvůrčí nápad, zpravidla obsahuje žádost nebo věcný návrh na zlepšení poskytované sociální služby, případně dílčí nespokojenost, která neobsahuje žádné informace o porušení práv zúčastněných.

Pochvala – je projevem spokojenosti. Obsahuje pozitivní emoce a kladné hodnocení pracovníka nebo obecně i celé služby.

„**Vyposlechnuté vyjádření**“ – jedná se o vyjádření ústní formou, které nemá charakter oficiálního podání.

3 Formy podání stížností:

- 1) Ústní
- 2) Anonymní
- 3) Písemná
- 4) „Vyposlechnuté vyjádření“, které nemá formu podání, jde-li o závažné téma



4 Postup při podávání stížností:

4.1 Forma podání stížnosti

4.1.1 Forma podání ústní:

V kanceláři Medou, z.s. je proveden zápis a v rámci možností je klientovi nebo třetí straně ihned nabídnuto řešení. O řešení bude provedený zápis, který bude uložen do složky vedení stížností. Zápis se provádí do Formuláře pro podání stížnosti.

4.1.2 Forma anonymní:

V relaxační místnosti Medou, z.s. je „Schránka stížností“, kam lze vložit anonymní písemnou stížnost. U schránky je k dispozici formulář na podání stížností.

Schránka je 1x týdně, kontrolována, o kontrole schránky je učiněn zápis do záznamového archu. Při vyzvedávání anonymních stížností ze schránky důvěry jsou vždy přítomni dva lidé sociální pracovnice organizace a vedoucí CDS, kteří učiní o každé vyzvednuté stížnosti zápis. Pořízení tohoto zápisu je chápáno jako den podání stížnosti.

Všichni zaměstnanci Medou, z.s. jsou povinni umožnit a případně zprostředkovat podání stížnosti případně zastupovat stěžovatele a pomáhat mu, pokud je o to požádá.

4.1.3 Forma písemná

V případě osobního podání písemné stížnosti je proveden zápis do Deníku v elektronickém systému eEquip u klienta, nebo v případě stížnosti z veřejnosti se stížnost zaznamená i do Formuláře o podání stížnosti a postupuje se dle této metodiky. Písemné podání je i emailové na emailovou adresu organizace - www.medou@post.cz

4.1.4 „Vypořechnuté vyjádření“, které může mít charakter stížnosti

V případě vypořechnutého vyjádření s charakterem stížnosti je proveden zápis do Formuláře o podání stížnosti.

5 Evidence stížností a podání

Stížnosti se, označené datem podání a spisovou značkou řadí se do k tomu určeného pořadače „stížnosti“ a do záznamového archu.

Kniha obsahuje informace o stížnosti a jejím předání a musí obsahovat všechny relevantní údaje o stížnosti a jejím podání.



Ke každé stížnosti je v pořadači zavedena složka, do ní se přidávají průběžné zápisy o řízení, nápravě, odpověď stěžovateli (pokud se nejedná o stížnost anonymní), další související písemnosti. Tato evidence je v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady EU č.2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů. Stížnosti jsou uloženy v uzamykatelné kanceláři sociálních pracovníků Medou, z.s.



6 Řešení stížností

6.1 Pověřené osoby pro vyřizování stížností:

Sociální pracovnice Medou, z.s.

Vedoucí CDS Medou, z.s.

Kontakt: Lužická 775, 396 01 Humpolec

Tel. kontakt: 777 679 791 / 793 943 335

Email: CDS@medou-humpolec.cz/socialni@medou-humpolec.cz

V případě absence zastupuje ředitelka organizace Lenka Šlapáková, MCS, MSc. (viz. Personální řád; par. 1.3)

ŘEŠENÍ STÍŽNOSTÍ

NA KOHO	KOMU
Na pracovníky v sociálních službách	Sociální pracovnice/vedoucí CDS
Na dobrovolníka, praktikanta, stážistu	Sociální pracovnice/vedoucí CDS
Na sociální pracovníci	Ředitelka Medou, z.s.
Na ředitelku Medou, z.s.	Členská schůze Medou, z.s.

7 Lhůta k vyřízení:

Šetření stížnosti probíhá bezodkladně, každá stížnost je vyřízena nejpozději do 30 dnů od data obdržení.

8 Zápis o průběhu projednávání stížností

Zápis obsahuje: obsah zprávy, navrhovatele, předmět stížnosti, termín vyřízení, řešení, zodpovědnou osobu za vyřízení stížnosti.

Dále odkaz na přijetí nápravných opatření (např. změna Etického kodexu, pracovních postupů, atd.).



9 Odpověď stěžovateli

Sociální pracovnice vyhotoví písemnou odpověď, kterou zašle tomu, kdo si stěžovat (kopie je uložena spolu s ostatní dokumentací do k tomu určeného pořadače stížností. Jde-li o stížnost anonymní, zápis se vypracuje a uloží. Ale nejdříve se vyvěsí na dobu 15 dnů na nástěnku v chodbě Medou, z.s.. Nástěnka je volně dostupná.

10 Pravidla při vyřizování stížností:

- dbát na dodržování rovnosti zúčastněných stran
- nezaujatě vyslechnout všechny zúčastněné strany, kterých se stížnost týká
- pečlivě dbát ochrany osobních a citlivých dat a informací o obou stranách minimalizovat negativní dopad šetření na péči o klienta, na pohodu a duševní stav klienta
- dbát na ochranu lidských a občanských práv, důstojnost a ochranu osobních a citlivých údajů
- Každá stížnost, podnět atd jsou brány jako hodnocení kvality služby a jsou zahrnuty do rozvojových plánů organizace – vyhodnocována dle SQ15

11 Seznam organizací příslušných k podání stížností nebo podání odvolání proti rozhodnutí Medou, z.s. ve věci podání stížnosti:

- KÚ Jihlava, Oddělení Odboru sociálních věcí, Žižkova 57, 587 33 Jihlava, tel: 564 602 111, 564 602 100, e-mail:posta@kr-vysocina.cz
- Veřejný ochránce práv (ombudsman) Údolní 658/39, 602 00 Brno, e-mail: , tel. informační linka: (+420) 542 542 888, tel. ústředna: (+420) 542 542 111
- MPSV ČR, sekretariát odboru sociální politiky, Na Poříčním právu 1,128 01, Praha 2, tel: 221 921 111, email:posta@mpsv.cz,www:http://mpsv.cz