

SMĚRNICE Č. 3/2018	
SMĚRNICE O PŘIJÍMÁNÍ A ŘEŠENÍ STÍŽNOSTÍ	
Účinnost: 1.10.2018	V Praze dne: 30.9.2018
Počet stran: 9	Zpracoval: Simona Kronďáková
Aktualizace:	Schválil: Ing. Jiří Procházka
Přílohy: 0	
Závazný pro: všechny zaměstnance	
Nahrazuje: 7/2004	

Obsah

I. Zaměstnanci	3
Podávání stížností	3
Vyřizování stížností	4
Lhůty k vyřízení stížností	4
Archivace vyřízených stížností	5
Možnost odvolání proti řešení stížnosti	5
II. Klienti	6
Informace o možnostech podávat stížnosti, připomínky, náměty	6
Definice stížnosti, připomínky, podnětu	6
Přijímání stížností	6
Přijímání stížností	7
Vyřizování stížností	7
Lhůty k vyřízení stížností	8
Archivace vyřízených stížností	8
Řešení anonymní stížnosti	8
Postup při nespokojenosti s řešením stížnosti	9

I. Zaměstnanci

1) Každý zaměstnanec Palaty – Domova pro zrakově postižené má právo podat stížnost na kteréhokoliv zaměstnance Palaty – Domova pro zrakově postižené včetně nadřízených, na organizaci či způsob poskytování služeb klientům Palaty nebo organizaci práce a pracovní podmínky, jakož i na klienta Palaty – Domova pro zrakově postižené.

Podávání stížností

2) Stížnosti lze podávat ústní nebo písemnou formou. Na ústní stížnost podává zaměstnanec, kterému byla stížnost sdělena, zpravidla ústní odpověď. Na písemnou stížnost musí zaměstnanec, jemuž je stížnost určena, odpovědět písemně, a to nejpozději do třiceti dnů od přijetí stížnosti.

3) Písemné stížnosti, jakož i odpovědi se v kopii zakládají do osobního spisu zaměstnance podávajícího stížnost.

4) Stížnosti se zpravidla podávají přímo nadřízenému zaměstnanci. Pokud je stížnost směřována proti přímému nadřízenému nebo přímý nadřízený na podanou stížnost nereaguje v souladu s touto směrnicí, podává se stížnost řediteli Palaty – Domova pro zrakově postižené.

5) Přijetí písemné stížnosti je zaměstnanec, který stížnost přijal, povinen potvrdit na kopii stížnosti a tuto předat zaměstnanci podávajícímu stížnost.

6) Vedoucí zaměstnanec, který přijme stížnost je povinen neprodleně o přijetí stížnosti sepsat „Zápis o stížnosti zaměstnance“, ve kterém bude v první části uvedeno: – datum a místo přijetí stížnosti – jméno a příjmení stěžujícího – jméno zaměstnance, který stížnost přijal – zda byla stížnost písemná nebo ústní – stručný popis skutečností (z podání stěžujícího, není-li součástí podání), na které si stěžuje – podpis zaměstnance, který stížnost přijal.

7) Zaměstnanec, který stížnost přijme, je povinen po sepsání první části „Zápisu“ předat stěžujícímu podepsanou kopii „Zápisu o stížnosti zaměstnance“.

Vyřizování stížností

8) Vedoucí zaměstnanec, který přijme stížnost, je povinen zachovat o předmětu stížnosti mlčenlivost vůči třetím osobám na předmětu stížnosti nezainteresovaným. Výjimku tvoří pouze další vedoucí zaměstnanci, kteří mohou být do předmětu stížnosti služebně zainteresováni, osoby, jichž se stížnost týká a osoby, které mohou podat ve věci stížnosti vysvětlení nebo svědectví. Ti všichni jsou pak rovněž vázáni mlčenlivostí.

9) Vedoucí zaměstnanec, který přijal písemnou stížnost je povinen neprodleně prošetřit všechny nezbytné okolnosti stížnosti, vyslechnout, pokud možno, všechny účastníky předmětné události či děje a učinit o zjištěných písemný záznam, který by měl obsahovat zejména:

- datum nebo data řešení stížnosti,
- jména zaměstnanců event. dalších osob přítomných při šetření, případně jejich podpisy, – stručný záznam o všech zjištěných okolnostech a skutečnostech.

10) Po ukončení prošetření písemné stížnosti je povinen vedoucí zaměstnanec vypracovat odpověď na stížnost. Odpověď musí obsahovat zejména:

- závěr eventuálně opatření s uvedením termínu řešení a odpovědného zaměstnance, – informaci o tom, zda byl stěžující seznámen se závěrem a zda se závěrem souhlasí, – datum vyřízení stížnosti, – podpis stěžovatele a podpis zaměstnance, který stížnost vyřizoval.

