

STANDARD KVALITY Č. 7

STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY



Klienti a zaměstnanci Domova poklidného stáří Vejprnice, Baculus, o.p.s., včetně dalších osob, mají právo podávat stížnosti, podněty a připomínky, týkající se kvality a způsobu poskytovaných služeb. O této možnosti je každý klient informován při uzavření smlouvy o poskytování sociálních služeb (průvodce možnostmi podávání stížností). Pravidla pro podávání stížností jsou zveřejněna na nástěnkách v budově Domova a na webových stránkách www.baculus.cz.

Všichni pracovníci se řídí metodikou *M10 – Pravidla pro podávání a vyřizování stížností, podnětů a připomínek* se kterou jsou seznámeni v průběhu adaptačního procesu.

Tato pravidla jsou upravena pro podávání a vyřizování stížností, podnětů či připomínek osob na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb. Pravidla současně navazují a doplňují Domovní řád, ve kterém jsou základní pravidla a postupy, jimiž se řídí chod Domova, zakotvena.

Stížnost, podnět či připomínku může podat:

- Klient Domova, jejich rodinný příslušník či osoba blízká (pokud není klient schopen podat stížnost sám – vážný zdravotní stav, úmrtí)
- Zákonný zástupce klienta, opatrovník nebo podpůrce klienta, zmocněnec klienta
- Zaměstnanci Domova

Způsob podání stížnosti, podnětů a připomínek:

- Ústně – osobně nebo telefonicky
- Písemně – poštou, e-mailem, datovou schránkou, případně do schránky důvěry
- Anonymně – do schránky „PŘÁNÍ, PODNĚTY A STÍŽNOSTI“, poštou

Schránka „PŘÁNÍ, PODNĚTY A STÍŽNOSTI“ je umístěna vedle vstupu do jídelny a je pravidelně vybírána (1x týdně) sociální pracovnící, či ředitelkou Domova. U klientů s vysokou mírou závislosti na službě a u klientů s obtížemi v komunikaci, mohou pracovníci použít pomůcky pro alternativní komunikaci (piktogramy, obrázky, ...).

Kontakty – Domov poklidného stáří Vejprnice, Baculus, o.p.s.

Tylova 999, 330 27 Vejprnice



377 815 111



Datová schránka

Hnxznvk



info@baculus.cz

Osoby oprávněné k vyřizování stížností, podnětů a připomínek

Mgr. Markéta Berenreiterová – ředitelka Baculus, o.p.s.

725 737 612, berenreiterova@baculus.cz

Stížnosti je možné podávat každý pracovní den od 8:00 – 15:00 hodin. Pro podání stížnosti mimo pracovní den je možné zvolit jakéhokoliv zaměstnance, který ji předá v nejkratším možné čase ředitelce. Ředitelka dle obsahu posoudí, zda se jedná o stížnost, podnět či připomínku.

Stížnost proti statuárnímu zástupci je předána zřizovateli.

METODIKA M10

PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ, PODNĚTŮ A PŘIPOMÍNEK



Evidence stížností (včetně ústních) obsahuje:

- Datum přijetí stížnosti,
- Jméno osoby, která stížnost podala nebo zápis o skutečnosti, že byla podána anonymně
- Forma stížnosti
- Předmět stížnosti
- Případný návrh stěžovatele na řešení – čeho se domáhá
- Jméno pracovníka, který stížnost přijal
- Jméno pracovníka, který zodpovídá za vyřízení stížnosti
- Datum vyřízení + způsob vyřízení (vždy přílohou v evidenci)

Domov je povinen vyřídit stížnost **do 30 dnů** ode dne, kdy mu byla doručena (v odůvodněných případech je možné tuto lhůtu prodloužit o dalších 30 dní, kdy je Domov povinen o tomto informovat stěžovatele).

V případě anonymní stížnosti je výsledek zveřejněn na nástěnce v jídelně.

Domov zaručuje stěžovateli, že v případě podání stížnosti na způsob poskytování služeb, nebude jakýmkoli způsobem ohrožen, a to ani v případě, že se stížnost ukáže jako nedůvodná. Nedodržení tohoto pravidla ze strany zaměstnanců je považováno za hrubé porušení pracovní kázně.

Pokud stěžovatel nesouhlasí s vyřízením stížnosti nebo nebyla – li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může do 60 dní od dne doručení informace o způsobu jejího vyřízení nebo od uplynutí stanovené lhůty požádat Ministerstvo práce a sociálních věcí (MPSV) o prověření této stížnosti. V žádosti stěžovatel uvede důvod, proč o prověření žádá. MPSV prověří vyřízení stížnosti do 60 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena. V případě potřeby vyžádat si vyjádření veřejných orgánů, prodlužuje se doba vyřízení na 90 dnů. Domov je povinen poskytnout plnou součinnost.

Není-li stěžovatel spokojen se způsobem vyřízení stížnosti, může se obrátit na další instituce:

Kontakty – Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR



Na Poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2



950 191 111



Datová schránka

sc9aavg



posta@mpsv.cz

Kontakty – Krajský úřad Plzeňského kraje



Škroupova 1760/18, 301 00 Plzeň



377 195 111



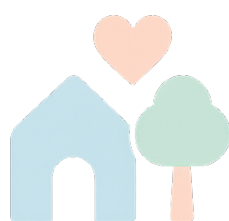
Datová schránka

zzjbr3p



posta@plzensky-kraj.cz

PRŮVODCE MOŽNOSTMI PRO PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ



Domov
poklidného
stáří Vejprnice
Baculus, o.p.s.

Stížnosti, podněty a připomínky lze podat:

- Ústně – osobně nebo telefonicky
- Písemně – poštou, e-mailem, datovou schránkou, případně do schránky důvěry
- Anonymně – do schránky „PŘÁNÍ, PODNĚTY A STÍŽNOSTI“, poštou

Případně u dalších nezávislých orgánů:

Kontakty – Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR

Na Poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2



950 191 111



Datová schránka

sc9aavg



posta@mpsv.cz

Kontakty – Krajský úřad Plzeňského kraje



Škroupova 1760/18, 301 00 Plzeň



377 195 111



Datová schránka

zzjbr3p



posta@plzensky-kraj.cz

Kontakty – Veřejný ochránce práv



Údolní 39, 602 00 Brno



542 542 888



Datová schránka

jz5adky



podatelna@ochrance.cz

EVIDENCE STÍŽNOSTÍ

Jméno a příjmení stěžovatele / podáno anonymně:

Datum přijetí stížnosti:

Obsah stížnosti a forma stížnosti:

Návrh řešení (čeho se stěžovatel domáhá):

Jméno pracovníka, který stížnosti přijal:

Jméno pracovníka, který zodpovídá za vyřízení stížnosti:

Datum a způsob vyřízení stížnosti:

Tento tiskopis může být doplněn dalšími podklady vztahující se ke stížnosti.