

# Pravidla pro podávání a vyřizování stížností na kvalitu a způsob poskytování služeb sociální péče v Denním stacionáři Domovinka

platnost od 1. 1. 2020

**Stížnost** = ústní nebo písemné vyjádření nespokojenosti s poskytováním sociální služby v Denním stacionáři nebo reakce na porušování práv uživatelů Denního stacionáře

**Stěžovatel** = osoba, která ústní nebo písemnou formou podala stížnost

**Anonymní stížnost** = stížnost, kterou nikdo nepodepsal nebo podepsal tak nečitelně, že nelze určit identitu stěžovatele

**Podnět** = návrh na zlepšení nebo zkvalitnění služby sociální péče v Denním stacionáři Domovinka. Neobsahuje vyjádření nespokojenosti.

**Zástupce** = osoba, kterou si uživatel zvolí pro podávání a vyřizování stížnosti. Zastupuje uživatele v procesu podání a vyřizování stížností.

## Stížnost může být podána:

- uživatelem služeb denního stacionáře
- opatrovníkem, rodinou nebo blízkou osobou uživatele služeb denního stacionáře
- nezávislou osobou hájící zájmy uživatele denního stacionáře
- zaměstnancem denního stacionáře
- zástupcem uživatele, kterého uživatel pověří podáním stížnosti

## Možné formy podání stížnosti:

### ústně

- klíčovému pracovníkovi nebo kterémukoliv zaměstnanci denního stacionáře
- vedoucí DS
- řediteli CSS Bohumín, p.o.

### písemně

- do schránky stížností a přání, která se nachází v budově DS
- na adresu vedoucí DS
- na adresu ředitele CSS Bohumín, p.o.

### telefonicky

- klíčovému pracovníkovi nebo kterémukoliv zaměstnanci denního stacionáře – v provozní době zařízení
- vedoucí DS - v provozní době zařízení
- řediteli CSS Bohumín, p.o. - v provozní době zařízení

### elektronickou poštou

- vedoucí DS
- řediteli CSS Bohumín, p.o.

- Stížností na kvalitu a způsob poskytování služeb sociální péče v denním stacionáři lze podat i anonymně. Za anonymní stížnost je považováno nepodepsané podání stížnosti, nebo podání nečitelně podepsané stížnosti, kdy nelze určit identitu stěžovatele.

### **Kontakty pro podávání stížnosti:**

#### **Klíčovní pracovníci**

- Denní stacionář: Masarykova 365, Bohumín – Nový Bohumín 735 81
- mobil: 734 788 655, cssb-ds@bohumin.info

#### **vedoucí denního stacionáře – Bc. Jindřiška Kučová**

- Denní stacionář: Masarykova 365, Bohumín – Nový Bohumín 735 81
- mobil: 734 788 655, e-mail: kucova.jindriska@bohumin.info

#### **ředitel organizace – Ing. Petra Chalupová**

- CSS Bohumín, p.o.: Masarykova 365, Bohumín – Nový Bohumín 735 81
- mobil: 731 130 725 e-mail: chalupova.petra@bohumin.info

#### **Formy vyřízení stížností:**

- na stížnosti, které jsou podány ústní, nebo telefonickou formou - písemně
- na písemnou stížnost - písemně
- na stížnost podanou elektronickou poštou - elektronickou poštou
- v případě anonymní stížnosti - písemné vyrozumění řešení stížnosti bude vyvěšeno od data vyřízení stížnosti do 10. dne od vypršení 30-ti denní lhůty na vyřízení stížnosti na informační nástěnce zařízení. V tomto případě běží 30-ti denní lhůta od data výběru schránky, kdy byla stížnost vyzvednuta.

#### **Pravidla pro postup vyřizování stížností:**

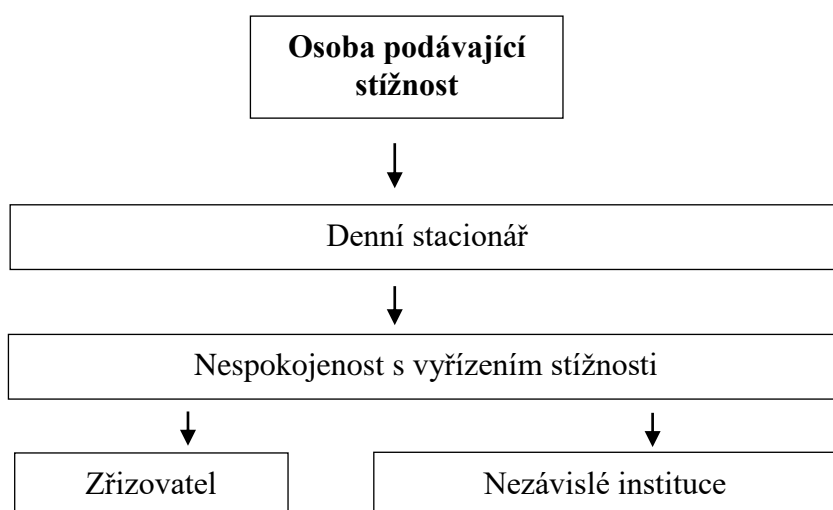
- **Stížnosti podané písemnou formou do schránky stížností a přání**
  - stížnosti se vybírají ze schránky stížností a přání jednou v týdnu, vždy v pondělí, pokud na tento den vychází státní svátek, je výběr přesunut na další pracovní den
  - výběr schránky stížností a přání provádí vedoucí DS spolu s dalším pracovníkem /v případě své nepřítomnosti pověří vedoucí DS výběrem schránky jiného pracovníka/
  - o výběru schránky stížností a přání je udělán záznam do formuláře „Výběr schránky stížností a přání“, kde oba pracovníci stvrdí podpisem pravdivost údajů
  - pokud se ve schránce nachází stížnost, je tato stížnost zaevidována do Evidenční knihy stížností a k vyřízení
- **Stížnosti podané ústně, písemně, elektronickou poštou**
  - Pracovník, který přijal stížnost v písemné podobě je dále povinen předat stížnost řediteli organizace. Za evidenci stížností odpovídá vedoucí DS /v případě své nepřítomnosti pověří vedoucí DS jiného pracovníka/
  - Pracovník, který přijal ústní stížnost, si bezprostředně po přijetí žádosti poznamená citaci žádosti, a předá tuto informaci vedoucí DS, která stížnost zaeviduje do Evidenční knihy a zapíše citaci stížnosti. Vedoucí DS následně informuje ředitele organizace. Pracovník, který přijal ústní stížnost, zaznamená do Záznamové knihy hlášení pouze informaci o předání stížnosti.

