

PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ VE ŠKOLE SPMP MODRÝ KLÍČ

aktualizováno ke dni 1.9.2009

Cíl: Zkvalitňovat poskytované sociální služby prostřednictvím otevřeného a pozitivního přístupu k přijímání a šetření stížností, podnětů a připomínek týkajících se kvality a způsobu poskytování sociálních služeb a realizaci opatření z nich případně vyplývajících.

S ohledem na přínos řešení stížností pro rozvoj kvality poskytovaných sociálních služeb se pravidla pro jejich vyřizování uplatňují stejně tak při řešení připomínek a podnětů.

Možné způsoby podávání stížností:

- Při ústním podání pracovník se stěžovatelem sepíše zápis obsahující datum sepsání, jméno stěžovatele, jeho vztah k uživateli a poskytovateli, předmět stížnosti (kritizovaná událost), případné svědky události, jméno, funkci a podpis pracovníka, který zápis sepsal a podpis stěžovatele. Při telefonickém podání sepíše pracovník zápis odpovídající ústnímu podání s vynecháním podpisu stěžovatele.
- Pro písemné podání stížnosti je doporučeno uvést údaje odpovídající zápisu ústního podání stížnosti. Zařízení však nedbá na případné formální nedostatky stížnosti, zabývá se jejím obsahem. Písemnou stížnost lze podat prostřednictvím pošty (včetně elektronické) nebo ji umístit do schránky Rady rodičů umístěné ve vestibulu hlavní budovy.
- Pro podání písemné stížnosti nebo zápis ústního či telefonického podání stížnosti lze využít formulář, který je přílohou tohoto dokumentu.

Postup projednávání stížností zaměstnanců

- Stížnosti a připomínky řeší pracovník se svým nejbližším nadřízeným (v případě stížností a připomínek k jeho osobě nebo v případě neuspokojivého řešení může se pracovník obrátit k dalšímu nadřízenému až po ředitelku organizace).
- Nadřízený pracovník je povinen vyslechnout stížnosti a připomínky svého podřízeného, společně s ním se pokusit o řešení a v případě trvání problému řešit tyto stížnosti v rámci Poradního sboru. S výsledkem řízení je nadřízený pracovník povinen informovat dotyčného podřízeného. O jednání poradního sboru se vede zápis, kde se projednané stížnosti i s výsledky řízení dokumentují.

Postup projednávání stížností uživatelů služeb

- Uživatelé služby, jejich opatrovníci nebo zákonní zástupci své stížnosti, pokud nebyly upokojivě vyřešeny v rámci konzultací s odborným personálem v rámci skupiny, kde je uživatel služeb umístěn, nebo s vedením Školy Modrý klíč SPMP, podávají stížnost písemnou formou Radě uživatelů, zákonných zástupců a opatrovníků (dále jen Radě).
- Rada je povinna řešit přijaté stížnosti uživatelů služeb na nejbližší schůzce Rady, osobně nebo písemně informovat uživatele služeb a vedení zařízení o řešení stížnosti a provést o tomto zápis. V případě, že Rada není schopna stížnost řešit, je pro řešení

dané stížnosti svolána společná schůze Poradního sboru a Rady. O konečném řešení je proveden zápis a informován uživatel služeb prostřednictvím Rady.

- U uživatelů s těžkým či hlubokým stupněm mentálního postižení nebo těžkým kombinovaným postižením je za stížnost považován i stav déle trvající nepohody či nespokojenosti. Po vyloučení zdravotních obtíží je vždy nutné zkoumat i možnost nespokojenosti s kvalitou či způsobem poskytování sociální služby. V této souvislosti je důležitá role klíčového pracovníka.

Postup projednávání anonymních stížností

- Anonymní stížnosti podané písemně (včetně elektronické pošty) či telefonicky jsou řešeny na schůzi Poradního sboru, který pověří šetřením skupinu pracovníků nebo pracovníka a ve stanovené lhůtě kontroluje výsledek šetření a realizaci případných opatření z něj vyplývajících. S ohledem na přítomnost citlivých údajů také rozhodne o způsobu a míře jejich zveřejnění.

Evidence stížností

- Písemné stížnosti a zápisy o ústních a telefonických stížnostech jsou evidovány v sekretariátu zařízení.
- Každé stížnosti je přiděleno evidenční číslo a založena složka.

Lhůta pro řešení stížností

- Lhůta pro řešení stížnosti je 14 dní. Stěžovatel je v ní vyrozuměn o výsledku šetření a o případných opatřeních v případě odůvodněnosti stížnosti.
- Pokud je pro relevantní šetření potřebná delší časová lhůta, je stěžovatel vyrozuměn o její délce.

Odvolání

- Zřizovatel zařízení Společnost pro podporu lidí s mentálním postižením, Karlínské náměstí 12, 186 03 Praha 8 řeší rovněž stížnost namířenou proti ředitelce organizace.

S postupem projednávání stížností jsou zaměstnanci i uživatelé služeb seznámeni při podpisu příslušné smlouvy a tato pravidla jsou přístupná na požádání v sekretariátu Školy SPMP Modrý klíč.

Ing. Mgr. Milana Remarová
ředitelka
Školy SPMP Modrý klíč

Formulář pro podání stížnosti nebo záznam ústního či telefonického podání stížnosti

Datum:

Jméno stěžovatele:

Vztah k uživateli služby:

Vztah k poskytovateli služby:

Předmět stížnosti (popis události):

Případní svědci události:

Případný návrh stěžovatele:

Jméno, funkce pracovníka, který stížnost zapsal:

Podpis pracovníka, který stížnost zapsal:

Podpis stěžovatele (vyjma anonymního a telefonického podání):