

CHCI PODAT STÍŽNOST, CO POTŘEBUJI ZNÁT A VĚDĚT?

a) Jak si můžu stěžovat?



- Ústně.
- Písemně (dopisem, elektronicky, do Schránky na připomínky, náměty, dotazy...).
- Telefonicky (telefonní čísla jsou zveřejněna na nástěnkách, na www.domovmitrov.cz).
- Prostřednictvím zástupce (z domova, mimo domov).
- Anonymně, např. do Schránky na připomínky, náměty, dotazy (jsou k dispozici ve všech odděleních v domově) nebo anonymně telefonicky.

b) Komu si můžu stěžovat?

- Kterémukoliv pracovníkovi v domově.
- Dobrovolníkovi docházejícímu do služby.



- Členovi Výboru obyvatel.
- Vedoucímu úseku DS, DZR (Zámek dveře č. 49, Pavilon B dveře č. 72).
- Sociálnímu pracovníkovi (Zámek kancelář č. 12).
- Vedoucímu zdravotní péče (Zámek kancelář č. 13).
- Vedoucímu sociálně aktivizačního oddělení (Zámek dveře č. 98).
- Řediteli (Zámek kancelář č. 90).
- Zřizovateli (Kraj Vysočina, Žižkova 57, 586 01 Jihlava).
- V záležitostech týkajících se registrací sociálních služeb a s tím věci souvisejících na Krajský úřad Kraje Vysočina (Kraj Vysočina, Odbor sociálních věcí, Žižkova 57, 586 01 Jihlava).
- Inspekčnímu orgánu na MPSV (oddělení inspekce MPSV, Tolstého 1914/15, 586 01, Jihlava 1).
- Veřejnému ochránci práv (Údolní 39, 602 00 Brno).
- Lize lidských práv (Burešova 6, 602 00 Brno).
- Českému helsinskému výboru (Štefánikova 216, 150 00 Praha 5).
- Soudu (Okresní soud, Strojírenská 2210/28, Žďár nad Sázavou, 591 01).

c) Pokud nemohu psát, komu můžu podat stížnosti a jakou formou?

- Máte možnost požádat kteréhokoliv pracovníka, rodinného příslušníka, zákonného zástupce, dobrovolníka, jiného uživatele, např. člena Výboru obyvatel, aby Vámi diktovanou stížnost sepsal.
- Máte možnost podat ústní stížnost kterémukoliv pracovníkovi nebo si nechat zavolat osoby uvedené v odstavci b) a jim stížnost přednést, zaslat.

d) Co když si chci stěžovat na ředitele, vedoucího pracovníka, sociální pracovníci? Komu můžu stížnost předat?

- Zvolíte jinou osobu, ke které stížnost vznesete, než toho, na koho si stěžujete, např. jiného pracovníka, rodinného příslušníka, dobrovolníka, zástupce, případně svoji stížnost odešlete na adresy uvedené v odstavci b).

e) Co se s mojí stížností bude dít?

- Stížnost písemná, telefonická:
- Stížnost převezme pracovník, kterému písemnou/telefonickou stížnost předáte/podáte.
- Stížnost bude zapsána do formuláře Hlášení stížností.

- Stížnost bude předána řediteli, ten ji předá vedoucí sociálně aktivizačního oddělení nebo vedoucí zdravotního úseku (stížnost na zdravotní péči), dle charakteru stížnosti.
- Stížnost bude prověřovat pracovník nadřízený tomu, proti kterému stížnost směřuje.
- Stížnost bude řešena do 30 dnů od doručení stížnosti a stěžovatel bude prokazatelně informován o jejím vyřízení, pokud obecně právní předpis nestanoví jinak.
- V případě potřeby bude stěžovatel neprodleně upozorněn na odklad vyřízení připomínky nebo stížnosti (např. v souvislosti s nutným zásahem dalších orgánů) a nejpozději do 60 dnů ode dne doručení stížnosti bude stěžovatel prokazatelně informován o vyřízení stížnosti, pokud obecně právní předpis nestanoví jinak.
- Budete písemně vyrozuměn o tom, jak byla Vaše stížnost vyřízena a o všech případných přijatých opatřeních.
- Stížnost bude po jejím vyřešení zaevidována, uložena v ředitelně, poté předána k archivaci dle platných pravidel.
- Opakuje-li stěžovatel stížnost v téže záležitosti a nejsou-li v ní uvedeny žádné nové skutečnosti, je ředitel PO oprávněn rozhodnout, že se stížnost nevyřizuje.



Informaci o nešetření stížnosti sdělí ředitel PO stěžovateli do 15 dnů ode dne doručení opakované stížnosti. Pokud stěžovatel i nadále opakuje stížnost v téže záležitosti bez uvedení nových skutečností, nebude již potvrzován příjem stížnosti, ani nebude stížnost prošetřována a nebude zasíláno žádné další písemné vyrozumění.

