

Manuál pro podávání a vyřizování stížností.

CHCI PODAT STÍŽNOST, CO POTŘEBUJI ZNÁT A VĚDĚT?

a) Jak si můžu stěžovat?

- Ústně
- Písemně (dopisem, elektronicky...)
- Telefonicky (telefonní čísla jsou zveřejněna na nástěnkách, na www.domovmitrov.cz)
- Prostřednictvím zástupce (z domova, mimo domov)
- Do Schránky na připomínky, náměty, dotazy (jsou k dispozici ve všech odděleních v domově)

b) Komu si můžu stěžovat?

- Osobně kterémukoliv pracovníkovi v domově
- Dobrovolníkovi z Domácího hospicu Vysočina
- Vedoucí služeb DS, DZR (zámek dveře č. 49)
- Sociální pracovníci (zámek kancelář č. 12)
- Vrchní sestře (zámek kancelář č. 13)
- Vedoucí aktivizačního úseku (zámek kancelář č. 98)
- Řediteli (zámek kancelář č. 90)
- Zřizovateli (Kraj Vysočina, OSV Žižkova 57, 586 01 Jihlava)
- Veřejnému ochránci práv (Údolní 39, 602 00 Brno)
- Českému helsinskému výboru (Jelení 5, 118 00 Praha 1)
- Soudu (Okresní soud, Strojírenská 2210/28, Žďár nad Sázavou, 591 01)

c) Pokud nemohu psát, komu můžu podat stížnosti a jakou formou?

- Máte možnost požádat kteréhokoliv pracovníka, rodinného příslušníka, zákonného zástupce, jiného uživatele, např. člena Výboru obyvatel, dobrovolníka, aby Vámi diktovanou stížnost sepsal.
- Máte možnost podat ústní stížnost kterémukoliv pracovníkovi nebo si nechat zavolat osoby uvedené v odstavci b) a jim stížnost přednést, zaslat.

d) Co když si chci stěžovat na ředitele, vedoucí aktivizačního úseku, vrchní sestru, vedoucí služby DS, DZR, sociální pracovníci? Komu můžu stížnost předat?

- Zvolíte jinou osobu, ke které stížnost vznesete, než toho, na koho si stěžujete, např. jiného pracovníka, rodinného příslušníka, dobrovolníka z hospicového hnutí, zástupce, případně svoji stížnost odešlete na adresy uvedené v odstavci b).

e) Co se s mojí stížností bude dít?

Stížnost písemná, telefonická:

- Stížnost převezme pracovník, kterému písemnou/telefonickou stížnost předáte/podáte.
- Stížnost bude zapsána do formuláře Hlášení stížností.
- Stížnost bude předána vedoucí aktivizačního úseku nebo vrchní sestře (stížnost na zdravotní péči), dle charakteru stížnosti, ti ji předají řediteli.
- Stížnost bude prověřovat pracovník nadřízený tomu, proti kterému stížnost směřuje.
- Stížnost bude řešena do 30 dnů od příjmu stížnosti.

- V případě potřeby budete neprodleně upozorněn na odklad vyřízení stížnosti (např. v souvislosti s nutným zásahem dalších orgánů, nebo v případě, že nelze zajistit podklady pro vyřízení stížnosti v termínu do 30 dnů; toto prodloužení povoluje ředitel domova a určí termín, do kdy bude stížnost vyřešena).
- Budete písemně vyrozuměn o tom, jak byla Vaše stížnost vyřízena, a o všech případných přijatých opatřeních (viz. Opatření ve formuláři Hlášení stížností). Bude Vám předána kopie zápisu Hlášení stížností + opatření.
- Stížnost bude po jejím vyřešení zaevidována, uložena v ředitelně, poté předána k archivaci dle platných pravidel.

Schránky na připomínky, náměty, dotazy:

- Schránka je kontrolována pracovníkem pověřeným ředitelem 2x měsíčně.
- O provedené kontrole je veden záznam pracovníkem pověřeným ředitelem.
- Záznamy o kontrole kontroluje 2x ročně (zpravidla v červnu a v prosinci) ředitel domova.
- Kontrola schránek probíhá v přítomnosti další osoby.
- Se stížnostmi získanými ze Schránek je postupováno dle bodu e), neurčí-li ředitel jinak.

Stížnost ústní:

- Stížnost vyslechne pracovník, ke kterému se obrátíte.
- Pokud je to možné, pracovník ihned zjedná nápravu, pokud to není v jeho kompetenci, přivolá např. vedoucího služby DS, DZR, vrchní sestru, vedoucí aktivizačního úseku, sociální pracovníci, ředitele.
- Pokud není možné zjednat nápravu ihned, bude přivolána vedoucí služby DS, DZR, sociální pracovnice, vrchní sestra nebo vedoucí aktivizačního úseku a ta s Vámi stížnost projedná, popř. učiní nabídku k sepsání stížnosti a zahájí kroky stejné, jako když je podána stížnost písemná, popřípadě dohodne jednání s ředitelem.

f) Jak je postupováno s anonymní stížností?

- Ředitel, vedoucí aktivizačního úseku nebo vrchní sestra (dle zaměření stížnosti) zaeviduje anonymní stížnost do Evidence stížností.
- Ředitel projedná návrh řešení anonymní stížnosti na poradě vedení nebo s Výborem obyvatel (podle toho, čeho se stížnost týká) – bod v Zápisu z porady, Zápisu z Výboru obyvatel. Dále je postupováno dle rozhodnutí ředitele.
- Výsledky z projednání anonymní stížnosti budou doloženy ke stížnosti a zaevidovány.
- Pokud je stížnost oprávněná, bude zjednána náprava.

g) Jak mám postupovat, pokud nejsem s vyřízením stížnosti spokojen/a?

Máte právo podat další stížnost, popř. se obrátit na zřizovatele, veřejného ochránce práv, na soud (adresy – viz bod. b).

h) Komu jsou jednotlivé stížnosti dostupné, kdo do nich nahlíží?

- Na všechny pracovníky, kteří jsou spojeni se stížnostním procesem, tedy počínaje pracovníkem, který stížnost převzal, až po osobu, která stížnost řeší, se vztahuje povinnost mlčenlivosti.

- Stížnost a vedené dokumenty k dané stížnosti jsou vydány pouze vyšším orgánům, kterým je stížnost postoupena, např. zřizovateli, policii, kanceláři veřejného ochránce práv, soudu. Stížnost na zdravotní péči – lékař či osoby kompetentní k nahlížení do zdravotní dokumentace.
- Pokud je to nutné, mohou být stížnosti předkládány i kontrolním a inspekčním orgánům.
- Jednotlivé stížnosti jsou uloženy v ředitelně a poté archivovány. Stížnosti a stížnosti na zdravotní péči jsou evidovány a uchovávány odděleně.

i) Mám zajištěno bezpečí, že stížnost, kterou jsem podal/a nebude později použita v můj neprospěch?

Návrhy, podněty a stížnosti uživatelů, pracovníků a osob přicházejících do zařízení jsou cennou informací a zpětnou vazbou např. na kvalitu poskytovaných služeb v našem domově, takto jsou chápány a přijímány. Nebudou tedy použity proti stěžovateli samotnému, pokud by se tak dělo, ztrácel by tento čin – podání stížnosti – svůj smysl.

