

STANDARD č. 7

VNITŘNÍ PŘEDPIS č. 19:

VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ, PŘIPOMÍNEK A NÁMĚTŮ V DOMOVĚ PRAMEN V MNICHOVĚ

1. Každý klient či jeho opatrovník, příbuzný, přítel i zaměstnanec má právo si stěžovat nebo mít připomínky ke kvalitě nebo způsobu poskytování služby v Domově Pramen.
2. Stížnost lze podat ústně, písemně, ve znakové řeči, pomocí alternativních komunikačních metod nebo vyjádřením negativních emocí (smutek, pláč, křik).
3. Písemné i anonymní stížnosti, připomínky a náměty lze vhazovat do schránky označené „Stížnosti – Připomínky“, která je umístěna ve vestibulu Domova Pramen. Schránku vybírá sociální pracovnice společně s dalším členem týmu vedení 1x týdně. Evidenci a vyřizování záznamů zajišťuje sociální pracovnice.
4. Ústně podané stížnosti, připomínky a náměty může klient přednést vždy, když je to potřeba, a to kmenovému pracovníku nebo jinému pracovníku v přímé péči, vrchní sestře, zdravotním sestrám, sociální pracovnici, vedoucím úseků sociální péče, ekonomce nebo ředitele domova.
5. Každou dle klienta nebo zaměstnance závažnou stížností se zabývá sociální pracovnice a vedoucí úseku sociální péče, které ve spolupráci s ředitelkou Domova Pramen posoudí, zda je třeba svolat etickou komisi nebo stížnost ihned vyřeší. V etické komisi jsou zastoupeni dva zaměstnanci domova, dva klienti, sociální pracovnice a vedoucí úseku sociální péče. Sociální pracovnice nebo vedoucí úseku sociální péče, která se bude danou stížností zabývat, určí členy komise z řad zaměstnanců a klientů.

Pokud klient není spokojen s vyřízením stížnosti, má právo se odvolat

- 1) ke zřizovateli domova: Karlovarský kraj, odbor sociálních věcí, Závodní 353/8, 360 01 Karlovy Vary
 - 2) k úřadu práce: ÚP ČR, Krajská pobočka Karlovy Vary, Závodní 385/98, 360 01 Karlovy Vary
 - 3) k Ministerstvu práce a sociálních věcí: MPSV ČR, Na Poříčnickém právu 1/376, 128 01 Praha 2
 - 4) k Veřejnému ochránci práv: Kancelář Veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno
6. Klient, jeho zástupce nebo zaměstnanec má právo se účastnit a spolupracovat při vyřizování své stížnosti.
 7. Každá stížnost se písemně eviduje v „Knize stížností, připomínek a námětů“, která je uložena v kanceláři vedoucích úseků sociální péče. Záznam obsahuje datum, jméno

stěžovatele, důvod stížnosti, vyjádření ostatních zúčastněných osob, navrhovaná opatření a způsob kontroly jejich plnění.

8. Stížnost je věc důvěrná a nebude se (pokud to nebude výslovné přání klienta) řešit veřejně, ale pouze s osobami, kterých se týká.
9. Klient má právo zvolit si nezávislého zástupce, který stojí mimo zařízení – opatrovník, příbuzný, přítel. Klient, který z důvodu svého postižení nevyužívá možnost stěžovat si, není svého práva zbaven. V jeho prospěch může intervenovat druhá osoba (opatrovník, příbuzný, přítel či kdokoliv z personálu).
10. Stížnost je vyřízena nejpozději do dvou týdnů od data jejího podání. Klient nebo ten, kdo stížnost podal, bude vyrozuměn o vyřízení své stížnosti, a to způsobem, kterému vzhledem ke svému postižení rozumí (písemně, ústně, alternativním způsobem). Pokud stížnost nebude možné v takto krátké době uspokojivě vyřídit, bude do dvou týdnů klient nebo ten, kdo stížnost podal, seznámen s dosavadním průběhem a dalším postupem při vyřizování jeho stížnosti i s navrženým termínem jejího vyřízení. Vyřízení stížnosti, připomínky a námětu se však nesmí prodloužit o více než další dva týdny.
11. Pravidla pro vyřizování stížností, připomínek a námětů jsou volně přístupná klientům i zaměstnancům domova a jsou umístěna na nástěnkách v zařízení a na internetových stránkách Domova Pramen. Kmenoví pracovníci jsou povinni s nimi klienty opakovaně, dostatečně a přiměřeně vzhledem k jejich postižení seznamovat.
12. Veškeré stížnosti, připomínky a náměty slouží vedení Domova Pramen jako podnět pro rozvoj a zvyšování kvality sociální služby.

Tento vnitřní předpis nabývá účinnosti dnem: 1. 9. 2008

V Mnichově dne: 4. 8. 2008

Ing. Monika Šumová
ředitelka

Aktualizace dne: 8. 9. 2011

Ing. Monika Šumová
ředitelka

Aktualizace dne: 20. 3. 2013

Ing. Monika Šumová
ředitelka

PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ, PŘIPOMÍNEK A NÁMĚTŮ V DOMOVĚ PRAMEN V MNICHOVĚ

ZJEDNODUŠENÁ VERZE VNITŘNÍHO PŘEDPISU Č. 19

1. Když se vám něco nelíbí,
máte právo si stěžovat



2. Stěžovat si můžete
písemně
ústně
znakovou řečí
i jinak (smutek, pláč, křik)



3. Napsanou stížnost můžete vhodit
do schránky ve vestibulu u výtahu



4. Stěžovat si můžete kdykoliv některému z těchto zaměstnanců Domova
kmenovému pracovníku
všem sloužícím pracovníkům
zdravotní sestře
sociální pracovníci
vedoucí úseku sociální péče
ekonomce
ředitelce



5. Každou důležitou stížnost bude řešit sociální pracovnice vedoucí úseku sociální péče nebo etická komise (jsou v ní dva klienti, dva zaměstnanci, sociální pracovnice nebo vedoucí úseku sociální péče)

Pokud nejste spokojen s vyřízením stížnosti, můžete si stěžovat:

- zřizovateli Domova – Karlovarský kraj, odbor sociálních věcí
- veřejnému ochránci práv

6. Můžete být u řešení stížnosti

7. Stížnost se zapisuje do knihy v kanceláři



8. O stížnosti se mluví jenom s osobami, kterých se týká, pokud si to přejete, i s dalšími osobami

9. Můžete si při vyřizování stížnosti zvolit za sebe zástupce, můžete to být člověk, který nežije v Domově třeba rodiče, kamarád



10. To, jak stížnost vyřizujeme, se dozvíte do dvou týdnů, nejdéle do měsíce



11. O tom, jak si stěžovat, s vámi bude mluvit kmenový pracovník

12. Vyřízení vaší stížnosti je dobré k tomu, abyste byl spokojenější



V Mnichově, dne 20. 3. 2013

Ing. Monika Šumová
ředitelka