11) Ústní stížnosti se zpravidla vyřizují ústně a není nutné o nich vést záznam, pokud si to výslovně nepřeje některý z účastníků šetření.

Lhůty k vyřízení stížností

12) Zaměstnanec, který vyřizuje stížnost je povinen prokazatelně informovat stěžujícího o výsledku řešení stížnosti neprodleně, nejpozději do jednoho měsíce od podání stížnosti. Ve výjimečných a složitých případech lze se souhlasem ředitele Palaty – Domova pro zrakově postižené tuto lhůtu prodloužit na dva měsíce, při čemž o prodloužení lhůty musí být zaměstnanec podávající stížnost informován.

13) Třicetidenní lhůta neplatí, pokud by neřešení stížnosti mohlo vést k ohrožení zdraví či života zaměstnanců, event. klientů nebo k poškození majetku Palaty – Domova pro zrakově postižené.

Archivace vyřízených stížností

14) Veškerá dokumentace o podání a vyřizování písemné stížnosti se po vyřízení zakládá do osobního spisu zaměstnance podávajícího stížnost. Pokud se jedná o stížnost na jiného zaměstnance Palaty – Domova pro zrakově postižené a tato byla šetřením shledána jako oprávněná, ukládá se předmětná dokumentace i do osobního spisu zaměstnance na nějž byla stížnost podána.

Možnost odvolání proti řešení stížnosti

15) Není-li stěžující spokojen se způsobem či rychlostí vyřizování stížnosti nebo s konečným řešením stížnosti, má právo se odvolat k řediteli Palaty – Domova pro zrakově postižené.

16) Na ředitele Palaty – Domova pro zrakově postižené si může zaměstnanec stěžovat písemně nebo ústně u ředitele Odboru sociální péče a zdravotnictví Magistrátu hl. města Prahy, Charvátova 9, Praha 1.

.....
Ing. Jiří Procházka
ředitel

II.Klienti

- Každý klient, jeho příbuzný nebo blízký má právo podat stížnost na kteréhokoliv zaměstnance domova, na organizaci či způsob poskytování služeb klientům nebo na jiného klienta domova. Klient má možnost si zvolit pro podávání a vyřizování stížností svého zástupce.
- Poskytování individualizované péče dle biografické koncepce je významným faktorem k předcházení stížnostem na poskytovanou službu.

Informace o možnostech podávat stížnosti, připomínky, náměty

- podává sociální pracovník/pracovnice během procesu jednání se zájemcem o službu a v průběhu poskytování sociální služby
- stížnosti, náměty a návrhy na zlepšení poskytované sociální služby se evidují v sekretariátu ředitele.

Definice stížnosti, připomínky, podnětu

Stížnost na kvalitu a způsob poskytování služeb je každé podání klienta, které on sám za stížnost považuje bez ohledu na názor zaměstnance. Klient v něm žádá prošetření nebo nápravu skutečnosti, ke které má výhrady, nebo která ho poškodila, a kterou nemůže řešit vlastními prostředky.

Připomínka je podání klienta na skutečnost, která ho nijak nepoškodila. Může být podána každému zaměstnanci domova. Zaměstnanec ji může sám vyřešit. Není nutný písemný záznam.

Podnět je připomínka s návrhem řešení dané skutečnosti. Další nápad na činnost, rada, co zlepšit, nad čím se zamyslet – podnět je podáván ústně nebo písemně např. v dotaznících, které jsou předkládány klientům služeb.

Přijímání stížností

- Stížnost lze podat písemně i ústně.
- Stížnost na zaměstnance lze podat kterémukoliv vedoucímu zaměstnanci (vedoucím úseků, řediteli, manažerovi kvality), nejlépe však přímému nadřízenému zaměstnanci, na jehož práci si klient či příbuzný stěžuje.
- Stížnost na organizaci či způsob poskytování služeb klientům domova lze podat kterémukoliv vedoucímu zaměstnanci Palaty.

- Pokud si klient nebo jeho příbuzní stěžují u jiných než vedoucích zaměstnanců, je zaměstnanec, který stížnost vyslechne nebo přijme, povinen neprodleně informovat o stížnosti svého přímého nadřízeného a ten se stížností dále pracuje podle pravidel vyřizování stížností – viz. níže.
- Pokud je stížnost směřována proti vedoucímu zaměstnanci nebo na podanou stížnost vedoucí zaměstnanec nereaguje v souladu s daným postupem, podává se stížnost řediteli domova.

