

V Týně nad Vltavou 1.1.2019

STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Definice stížnosti

Stížnost je vyjádřená nespokojenost uživatele či jakéhokoliv občana vyžadující odezvu. Stížnost je podána v individuálním zájmu, v němž uživatel, občan nebo skupina občanů napadá kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb Azylového domu Rybka. Stížností se rozumí projev nespokojenosti uživatele nebo jiné osoby s poskytovanou sociální službou. Jedná se o projev potřeby dosažení nápravy kritizovaného nežádoucího stavu. Jde zejména o takového uživatele, který poukazuje na porušení jeho práv, jejichž zabezpečení je spojeno s odpovědností či povinností poskytovatele. Podání stížnosti, podnětu nebo připomínky je právo uživatele služby a není důvodem k jakékoliv diskriminaci.

Anonymní stížnost je stížnost, v které neuvedl stěžovatel své jméno, příjmení a kontaktní adresu.

Podnětem či připomínkou se rozumí doporučení nebo upozornění uživatele nebo jiné osoby na postup nebo změnu vedoucí ke zlepšení kvality sociálních služeb, nebo života uživatelů v zařízení.

Stížnosti na kvalitu poskytované sociální služby nemohou být takové připomínky uživatelů, které přesahují odpovědnost, nebo možnosti vlivu poskytovatele (např. řešení některých mezilidských vztahů mezi uživateli, způsobů komunikace mezi uživateli apod.).

Všechny stížnosti, podněty a připomínky jsou zdrojem informací o poskytovaných službách a jsou chápány jako podnět ke zvýšení kvality poskytované služby.

Informovanost

Uživatelé a zaměstnanci Azylového domu i další osoby mají právo podávat stížnosti, podněty a připomínky, které se týkají kvality a způsobu poskytovaných služeb.

O této možnosti je každý uživatel služby informován prostřednictvím „Vnitřních pravidel“ při nástupu do zařízení. Informovanost uživatele zajišťuje klíčová pracovnice, prostřednictvím dokumentu Podání stížnosti v AD Rybka Studená, Podání stížnosti v AD Rybka Husinec

Příjem stížností

Pracovníci, pověřeni přijímáním stížností (ředitelka Rybka, o. p. s., zástupkyně ředitelky, klíčový pracovník, sociální pracovnice) přijetí stížnosti zaznamenají do Knihy stížností. Zaznamenaná stížnost se předává ředitelce Rybka, o. p. s., nebo zástupkyni ředitelky Rybka, o. p. s. k vyřízení.

Forma podání stížnosti

Stížnost se podává:

- ústně prostřednictvím pověřeného pracovníka- o podání ústní stížnosti, se sepíše záznam. Záznam se sepíše také v případě, že vyřízení nenáleží do působnosti Azylového domu a

stěžovatel na sepsání záznamu trvá. Záznam se opatří podpisy stěžovatele a pověřeného pracovníka, který záznam pořídil, popř. ostatními účastníky. Záznam o podání stížnosti sociální pracovnice vloží do Knihy stížností.

Pokud uživatel při ústním jednání trvá na zachování anonymity, má právo požádat, aby jeho jméno nebylo nikde uvedeno. Takový požadavek se vyznačí do zápisu. Pracovníci, kteří stížnost vyřizují, jsou povinni zachovat mlčenlivost o totožnosti uživatele.

- písemně do schránky, umístěné v prostorách AD Rybka
- zasláním poštou na adresu AD Rybka
- telefonicky na telefonní číslo AD Rybka - je pořízen písemný záznam hovoru a u stěžovatele se informuje na kontakt, pro vyřízení stížnosti.
- emailovou poštou na emailovou adresu AD

Je-li stížnost podávána u jiného, než pověřeného pracovníka, tento je povinen zajistit stěžovateli podání u pověřené osoby.

Kontakty

Statutární zástupce a ředitelka Rybka, o.p.s.

