



VÝMĚNÍK

Dáváme víc než jen práci.

ORGANIZAČNÍ SMĚRNICE M/4-2022

ŘEŠENÍ STÍŽNOSTÍ KLIENTŮ SLUŽEB

Péče o duševní zdraví – Výměník, z.s.

Vypracoval:	Mgr. Lucie Antes
Schválil, razítko, podpis:	Bc. Pavel Kamp
Platnost:	od 1.1.2022
Revize:	dle potřeby (zodpovídá vedoucí sociálních služeb)
Uloženo:	MS Teams – 0 Předpisy a směrnice Originál ve složce vnitřních předpisů

Vydáno: v Pardubicích dne 1. 1. 2022

I. Úvodní ustanovení

- a) **Hlavním zájmem organizace** Péče o duševní zdraví – Výměník (dále jen Výměník) **je spokojenost klientů s poskytovanými službami a co možná nejvyšší kvalita poskytovaných služeb.**
- b) Organizace proto chce dostávat od klientů služeb zpětnou vazbu k jejich poskytování a bude se zabývat každou podanou stížností, která se týká poskytování sociálních služeb.
- c) Za vyhodnocování a řešení stížností a za využívání podnětů vzešlých ze stížností v dalším poskytování služeb zodpovídají vedoucí sociálních služeb a ředitel (rozdělení úkolů viz dále v textu). Zjednodušeně: stížnost se podává vedoucímu sociálních služeb, v případě stížnosti na ně k rukám ředitele, v případě stížnosti na ředitele k rukám představenstva.
- d) Podavatel stížnosti nesmí být z důvodu podání stížnosti žádným způsobem diskriminován.
- e) Vznášet stížnosti mohou nejen klienti služeb, ale kdokoliv z jejich blízkých osob.
- f) Organizace má právo nezabývat se řešením vyjádření, která nesouvisí s poskytováním sociálních služeb. Stížnosti zaměstnanců řeší Personální předpis, článek XVI.
- g) V případě anonymního podání stížnosti organizace zveřejňuje výsledky vyřízení stížnosti na nástěnce v místě, kde byla stížnost podána nebo doručena veřejnou poštou.

II. Podpora klientů při podávání stížností

- a) Každá stížnost je považována za informaci, kterou klient služby může ovlivnit nebo zlepšit stávající stav poskytování služby. Tento přístup musí každý pracovník přímé péče klientům služeb aktivně prezentovat v osobním kontaktu.
- b) V každém zařízení (nebytových prostorách), kde organizace působí, je viditelně vyvěšena kopie tohoto předpisu a kopie etického kodexu spolku, který s problematikou podávání stížností souvisí. Na vyžádání poskytnou pracovníci klientovi zdarma kopie těchto materiálů.
- c) Aby se klienti lépe orientovali, jak podat stížnost, je v každém zařízení viditelně vyvěšen zjednodušený výťah z tohoto předpisu (viz příloha), který musí obsahovat zejména popis možností, jak vyjádření podat a kontaktní adresy a telefony a konečně způsob, jak bude s vyjádřením ze strany organizace dále zacházeno.
- d) Za realizaci bodů b) + c) zodpovídají vedoucí sociálních služeb.
- e) Na webových stránkách Výměníku www.pdzvymenik.cz je tento předpis v sekci „ke stažení“. Za realizaci zodpovídá vedoucí komunikace.
- f) Klient je oprávněn požádat o pomoc při formulování stížnosti:
 - 1. osobu uvnitř organizace, které nejvíc důvěřuje
 - 2. osobu, kterou mu je služba poskytována
 - 3. jakéhokoliv zaměstnance organizace
 - 4. zástupce orgánů sdružení – představenstva nebo dozorčí rady
- g) Žádný zaměstnanec dle bodu e) nesmí odmítnout žádost klienta o pomoc při podání stížnosti.
- h) Dotyčný zaměstnanec musí podavateli stížnosti aktivně nabídnout možnost ústní stížnost sepsat do písemné formy a/nebo zprostředkovat osobní schůzku s vedoucím sociálních služeb, kde stěžovatel užívá služby, nebo s ředitelem.
- i) Klient má právo obracet se svou stížností na jakéhokoliv zaměstnance sdružení. Má právo se nechat při podávání stížnosti zastoupit důvěrníkem, osobou mimo sdružení.

III. Postup při podávání stížnosti

- a) Písemnou stížnost je možné

1. Zaslát na **adresu, kde stěžovatel užívá služby**; adresy jsou uvedeny na webových stránkách a na propagačních letáčích středisek,
 2. předat kterémukoliv zaměstnanci,
 3. zaslát na e-mailovou adresu vedoucího sociálních služeb,
 4. vložit ji do schránky důvěry, která je umístěna v prostorech sociálních služeb i hospodářských provozů.
- b) Pokud by se jednalo o stížnost na vedoucího sociálních služeb, pak je možné ji zaslát na adresu: **Péče o duševní zdraví - Výměník, k rukám ředitele, Mladých 325, Pardubice II-Polabiny** nebo e-mailem na pavel.kamp@pdz.cz
- c) Pokud by se jednalo o stížnost na ředitele, pak je možné ji zaslát na adresu: **Péče o duševní zdraví, k rukám předsedy představenstva, Bělehradská 389, 530 09 Pardubice.**
- d) Ústní stížnost je možno předat kterémukoliv zaměstnanci spolku a
1. požádat ho o sepsání písemné verze žádosti nebo
 2. požádat ho o sjednání osobní schůzky s vedoucím sociálních služeb nebo s ředitelem v případě stížnosti na vedoucího sociálních služeb nebo v případě stížnosti na ředitele s předsedou představenstva sdružení.

IV. Postup při vyřizování stížnosti a povinnosti zaměstnanců

- a) Zaměstnanec sdružení, který písemnou stížnost přijal je povinen ji předat vedoucímu sociálních služeb nebo řediteli v případě stížnosti na vedoucího sociálních služeb nebo v případě stížnosti na ředitele předsedovi představenstva. Stížnost předá nejpozději do následujícího pracovního dne osobně nebo zasláním poštou.
- b) Zaměstnanec, který přijal ústní stížnost je povinen pomoci podavateli stížnost sepsat, případně mu domluvit schůzku s vedoucím sociálních služeb / ředitelem / předsedou představenstva.
- c) Všichni zaměstnanci jsou povinni spolupracovat s vedoucím pracovníkem, který vyřizuje stížnost.
- d) Pracovník zodpovědný za vyřízení stížnosti je povinen
1. setkat se s každým, kdo projeví zájem podat stížnost ústně, a to nejpozději do 2 týdnů od projevení zájmu,
 2. společně s podavatelem ústní stížnosti tuto sepsat,
 3. přijmout stížnost, evidovat ji ve složce stížností a archivovat ve své kanceláři,
 4. do 14 dnů od přijetí stížnosti odpovídajícím způsobem stížnost prošetřit,
 5. v případě, že není možné lhůtu dodržet o tom písemně informovat podavatele stížnosti a určit náhradní termín, nejpozději však do měsíce od podání,
 6. o výsledcích svého šetření a návrhu řešení stížnosti písemně informovat jejího podavatele, a to nejpozději do 2 týdnů od prošetření stížnosti,
 7. zápis o vyřízení stížnosti před uzavřením poslat ke schválení nadřízenému (vedoucí sociálních služeb řediteli, ředitel předsedovi).
- e) Nadřízený toho, kdo vyřizuje stížnost má pravomoc před uzavřením vyřizování stížnosti do procesu vstupovat a korigovat ho, např. uložit úkol změnit přijatá opatření.
- f) Pokud podavatel stížnosti není spokojen se způsobem, jakým byla stížnost vyřizována a řešena, může se obrátit na dozorčí radu sdružení. Může tak učinit písemně zasláním podnětu na adresu **Péče o duševní zdraví, k rukám dozorčí rady, Bělehradská 389, 530 09 Pardubice**, nebo může požádat ředitele / předsedu představenstva o dojednání osobní schůzky s předsedou dozorčí rady. Dotyční jsou povinni tuto žádost vyřídit.
- g) V případě nespokojenosti s řešením stížnosti uvnitř sdružení má klient či jeho zástupce právo odvolat se k orgánům registrujícím sociální služby sdružení na adresu **Odbor sociálních věcí, Krajský úřad Pardubického kraje, Komenského nám. 125, 532 11 Pardubice**. Další možností je podat stížnost instituci zabývající se ochranou práv, tedy úřadu ombudsmana na adresu: **Veřejný ochránce, Údolní 39, 602 00 Brno**.