Přijímání stížností

- Stížnost je možno také vložit do schránky „Stížnosti, náměty, návrhy – pošta pro ředitele“, která je umístěna v 1.patře proti vchodu do velké kulturní místnosti nebo do schránky u vrátnice „Schránka pro pana ředitele“.
- Vedoucí zaměstnanec, který přijme stížnost, je povinen neprodleně o přijetí stížnosti sepsat „Zápis o stížnosti klienta“, ve kterém bude uvedeno:
 - datum a místo přijetí stížnosti
 - jméno a příjmení stěžujícího
 - jméno zaměstnance, který stížnost přijal
 - zda byla stížnost písemná nebo ústní
 - stručný popis skutečnosti (z podání stěžujícího), na které si stěžuje
 - podpis zaměstnance, který stížnost přijal
- Zaměstnanec, který stížnost přijme, je povinen po sepsání zápisu stěžujícímu zápis o stížnosti klienta přečíst a předat mu podepsanou kopii „Zápisu o stížnosti klienta“.

Vyřizování stížností

- Vedoucí zaměstnanec, který přijal stížnost, je povinen neprodleně prošetřit všechny nezbytné okolnosti stížnosti, vyslechnout, pokud možno, všechny účastníky předmětné události či děje a učinit o zjištěných záznam do druhé části „Zápisu o řešení stížnosti klienta“
- V části „Zápisu o řešení stížnosti klienta“ musí být uvedeno:
 - datum nebo data řešení stížnosti
 - jména zaměstnanců a dalších osob přítomných při šetření
 - stručný záznam o všech zjištěných okolnostech a skutečnostech
 - závěr, eventuálně opatření, s uvedením odpovědného zaměstnance
 - informaci o tom, zda byl stěžující seznámen se závěrem, zda závěr podepsal, zda ho podepsali svědci

- potvrzení ředitele, že byl o řešení stížnosti informován
- Po ukončení prošetření písemné stížnosti je povinen vedoucí zaměstnanec vypracovat odpověď na stížnost. Odpověď musí obsahovat zejména:
 - závěr a opatření s uvedením termínu řešení a odpovědného zaměstnance
 - informaci o tom, zda byl stěžující seznámen se závěrem a zda se závěrem souhlasí
 - datum vyřízení stížnosti
 - podpis stěžovatele a podpis zaměstnance, který stížnost vyřizoval

Lhůty k vyřízení stížností

- Zaměstnanec, který vyřizuje stížnost, je povinen prokazatelně informovat stěžujícího o výsledku řešení stížnosti neprodleně, nejpozději do jednoho měsíce od podání stížnosti. Ve výjimečných a složitých případech lze se souhlasem ředitele domova tuto lhůtu prodloužit na dva měsíce, při čemž o prodloužení lhůty musí být stěžující informován.
- Uvedená lhůta neplatí, pokud by neřešení stížnosti mohlo vést k ohrožení zdraví či života klienta nebo k poškození majetku domova.

Archivace vyřízených stížností

- Všechny vyřízené „Zápisy o stížnosti klienta“ se ukládají do složky „Stížnosti klientů“, kterou vede personalistka a kontroluje ředitel nebo manažer kvality.
- Kopie vyřízeného „Zápisu o stížnosti klienta“ se zakládá do osobního spisu stěžujícího, je-li stížnost vedena proti jinému klientovi domova, zakládá se kopie též do osobního spisu klienta, proti němuž byla stížnost směřována.

Řešení anonymní stížnosti

- domov prověřuje i anonymní stížnosti
- Anonymní stížnost je možno vložit do schránky „Stížnosti, náměty, návrhy – pošta pro ředitele“, která je umístěna v 1.patře proti vchodu do velké kulturní místnosti nebo do schránky u vrátnice „Schránka pro pana ředitele“.
- Ředitel nebo manažer kvality prošetří stížnost, případně ji předá odpovědné osobě.
- Při řešení stížností se postupuje dle pravidel řešení stížností uvedených v tomto dokumentu.
- Odpověď na anonymní stížnost je vyvěšena na informační tabuli ve vestibulu po dobu 14 dnů od vyřešení stížnosti.

Postup při nespokojenosti s řešením stížnosti

- Není-li stěžující spokojen se způsobem či rychlostí vyřizování stížnosti nebo s konečným řešením stížnosti, má právo se obrátit na ředitele domova Palata
- Při nespokojenosti s procesem řešení stížností či s výsledkem jejího řešení je možné se obrátit na níže uvedené instituce:
 - Hlavní město Praha – zřizovatel Palaty – Domova pro zrakově postižené,
 - Hlavní podatelna, Mariánské náměstí 2/2, Praha 1, 110 01
 - Elektronicky: posta@praha.eu
 - Na Odboru zdravotnictví, sociální péče a prevence, Charvátova 145/9, Praha 1, 236 004 102
 - Kancelář veřejné ochránkyně práv – ombudsman
 - Údolní 658/39, 602 00 Brno – město
 - Tel: 542 542 888, e-mail: podatelna@ochrance.cz

.....
Ing. Jiří Procházka
ředitel