

Poskytovatel: **DĚTSKÁ REHABILITACE**
se sídlem: Hluboká 1117/23, Hlučín
soc.služba: denní stacionář

Standard kvality sociálních služeb č.7

PRAVIDLA PRO PŘIJÍMÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Úvodní ustanovení

- standard č.7- Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby (dále již jen "standard") se vydává na základě přílohy č. 2 vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů
- denní stacionář Dětské rehabilitace (dále již jen "poskytovatel") poskytuje sociální služby v zařízení sociálních služeb dle § 46 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů
- poskytovatel poskytuje sociální službu v denním stacionáři Dětské rehabilitace, příspěvkové organizaci provozované poskytovatelem v budově č.p. 1117, č.o. 23, na ulici Hluboká, v Hlučíně
- poskytovatel má písemně a srozumitelně zpracována pravidla pro podávání a vyřizování stížností uživatelů na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby; poskytovatel podle těchto pravidel postupuje
- uživatel má právo podat stížnost proti kvalitě a způsobu poskytování služby, aniž by tím byl jakýmkoliv způsobem ohrožen
- s postupem podávání a vyřizování stížností je uživatel prokazatelně seznámen při uzavírání Smlouvy; změny směrnice se řeší písemným dodatkem Smlouvy
- uživatel má možnost si svobodně zvolit svého zástupce, který ho bude při vyřizování stížností zastupovat, nezávislým zástupcem může být osoba fyzická (rodinný příslušník, přítel apod.) nebo i právnická
- požádá-li stěžovatel, aby jeho jméno nebylo v souvislosti s podanou stížností uváděno, nebo je-li to v zájmu správného vyřízení, postoupí se k prošetření jen opis stížnosti bez uvedení jména stěžovatele; poskytovatel řeší i stížnosti anonymní
- stěžovateli nevzniká právní nárok, aby na základě jeho stížnosti byly provedeny určité úkony, i když se jich domáhá nebo aby stížnost byla prověřována jím stanoveným způsobem
- všechny stížnosti jsou pracovníky zařízení chápány jako výkon práva uživatele a jsou cenným zdrojem informací o poskytované službě; stížnosti jsou pracovníky chápány jako příležitost ke zvýšení kvality služby
- v případě nepřítomnosti ředitelky vykonává činnosti uvedeny ve standardu její zástup

Vymezení pojmů

- Připomínka
 - převážně se jedná o ústní výtku k průběhu poskytování služby, kterou si klient nepřeje vnímat jako stížnost
- Podnět
 - jedná se o návrhy klientů na zlepšení poskytovaných služeb z větší části slovního charakteru (může být i písemný)

- Stížnost
 - stížnost je písemně nebo ústně vyjádřena nespokojenost, kterou se uživatel dožaduje ochrany svých zájmů nebo upozorňuje na nedostatky, nesprávné jednání, nečinnost, závady při poskytování sociální služby

Forma podání, určení podacího místa

- ústní
- písemná, ta může být podána i anonymním způsobem (bez podpisu stěžovatele)
- osobním doručením, poštou na adresu Dětské rehabilitace, Hluboká 1117/23, 748 01 Hlučín
- elektronickou poštou na adresu reditelka@drh.cz
- telefonicky na tel. č. 59 50 414 58, 774 482 373
- stížnost lze vhodit do schránky důvěry, která je umístěna v šatně DS; schránka je kontrolována 1x týdně určenou osobou; vyzvednutý obsah zpracuje ředitelka dle pravidel tohoto standardu
- jiným neverbálním způsobem
- v případě stížnosti na výkon ředitelky zařízení má stěžovatel (myšleno i zaměstnanec Dětské rehabilitace) možnost podat stížnost nadřízenému orgánu:

MěÚ Hlučín-odbor rozvoje

Mírové náměstí 23, 748 01 Hlučín

e-mail: podatelna@hlucin.cz

tel. spojovatelka: 595 020 211, 595 020 221

Předávání, vyřizování připomínek, podnětů

- lze sdělit jakémukoliv pracovníkovi přímé péče nebo přímo ředitelce
- příjemce z řad zaměstnanců Dětské rehabilitace písemně nebo ústně předá věrnou podobu připomínky či podnětu ředitelce zařízení
- ředitelka provede šetření záležitosti a na následné poradě pracovníků přímé péče seznámí zaměstnance s rozbohem a výsledky a je proveden záznam do zápisu z porady
- ředitelka po šetření seznámí ústně nebo písemně autora připomínky či podnětu se závěry
- ředitelka vede evidenci podnětů a připomínek

Předávání, vyřizování stížností

- stížnost v ústní nebo písemné podobě stěžovatel doručuje ředitelce zařízení, která stížnost zaeviduje
- vyřizování stížností provádí ředitelka zařízení profesionálně bez osobního zaujetí
- v případě podání ústní stížnosti sepíše ředitelka zápis, při vyhotovení zápisu se použije vzor uvedený v příloze č.1 standardu č.7, tak aby věrně odpovídal tomu na co si stěžovatel stěžuje
- všechny přijaté písemné stížnosti jsou evidovány a následně písemně vyřizovány, zápis v evidenci stížností musí obsahovat (viz. příloha č.1 standardu č.7):
 - pořadové číslo stížnosti
 - datum podání stížnosti
 - identifikace stěžovatele
 - předmět stížnosti
 - identifikace zapisovatele
 - kdo stížnost přijal a řešil

- závěry šetření
- datum seznámení s šetřením a závěry
- doporučený postup při nesouhlasu se závěry

- stížnost prošetřuje ředitelka zařízení, která na základě šetření vyhotoví nejpozději do 30 pracovních dnů ode dne doručení stížnosti písemnou odpověď na stížnost
- opodstatněnost stížnosti zjišťuje ředitelka šetřením, nejčastěji rozhovorem se zainteresovanými osobami a případnými svědky
- odpověď musí být jednoznačná, konkrétní a musí z ní vyplývat, zda je stížnost oprávněná či neoprávněná, musí v ní být uvedeno, co bylo šetřením zjištěno a jaká opatření k nápravě v rámci své působnosti ředitelka uložila; zápis musí obsahovat možnost odvolání
- závěry šetření jsou stěžovateli předány v písemné podobě osobně na smluvené schůzce nebo zaslány doporučeným dopisem do vlastních rukou
- v případě anonymní stížnosti budou závěry z šetření sděleny uživatelům sociální služby ústně na shromáždění, které bude k tomuto účelu svoláno nebo vyvěšeny na nástěnce v šatně denního stacionáře po dobu 14 pracovních dnů
- možné prodloužení vyřizování stížnosti musí být stěžovateli prokazatelně sděleno a odůvodněno
- stěžovatel má právo se proti vyřízení stížnosti odvolat
- na stížnost ve věci, která byla opakovaně, a to alespoň dvakrát šetřena a u níž ani dalším šetřením nebyly zjištěny nové skutečnosti zakládající důvod pro přijetí nových opatření, nebude brán zřetel, pokud stěžovatel nedoplní podání o nové skutečnosti

Odvolání, stížnost na vyřízení stížnosti

- v případě, že má stěžovatel pochybnosti o postupu při vyřizování stížnosti ze strany Dětské rehabilitace, může se obrátit na:

ředitelku Dětské rehabilitace

Mgr. Radmilu Lówovou

e-mail: reditelka@drh.cz

tel.: 595 041 458

- nebo na nadřízené orgány organizace:

zřizovatele organizace

MěÚ Hlučín-odbor rozvoje

Mírové náměstí 23, 748 01 Hlučín

e-mail: podatelna@hlucin.cz

tel. spojovatelka: 595 020 211, 595 020 221

Krajský úřad Moravskoslezského kraje

vedoucí odboru sociálních věcí

28.října 117, 702 18 Ostrava

elektronická podatelna: posta@msk.cz

tel.: +420 595 622 222

MPSV ČR

odbor soc. služeb, soc. práce a soc. bydlení

Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha

elektronická podatelna: posta@mpsv.cz

tel.: +420 221 921 111

Oddělení inspekce sociálních služeb Morava a Slezsko

(působnost pro kraje: Moravskoslezský, Olomoucký, Jihomoravský a Zlínský).

Kosmonautů 989/8, 779 00 Olomouc

elektronická podatelna: hana.soldanova@mpsv.cz

tel.: +420 950 196 588

- nebo na instituce sledující dodržování lidských práv:

Veřejný ochránce práv - Ombudsman

Údolní 39, 602 00 Brno

elektronická podatelna: podatelna@ochrance.cz

tel: +420 542 542 111

Kancelář prezidenta České republiky

Hrad I. nádvoří č.p.1, 119 08 Praha 1

tel.: +420 224 371 111, +420 234 301 111

Český helsinský výbor

Štefánikova 21, 150 00 Praha 5

elektronická podatelna: info@helcom.cz

tel.: +420 257 221 142

Závěrečná ustanovení

- standard byl vypracován v součinnosti se všemi zaměstnanci, byl projednáván na provozních poradách a je pro zaměstnance závazný
- standard je přístupný zaměstnancům u ředitelky; zaměstnanci denního stacionáře mají vlastní výtisk tohoto standardu
- současní zaměstnanci DR jsou a všichni nově příchozí budou řádně seznámeni se zněním tohoto standardu, což stvrzují svým podpisem
- standard je přístupný uživatelům a veřejnosti v kanceláři poskytovatele, je vyvěšený na nástěnce DS a web stránkách DR
- zákonní zástupci uživatelů jsou povinni se prokazatelně seznámit se zněním standardu při podpisu Smlouvy o poskytování sociální služby; změny dokumentu jsou řešeny písemnými dodatky uzavřených Smluv
- zaměstnanci poskytovatele jsou seznámeni se skutečností, že mají projevovat snahu při zdokonalování tohoto standardu svými poznatky, které budou sdělovat na provozních poradách, popř. přímo ředitelce
- za kontrolu a revizi tohoto standardu zodpovídá ředitelka
- standard nabývá účinnosti od 5.4.2019
- revize bude prováděna v měsíci dubnu každého kalendářního roku nebo dle potřeby i dříve

Schválila Mgr. Radmila Lówová-ředitelka Dětské rehabilitace