Informace pro klienty služeb a jejich blízké osoby o možnosti podávání stížností

Vážená paní, vážený pane,

pokud nejste spokojen s prací našich zaměstnanců, se službami které Vám poskytují, s prostředím, ve kterém jsou služby poskytovány, máte možnost podání stížnosti.

Důležité principy:

- Naše sdružení vnímá stížnost jako příležitost dozvědět se nové informace a zlepšovat svou činnost.
- Budeme se zabývat každou stížností týkající se poskytování sociálních služeb.
- Z důvodu podání stížnosti nebudeme nikoho znevýhodňovat.
- Se svou stížností se můžete obrátit na kteréhokoliv zaměstnance sdružení.

Jak může podat stížnost?

A. Písemně

Svou stížnost sepište. Pak máte několik možností:

1. Předajte ji kterémukoliv zaměstnanci a ten ji předá vedoucímu sociálních služeb.
2. Vložte ji do schránky důvěry, která je umístěna v prostorách sociálních služeb (dílně/kanceláři) a v každém z provozů.
3. Zašlete ji na adresu Mladých 325, Pardubice II-Polabiny.
4. Zašlete ji na e-mail vedoucí sociálních služeb

Pozn.- poštovní nebo e-mailovou adresu zjistíte na webových stránkách www.pdzvymenik.cz, na propagačních letáčích nebo vám ji upřesní kterýkoliv pracovník

B. Ústně

Oslovte kteréhokoliv zaměstnance. Ten Vám pomůže stížnost sepsat a pak postupujte podle bodu A (výše jsou uvedeny možnosti).

Pokud nechcete žádost sepisovat, tak Vám oslovený zaměstnanec sjedná schůzku u vedoucího sociálních služeb, který se s Vámi nejpozději do 2 týdnů sejde.

Co následuje po podání stížnosti?

Stížnosti řeší vedoucí sociálních služeb. Řešení projedná se zaměstnancem, kterého se týká. Pak sepiše, jak bude stížnost řešena a zápis Vám pošle. Budete-li mít zájem, osobně se s Vámi sejde. Lhůta pro vyřízení stížnosti je 30 kalendářních dní.

Jak si stěžovat na vedoucího střediska?

Stížnost se podává řediteli, který je nadřízený vedoucího sociálních služeb. Způsob podání stížnosti je stejný jako se uvádí výše. Adresa - **Péče o duševní zdraví - Výměník, k rukám ředitele, Mladých 325, Pardubice II-Polabiny** nebo e-mail pavel.kamp@pdz.cz.

Jak si stěžovat na ředitele?

Stížnost se podává předsedovi představenstva sdružení, který je nadřízený ředitele. Způsob podání stížnosti je stejný jako se uvádí výše. Adresa - **Péče o duševní zdraví, k rukám předsedy představenstva, Bělehradská 389, 530 09 Pardubice.**

Co když nemáte důvěru k vyřízení stížnosti ve sdružení?

Svou stížnost můžete zaslat k orgánu, který podle zákona o sociálních službách naše služby registruje. Stížnost zašlete na adresu **Odbor sociálních věcí, Krajský úřad Pardubického kraje, Komenského nám. 125, 532 11 Pardubice.**

Stížnost můžete také podat veřejnému ochránci práv na adresu: **Veřejný ochránce, Údolní 39, 602 00 Brno.** Instrukce pro elektronické podání stížnosti najdete na odkazu:

<http://www.ochrance.cz/stiznosti-na-urady/jak-podat-stiznost/>