

METODICKÝ POKYN č.04 (VÁŽE SE KE STANDARDU č.7)

STÍŽNOSTI - PRAVIDLA PRO JEJICH VYŘIZOVÁNÍ, EVIDENCI, SKARTACI

Uživatelé služeb Domova Harcov, o.p.s. nebo kterákoliv osoba jednající v jejich zájmu, mohou podat stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb, aniž by tím byli jakýmkoliv způsobem ohroženi. Stížnosti jsou přijímány s cílem zvyšovat kvalitu služeb.

Způsoby podávání a přijímání stížností zaměstnanci Domova Harcov

ústně - ústní stížnost je možno podat kterémukoliv ze zaměstnanců zařízení chr. byty Harcov. Zaměstnanec stížnost bez změny obsahu zapíše do Knihy stížností. Zaměstnanec, který bude zápis provádět, se musí dotázat stěžovatele zda-li chce zůstat v anonymitě. V případě žádosti o zachování anonymity neuvede jeho jméno.

písemně - stěžovatel

- 1) zašle stížnost na adresu zařízení - Domov pro mentálně postižené v Liberci – Harcově, o.p.s., Vlčí vrch 323/54, 460 01 Liberec 15
- 2) vhodí do schránky v přízemí chr. bytů
- 3) nebo sepsanou stížnost předá zaměstnanci zařízení chr. byty, který je povinen vložit ji do Knihy stížností

Schránku v přízemí chr. bytů vybírá vedoucí pracovník 1x týdně a stížnosti vkládá do Knihy stížností. Povinností zaměstnance zodpovídající za korespondenci Domova pro mentálně postižené v Liberci – Harcově je předat stížnost vedoucí služby chr. byty.

elektronickou poštou - každý může poslat stížnost na e-mailovou adresu: domov-harcov@volny.cz . Zaměstnanec, který kontroluje e-korespondenci, takto přijatou stížnost vytiskne a postupuje způsobem uvedeným při přijetí písemné stížnosti

anonymně - k anonymním stížnostem je určena schránka na chodbě v přízemí chráněných bytů.

Jiné způsoby podávání stížností

Uživatelé služeb Domova Harcov se mohou se svými stížnostmi obrátit i na zřizovatele Domova Harcov, kterým je SPMP Liberec nebo se mohou obrátit na jiný nezávislý orgán. Kontakty jsou uvedeny v odstavci Odvolání v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti.

Průběh podávání stížností uživateli, kteří mají potíže s komunikací

K přesnému pochopení podávané stížnosti uživatelem s potížemi v komunikaci je vhodné přizvat osoby, které by mohli být nápomocny s objasněním obsahu stížnosti. Jedná se o osoby, které uživatele dobře znají a mohou tak lépe tlumočit jeho požadavky (např. rodiče, příbuzní, klíčový pracovník) nebo osoby specializující se na tuto oblast (psycholog, logoped, tlumočník atp.). Stěžující má právo rozhodnout, kdo z daných osob se bude jednání účastnit.

Zastupování uživatele nezávislým zástupcem

Stěžovatel má možnost si svobodně zvolit nezávislého zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat. Nezávislým zástupcem může být podle povahy věci osoba fyzická (např. příbuzný, rodinný přítel apod.) i právnická (např. občanská poradna). Pravidlem je, že nezávislý zástupce stojí mimo struktury zařízení i poskytovatele.

Pravidla vyřízení stížnosti

- Stížnosti jsou projednány na pravidelných poradách týmu (je-li přítomna vedoucí služby nebo ředitel/ka popř. jejich zástupce). Zde je rozhodnuto o oprávněnosti stížnosti a navrhnuo řešení stížnosti. Lhůta pro vyřízení stížnosti je 30 kalendářních dní ode dne podání. Dojde-li k situaci, kdy není na poradě týmu účasten vedoucí služby nebo ředitel/ka popř. jejich zástupce je stížnost předána osobou, která vedla poradu týmu do 5 prac.dnů vedoucímu služby popř. zástupu, který ji vyřeší max. však do 40 dní od podání stížnosti.
- Stížnost musí být prověřena v celém rozsahu. Stížnost je vyřízena přiměřenou odpovědí na všechny její části, včetně informace o přijatých opatřeních k odstranění zjištěných závad. Takto vyřízená stížnost je zaznamenána do Knihy stížností.
- Je nepřijatelné, aby vyřízením stížnosti byl pověřen člověk, proti kterému stížnost směřuje, nebo pracovník jemu podřízený. Řídíme se hierarchickým způsobem při vyřizování stížnosti.
asistenti uživatelů chr. bytů → vedoucí služby chr. byty → ředitel/ka → zřizovatel (Správní rada Domova pro mentálně postižené v Liberci – Harcově, o.p.s
→ nezávislé orgány, které monitorují dodržování lidských práv (viz. níže)
- Všechny stížnosti jsou vyřizovány písemně a předány stěžovatelům, je-li to pro pochopení záležitosti třeba, je písemná odpověď sdělena ústně vedoucím pracovníkem.
- Řešení stížností je zaznamenáno do Knihy stížností.
- Odpověď na anonymní stížnost je vyvěšena na informativní nástěnce na chodbě v přízemí po dobu 15 dnů od vyřízení stížnosti.

Odvolání v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti

Stěžovatel má právo odvolat se v případě nespokojenosti s postupem při vyřizování jeho žádosti do 14 dnů od data doručení odpovědi na stížnost. S odvoláním se mohou uživatelé obracet na:
ředitele organizace → zřizovatele služby → nezávislé orgány, které monitorují dodržování lidských práv

zřizovatel služby: SPMP – správní rada Domova pro mentálně postižené v Liberci – Harcově, o.p.s.
adresa: Domov Harcov, Vlčí vrch 323/54, 460 01 Liberec 15

Veřejný ochránce práv – adresa: Údolní 39, 602 00 Brno

Český helsinský výbor – adresa: Jelení 5, 118 00 Praha 1

Evidence a pravidla skartace stížností

Veškeré stížnosti jsou evidovány v Knize stížností. Kniha stížností je umístěna v kanceláři chráněných bytů. Archiv Knih stížností oddělených podle ročníků je v kanceláři chráněných bytů. Do Knihy stížností smí nahlížet asistenti uživatelů chr. bytů, vedoucí chr. bytů, ředitel/ka Domova Harcov (jejich zástupce), členové správní rady Domova Harcov. Ke skartaci Knih stížností dochází po 4 letech.

Pravidla pro podávání a vyřizování stížností jsou vyvěšena na nástěnce v přízemí chr. bytů společně s předtištěnými formuláři pro stížnosti. Všem uživatelům služeb Domova Harcov v Chr. bytech jsou pravidla podávání a vyřizování stížností objasněna jejich klíčovým asistentem ihned po nástupu do zařízení.

Vypracoval(a):	Rychtrová	Podpis:
Datum vypracování:	1.12.2012	
Platnost od :		
Ruší dokument :	MP z 1.10.2007	
Schválil(a) :		Podpis:

Prohlašuji, že s dokumentem jsem byl seznámen, rozumím mu a budu se jím při své práci řídit.

Jméno a příjmení	Datum	Podpis