

Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

Každý klient Domova pro seniory se zvláštním režimem G-centrum Tábor má právo na podávání stížnosti na kvalitu poskytování sociálních služeb, na porušování standardů kvality sociálních služeb, na chování a postup zaměstnanců v případě porušování práv a důstojnosti klienta nebo na jiné neuvedené skutečnosti.

Všeobecné ustanovení

Stížnosti

- jsou uplatněním práva klienta,
- poskytují zpětnou vazbu o sociální službě, o tom, jak je klientem či jejich blízkými vnímána a přijímána, jak splňuje jejich očekávání,
- jsou důležitým zdrojem ke zvýšení kvality služby,
- nesmí být důvodem pro ukončení služby ani k diskriminujícímu jednání ze strany poskytovatele služeb.

Vymezení pojmů

Stížnost – je sdělení (podání), které se přímo týká zájmů stěžovatele (předmětem je nedostatek, nesprávné jednání nebo nečinnost).

Podnět (připomínka) – je sdělení (podání), které sleduje širší společenský prospěch.

Podání stížnosti

Stížnost je možné podat kdykoliv během provozní doby služby (tj. 24 hod./den).

Okruh osob, které mohou podat stížnost

- klient, pracovník, příbuzní a další osoby.

Podání stížnosti pracovníkem

Za stížnost se považuje ústní nebo písemné podání, jímž se pracovníci G-centra Tábor obrazejí na vedení G-centra Tábor, příp. na Dozorčí komisi města Tábor nebo na zřizovatele, tj. na město Tábor ve věci ochrany svých zájmů a práv, nebo kterým pracovníci upozorňují na nedostatky a závady, jejichž řešení náleží do působnosti G-centra Tábor.

Okruh osob, ke kterým lze podat stížnost

- ředitel organizace,
- asistentka ředitele,
- vedoucí jednotlivých úseků,
- každý pracovník.

Způsob podávání stížnosti

- ústně, písemně, telefonicky, prostřednictvím e-mailu,
- anonymně do schránky na stížnosti a připomínky,
- u klientů neschopných běžné verbální komunikace, jakýmkoliv vyjádřením nespokojenosti.

Organizace je schopna zajistit nestranného člověka se zkušenostmi s využíváním alternativních forem komunikace. V případě potřeby může zařízení pro stěžovatele (občan cizí národnosti, člověk se sluchovým hendikepem apod.) zajistit tlumočníka.

Schránka na stížnosti

Pro podání stížnosti nebo připomínky je možné využít schránku na stížnosti. Schránka je umístěna na každém patře.

Nakládání a postup při přijetí stížnosti

Po přijetí stížnosti použije pracovník k jejímu sepsání Formulář pro podání a řešení stížností. Formuláře jsou k dispozici všem pracovníkům (sesterny, kanceláře, recepce). Vyplněný Formulář pro podání a řešení stížností předá pracovník asistentce ředitele.

Evidence stížnosti

Pracovník, který stížnost přijal a zapsal, předá záznam asistence ředitele. O stížnosti je vždy asistentkou informován ředitel organizace. Asistentka přidělí přijaté stížnosti pořadové číslo a zaeviduje ji do knihy stížností.

Knihy stížností

V knize se eviduje:

- datum, kdy byla stížnost podána,
- jméno, příjmení, a kontakt na stěžovatele (u anonymu uvést, že jde o anonym),
- jméno a případně podpis osoby, která stížnost přijala a zapsala ji,
- obsah stížnosti – na co si klient nebo jiná osoba stěžuje,
- kdo a jakým způsobem stížnost vyřizuje (určuje ředitel organizace),
- řešení vyřízení stížnosti,
- přijatá opatření,
- lhůta, do kdy má být stížnost vyřízena,
- datum, kdy byla stížnost vyřízena.

Doba uložení stížností a jejich případná likvidace se řídí vnitřními pravidly (spisový a skartační řád).

Vyřizování stížností

Podněty a připomínky jsou řešeny na místě ústní formou. Písemné stížnosti jsou vyřizovány písemnou formou. Ředitel organizace určí, kdo bude stížnost vyřizovat. Stížnost zpravidla řeší vedoucí příslušného úseku, jehož se stížnost týká, nejsou-li důvody, pro něž by mohla vzniknout obava z případné podjatosti.

Lhůta k vyřízení stížnosti

Stížnosti jsou vyřizovány bez zbytečného odkladu. Lhůta pro vyřízení stížnosti je s přihlédnutím k závažnosti maximálně 30 dní. Tuto lhůtu lze překročit jen ve výjimečných případech, důvody musí být stěžovateli dány na vědomí.

Vyhodnocení stížností

Analýza podaných a prověřených stížností se provádí 1x za kalendářní rok. Analýzu provádí pracovník, který má na starosti vyřizování stížností.

Střet zájmů

Při evidenci, šetření a vyřizování stížnosti je dbáno, aby stížnost nebyla svěřena k vyřízení osobě (pracovníkovi), proti kterému směřuje nebo který by mohl být jiným způsobem osobně zainteresován na způsobu, jak bude vyřízena.

Týká-li se stížnost více úseků, je jmenována skupina pracovníků, která se jí bude zabývat a je stanoven pracovník odpovědný za její finální a formální vyřízení.

Směřuje-li stížnost vůči řediteli organizace je postoupena zřizovateli.

Odvolání proti postupu vyřízení stížnosti

V případě, že není stěžovatel s vyřízením stížnosti spokojený, může se odvolat k Dozorčí komisi G-centra Tábor nebo přímo zřizovateli, tj. Radě města Tábor, prostřednictvím příslušného uvolněného radního. Jestliže ho ani ten neuspokojí, může se obrátit na Veřejného ochránce práv nebo na Český helsinský výbor.

Adresa zřizovatele:

Město Tábor
Žižkovo nám. 2, Tábor 390 01
info@mutabor.cz

Občanské poradny: jsou nezávislým místem bezplatné, důvěrné a nestranné pomoci, provázejí občany při jejich obtížích. Občanské poradny poskytují rady, informace a pomoc všem, kteří se na ně obrátí. Kontakty na jednotlivé poradny najdete na internetové stránce www.obcanske-poradny.cz. Nejbližší občanská poradna: Občanská poradna při Jihočeské rozvojové o.p.s, Riegrova 1756/51, České Budějovice.



G-centrum Tábor

Domov pro seniory se zvláštním režimem

Kpt. Jaroše 3107, 390 03 Tábor

☎ 771 276 524, 771 276 550

IČO 671 893 93

E-mail: g.centrum@centrum.cz; www.gcentrum.cz

Bankovní spojení: 6718939380/5500

Formulář pro podávání a řešení stížností

Kdo stížnost podává (jméno, příjmení, adresa, telefon):

Forma stížnosti:

- ☐ písemná
- ☐ telefonická
- ☐ ústní

**V případě ústní nebo telefonické stížnosti
jméno, příjmení, pracovní pozice
pracovníka, který stížnost přijal:**

Datum, kdy byla stížnost podána:

Důvod stížnosti: (obsah sdělení, co stěžovatel žádá, co očekává):

Datum evidence stížnosti:	Kdo byl pověřen vyřizováním stížnosti:

Řešení stížnosti (výsledek):

Přijatá opatření:

Lhůta na vyřízení stížnosti:	Datum, kdy byla stížnost vyřízena:

Seznámení s postupem při odvolání v případě, že stěžovatel nebyl s vyřízením stížnosti spokojen: