

STÍŽNOST

aneb

Jak se mohu zapojit do zkvalitnění služby

Jako klient naší organizace máte právo si stěžovat bez jakékoliv obavy. Se sepsáním stížnosti Vám může kterýkoliv pracovník pomoci.

Stížnosti můžete:

- ✓ **vhodit do schránky** umístěné v přízemí oddělení,
- ✓ podat **písemně či ústně přímo ředitelce organizace**,
- ✓ podat **písemně nebo ústně sociální pracovníci** nebo jinému pracovníkovi,
- ✓ **drobné připomínky** může klient dle svého uvážení řešit **ihned s vedoucím oddělení, sociální pracovníci nebo se všeobecnou sestrou**, která je ve službě a odpovídá za provoz oddělení (o víkendech, svátcích a ve večerních a nočních hodinách).
- Stížnosti může podat klient (zplnomocněný zástupce klienta, opatrovník, osoba blízká pouze v případě, kdy klientovi jeho zdravotní stav neumožňuje stížnost samostatně podat nebo tento klient zemřel)
- Osoba odpovědná za vybírání schránek stížností je administrativní pracovnice. Schránky se vybírají vždy v pondělí v 8.00 – 9.00 hodin.
- O přijetí Stížnosti administrativní pracovnice informuje ředitelku zařízení. Ředitelka informuje vedoucího úseku a vedoucího oddělení, kterého se obsah týká, eventuálně další dotčené osoby.
- Stížnost řeší skupina osob, dle potřeby – sociální pracovnice, ředitelka, vedoucí úseku, oddělení. V případě stížnosti se řešení může účastnit i stěžovatel nebo jeho zástupce.
- Všechny dotčené osoby mají právo vyjádřit se k obsahu vyjádření jsou zaznamenána písmeně.
- Lhůta pro vyřízení stížností je 30 kalendářních dnů, v případě závažného problému vyžadujícího delší šetření může být doba zpracování stížnosti přiměřeně prodloužena, ale ve lhůtě stanovené je stěžovatel informován (písemně, dle

dohody ústně – se zápisem, příp. na nástěnce, pokud se jedná o anonymní stížnost) o učiněných krocích a vývoji vyřizování stížnosti.

- V případě nespokojenosti s výsledkem vyřízení stížnosti máte právo odvolat se k nezávislé instituci.
- Nesouhlasíte -li s vyřízením stížnosti nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu jejího vyřízení nebo od uplynutí stanovené lhůty požádat Ministerstvo práce a sociálních věcí o prověření vyřízení této stížnosti; v žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti.

Evidenci stížností vede administrativní pracovnice, písemně. Obsahuje datum podání stížnosti (obdržení osobně, od jiného zaměstnance, vybráním ze schránky), datum vyřízení s uvedením způsobu vyřízení a výsledku.

Pokud není ze stížnosti jasné, co stěžovatel chce, čeho se domáhá nebo na co poukazuje, kontaktuje jej sociální pracovnice a ústně s písemným záznamem zjistí další podrobnosti.

U klientů s komunikačními problémy – vůli klientů zjišťují zaměstnanci, kteří jsou s nimi v denním kontaktu.

Důležité adresy a telefonní čísla pro podávání stížností, podnětů a připomínek:

Krajský úřad Jihomoravského kraje - Žerotínovo nám. 3, 601 82 Brno, Telefon: 541 651 111
Krajský úřad Jihomoravského kraje je naším zřizovatelem.

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, Na Poříčním Právu 1/376, 128 01 Praha 2,
Telefon: 221 921 111

Kancelář Veřejného ochránce práv – ombudsman- Údolní 39/658, 602 00 Brno
Telefon: 542 542 111