

PODNĚT, PŘIPOMÍNKA, STÍŽNOST, POCHVALA

aneb

Jak se mohu zapojit do zkvalitnění služby

Jako klient naší organizace máte právo si stěžovat, podávat podněty a připomínky bez jakékoliv obavy. Se sepsáním pochvaly, podnětu, připomínky či stížnosti Vám může kterýkoliv pracovník pomoci.

Podněty, připomínky, stížnosti a pochvaly 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).
 - ✓ podat **písemně k jiné instituci** (viz seznam na níže)
-
- Připomínky a stížnosti může 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 důvěry je administrativní pracovnice. Schránky se vybírají vždy v pondělí v 8.00 – 9.00 hodin.
 - O přijetí podnětu, připomínky, pochvaly či stížnosti administrativní pracovnice informuje ředitelku zařízení. Ředitelka informuje vedoucího úseku a vedoucího oddělení, kterého se obsah týká, eventuálně další dotčené osoby.
 - V případě anonymní stížnosti či pochvaly jsou zobecněné body zveřejněny na nástěnce.
 - Stížnost, podnět nebo připomínku 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 písemně.

- 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. Stížnosti jsou označovány číselnou řadou.

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 anonymních stížností se dotáže na nástěnkách, aby se mohl stěžovatel vyjádřit nebo i osobně přijít, pokud nebude chtít zůstat v anonymitě.

U klientů s komunikačními problémy – vůli klientů zjišťují zaměstnanci, kteří jsou s nimi v denním kontaktu. Stížnosti se posuzují podle obsahu, nikoliv názvu - i připomínka, podnět, námitka může být stížností.

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