### Vyřizování stížností:

- K vyřízení stížnosti je oprávněná ředitelka organizace, případně pracovník pověřený ředitelkou
- Pokud je stížnost směřována proti ředitelce organizace, je v tomto případě stížnost podstoupena nadřízeným orgánům.
- Stížnosti jsou evidovány v Evidenční knize stížností s uvedením data podání a vyřízení stížnosti
- Za vedení evidence stížností odpovídá vedoucí DS, v případě dlouhodobé nepřítomnosti jiná pověřená osoba
- Stížnosti jsou řešeny v týmu na pracovních poradách, kde je posuzována oprávněnost stížnosti a hledány cesty k řešení
- Při řešení stížností je vždy jednáno se všemi osobami, kterých se stížnost bezprostředně týká a je dána možnost vyjádřit se všem zúčastněným stranám
- Stížnosti jsou vyřizovány písemně nejpozději do 30 dnů od data obdržení stížnosti
- V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti má stěžovatel možnost obrátit se na zřizovatele, nebo nezávislý orgán
- Na stížnosti vyzvednuté ze schránky stížností a přání, u kterých je znám stěžovatel, se odpovídá písemně na adresu stěžovatele, nejpozději do 30 dnů od data obdržení stížnosti, v tomto případě od data výběru schránky, kdy byla stížnost vyzvednuta.
- Na anonymní stížnost je odpovídáno písemně. Písemné vyrozumění řešení stížnosti bude vyvěšeno od data vyřízení stížnosti do 10. dne od vypršení 30-ti denní lhůty na vyřízení stížnosti na informační nástěnce zařízení. V tomto případě běží 30-ti denní lhůta od data výběru schránky, kdy byla stížnost vyzvednuta

### Odvolání proti vyřešení stížnosti:

- Uživatel, opatrovník, rodina nebo blízká osoba uživatele, nezávislá osoba hájící zájmy uživatele, zaměstnanec, nebo zástupce uživatele pověřený podáním stížnosti se mohou v případě nespokojenosti se způsobem vyřízení stížnosti obrátit na zřizovatele nebo nezávislý orgán k prošetření své stížnosti



### Kontakty na zřizovatele:

vedoucí sociálního odboru – Bc. Daniel Ucháč

- MěÚ Bohumín, Masarykova 158, 735 81 Bohumín, tel: 596 092 217  
e-mail: uchac.daniel@mubo.cz

místostarosta – Igor Bruzl

- MěÚ Bohumín, Masarykova 158, 735 81 Bohumín, tel: sekretariát místostarostů 596 092 121, e-mail: bruzl.igor@mubo.cz

starosta- - Ing. Petr Vícha

- MěÚ Bohumín, Masarykova 158, 735 81 Bohumín, Tel: sekretariát starosty 596 092 128, e-mail: vicha.petr@mubo.cz

### **Kontakty na nezávislé instituce:**

Krajská úřad

- 28. října 117, 702 18 OSTRAVA, tel.: 595 622 222  
e-mail: posta@kr-moravskoslezsky.cz

Veřejný ochrance práv

- Brno, Údolní 39, PSČ 602 00, tel: (+420) 542 542 888  
e-mail: podatelna@ochrance.cz

Český helsinský výbor

- Ostrovského 253/3, 150 00 Praha 5, tel.: 257 003 500  
e-mail: sekr@helcom.cz

### **Pravidla pro řešení podnětů:**

**Podnět může být podán:**

- uživatelem služeb denního stacionáře
- opatrovníkem, rodinou nebo blízkou osobou uživatele služeb denního stacionáře, kteří znají prostředí a podmínky poskytované sociální služby
- zaměstnancem denního stacionáře
- zástupcem uživatele, kterého uživatel pověří podáním podnětu

**Formy podání podnětu:**

- ústně
- písemně (poštou, do schránky stížností a přání, elektronickou poštou)

### **Pravidla pro postup při řešení podnětů**

- podněty jsou řešeny v týmu na provozních poradách
- je diskutován přínos a reálnost podnětu
- výsledek řešení je uživatelům sdělen ústně na společném sezení s uživateli

Dne: 6. 12. 2019

Schválil: Ing. Petra Chalupová