Eva Dvořáková

Tel: 723981614

dvorakova-eva@volny.cz

Adresy pro podání stížností:

AD Rybka

Tyršova 10

378 56 Studená

Tel: 384 391 001, 725 444 174

rybka.studena@seznam.cz

Zástupkyně ředitelky Rybka, o. p. s.

Eva Šimová

Tel: 775 120 776

simova-eva@seznam.cz

AD Rybka

Komenského 73

384 21 Husinec

Tel: 388 331 274, 725 444 164

az.rybka@iol.cz, rybka.husinec@seznam.cz

Pravidla pro podávání a vyřizování stížností v AD Rybka

Podání stížností

K podání stížnosti na poskytované sociální služby v AD Rybka má oprávnění:

- uživatel, jeho zákonný zástupce, příp. fyzická, či právnická osoba zastupující zájem uživatele
- rodinný příslušník uživatele
- skupina uživatelů
- zaměstnanec AD (při porušení povinností uživatele vyplývající ze smlouvy, nevhodné chování uživatele atd.)

Přijetí a vyřizování stížností v AD Rybka probíhá podle následujícího postupu:

- Přijetí stížnosti
- Podpora uživatele k formulování stížnosti – pověřený pracovník nabídne stěžovateli formu podání stížnosti (ústně, písemně). Přeje-li si uživatel podat stížnost písemně, jsou pověřený pracovníci povinni pomoci uživateli na požádání stížnost formulovat a sepsat, následně pak potvrdit její převzetí. Pověřený pracovníci rovněž poskytnou stěžovateli maximální podporu, aby bylo zřejmé, co chce uživatel říci. Uživatel, který si chce stěžovat, má právo, aby se jednání zúčastnila osoba, kterou si sám určí. V případě potřeby má právo na tlumočníka.

- Zápis o stížnosti obsahuje: datum, kdo stížnost podává, obsah sdělení, co stěžovatel žádá, co očekává. V případě jednoduchých stížností lze zápis zjednodušit.
- Evidence do knihy stížností – přijatou stížnost pověřený pracovník zaeviduje do Knihy stížností. Evidují se základní údaje: kdo si stěžoval, datum, obsah stížnosti – očekávání stěžovatele. Později se doplní, kdy a jakým způsobem byla stížnost vyřízena.
- Prošetření stížnosti ředitelka Rybka, o. p. s., nebo zástupkyně ředitelky uskutečňuje s maximální rychlostí, s ohledem na dobré mezilidské vztahy. V případě, že jako svědek, subjekt, proti němuž stížnost směřuje, nebo poškozený je brán jiný uživatel služby, má právo vypovídat za přítomnosti osoby, kterou si sám zvolí. Budou vyslechnuty obě zainteresované strany a poté se určí další postupy. Na nikoho nesmí být v průběhu prověřování vyvíjen žádný nátlak. Stížnost se prověřuje v plném rozsahu. Opakované stížnosti, které již byly v minulosti prošetřené a jejich podání neobsahuje žádné nové skutečnosti, není třeba opětovně prošetřovat.
- Vyrozumění stěžovatele o prošetření, závěrech prošetření a přijetí případných opatření - pokud je stížnost oprávněná, doručí ředitelka Rybka, o. p. s., nebo zástupkyně ředitelky Rybka, o. p. s. stěžovateli omluvu včetně kontraktu k nápravě v míře, která je uskutečnitelná. Pokud je stížnost neoprávněná, následuje rozhovor pověřeného pracovníka se stěžovatelem nebo písemné vysvětlení situace.
- Ředitelka Rybka, o. p. s. stížnost vždy projednána s příslušným pracovníkem, na kterého byla stížnost podána, či který byl do obsahu stížnosti zainteresován. Případná sankce je volena dle míry provinění.
- Ředitelka Rybka, o. p. s., nebo zástupkyně ředitelky Rybka, o. p. s. vždy navrhne každou stížnost k projednání na poradě s cílem získat a rozvíjet u pracovníků AD Rybka dovednosti potřebné k předcházení stížností a zvládání konfliktu.