- Pokud byla stížnost stěžovatelem písemně vzata zpět, prošetřování stížnosti je tímto zpětvzetím zastaveno.
- Prošetřování stížnosti bude probíhat i přes zjištění, že v dané věci probíhá trestní, občanskoprávní nebo správní řízení.

Schránky na připomínky, náměty, dotazy:

- Schránka je kontrolována pracovníkem pověřeným ředitelem 2x měsíčně.
- O provedené kontrole je veden záznam pracovníkem pověřeným ředitelem.
- Záznamy o kontrole kontroluje 2x ročně (zpravidla v červnu a v prosinci) ředitel domova.
- Kontrola schránek probíhá v přítomnosti další osoby.
- Se stížnostmi získanými ze Schránky je postupováno dle bodu e), neurčí-li ředitel jinak.

Stížnost ústní:

- Stížnost vyslechne pracovník, ke kterému se obrátíte.
- Pokud je to možné, pracovník ihned zjedná nápravu, pokud to není v jeho kompetenci, přivolá např. vedoucí úseku DS, DZR, vedoucí zdravotního úseku, vedoucí sociálně aktivizačního oddělení, sociální pracovníci, ředitele.
- Pokud není možné zjednat nápravu ihned, bude přivolán vedoucí úseku DS, DZR, sociální pracovníce, vedoucí zdravotního úseku nebo vedoucí sociálně aktivizačního oddělení, a ta s Vámi stížnost projedná, popř. učiní nabídku k sepsání stížnosti a zahájí kroky stejné, jako když je podána stížnost písemná, popřípadě dohodne jednání s ředitelem.

f) Jak je postupováno s anonymní stížností?

- O šetření anonymní stížnosti rozhoduje ředitel. Je možné projednat návrh řešení na pracovní poradě nebo s Výborem obyvatel (podle toho, čeho se stížnost týká) – bod v Zápisu z porady, Zápisu z Výboru obyvatel.
- Ředitel, vedoucí sociálně aktivizačního oddělení nebo vedoucí zdravotního úseku (dle zaměření stížnosti) zaeviduje anonymní stížnost do Evidence stížností.
- Výsledky z projednání anonymní stížnosti, pokud byla projednávána, budou doloženy ke stížnosti a zaevidovány.

- Pokud je stížnost oprávněná, bude zjednána náprava.

g) Jak mám postupovat, pokud nejsem s vyřízením stížnosti spokojen?

V případě nespokojenosti a nesouhlasu s vyřízením stížnosti poskytovatele je možné se obrátit na následující další nezávislé instituce či orgány

- zřizovatele Kraj Vysočina
- v záležitostech týkajících se registrací sociálních služeb na Krajský úřad Kraje Vysočina
- v záležitostech týkajících se kvality poskytovaných služeb na inspekci sociálních služeb Ministerstva práce a sociálních věcí
- lidskoprávní organizace jako např. Liga lidských práv, případně na Kancelář veřejného ochránce práv, který však není ze zákona oprávněn zabývat se individuálními stížnostmi na kvalitu péče
- adresy jsou uvedené v bodě b)

h) Komu jsou jednotlivé stížnosti dostupné, kdo do nich nahlíží?

- Na všechny pracovníky, kteří jsou spojeni se stížnostním procesem, tedy počínaje pracovníkem, který stížnost převzal, až po osobu, která stížnost řeší, se vztahuje povinnost mlčenlivosti.

- Stížnost a vedené dokumenty k dané stížnosti jsou vydány pouze vyšším orgánům, kterým je stížnost postoupena, např. zřizovateli, policii, kanceláři veřejného ochránce, soudu. Stížnost na zdravotní péči – lékař či osoby kompetentní k nahlížení do zdravotní dokumentace.
 - Pokud je to nutné, mohou být stížnosti předkládány i kontrolním a inspekčním orgánům.
 - Jednotlivé stížnosti jsou uloženy v ředitelně a poté archivovány. Stížnosti a stížnosti na zdravotní péči jsou evidovány a uchovávány odděleně.
- i) Mám zajištěno bezpečí, že stížnost, kterou jsem podal/a nebude později použita v můj neprospěch?
- Návrhy, podněty a stížnosti uživatelů, pracovníků a osob přicházejících do zařízení jsou cennou informací a zpětnou vazbou na kvalitu poskytovaných služeb v našem domově, takto jsou chápány a přijímány. Nebudou tedy použity proti stěžovateli samotnému, pokud by se tak dělo, ztrácel by tento čin – podání stížnosti – svůj smysl.