Ochrana uživatelů

Uživatelé sociálních služeb v AD Rybka si mohou stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb, aniž by tím byli jakýmkoliv způsobem ohroženi. Uživateli neplynou z podání stížnosti žádné nevýhody.

Lhůta k vyřízení stížností

Ředitelka Rybka, o. p. s. stížnosti vyřizuje ve lhůtě 7 pracovních dnů. Pokud u zvláště složitých stížností nemůže být podání ve stanovené lhůtě vyřízeno, může být s vědomím stěžovatele lhůta prodloužena na 30 dnů.

V případě, že není ředitelka Rybka, o. p. s., nebo zástupkyně ředitelky Rybka, o. p. s. z různých důvodů v době vyřizování stížnosti v Azylovém domě Rybka, zastupuje je ve vyřizování stížností pověřený pracovník.

Vyřízení stížností

Vyřízením stížností se zabývá ředitelka Rybka, o. p. s. nebo jím pověřená osoba. Pokud není vyřízení stížnosti v kompetenci AD, předá se stížnost k vyřízení instituci, které se týká a o postoupení stížnosti se stěžovatel vyrozumí.

Písemná stížnost je postoupena ředitelce Rybka, o. p. s.. Stížnost je projednána na poradě týmu (ředitelka Rybka, o. p. s., zástupkyně ředitelky Rybka, o. p. s., sociální pracovnice), který rozhodne. O vyřízení stížnosti je vypracováno písemné rozhodnutí. Písemné rozhodnutí o vyřízení stížnosti obsahuje datum projednání, složení týmu, který stížnost projednával, podstatu stížnosti, zda byla stížnost shledána oprávněnou, částečně oprávněnou či

neoprávněnou, jaká byla sjednána náprava, odůvodnění, rozhodnutí. Toto písemné rozhodnutí je v případě pokud si jej stěžovatel vyžádá zasláno nebo předáno osobně. Stěžovatel písemné převzetí stvrdí svým podpisem. Pověření pracovníci založí kopii písemného rozhodnutí s podpisem stěžovatele do Knihy stížností.

Stížnost podána anonymně bude rovněž prošetřena a výsledek šetření (včetně nápravného opatření u důvodné stížnosti) bude vyvěšen na informační nástěnce klientů v Azylovém domě po dobu 14 dnů.

Stížnosti podané zaměstnanci AD budou řešeny na pracovních poradách, kde také budou zaznamenány v zápise z porady.

Odvolání

Uživatelé sociální služby jsou pověřenými pracovníky AD poučeni o možnosti obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti k nadřízenému nebo nezávislému orgánu, a to: Správní rada Rybka, o.p.s., adresa Tyršova 493, 375 01 Týn nad Vltavou, Jihočeský kraj, Odbor sociálních věcí, U Zimního stadionu 1952/2, 370 76 České Budějovice. V případě nespokojenosti se uživatel může odvolat k institucím, které se zabývají ochranou lidských práv.

Archivace stížností

Pověření pracovníci archivují podle zákona č. 499/2004 Sb., ve znění pozdějších předpisů, stížnosti v Knize stížností v kanceláři sociálních pracovníků jednotlivých zařízení. Jednotlivé podání stížnosti a dokumentace o jejich vyřízení jsou uloženy jako příloha stížností. Archivují se po dobu 10 let. Skartace probíhá podle skartační směrnice Rybka, o. p. s.

Eva Dvořáková
ředitelka Rybka, o.p.s.

Rybka, o.p.s.
Nuzice 24, 375 01 Týn nad Vltavou
IČ: 281 49 599 (1)

RYBKA, o.p.s.
Tyršova 493, 375 01 Týn nad Vltavou
zapsaná v rejstříku o.p.s. vedeného KS České Budějovice, oddíl O, vložka 285
IČ : 28149599
ID DS: enys59v
tel. 723981614
www.rybka-az.cz
č účtu: 3067091369/0800
mail: az.rybka@iol.cz