

Metodika postupu při přijímání a vyřizování stížností uživatelů

Každý uživatel nebo jeho zákonný zástupce, opatrovník, klíčový pracovník uživatele nebo kterákoli jiná osoba jednající v zájmu uživatele má právo podat **podněty, připomínky** a **stížnosti** týkající způsobu poskytování sociální služby v denním stacionáři a nám slouží jako zpětný zdroj pro zlepšení a rozvoj kvality naší služby.

Podněty a připomínky jsou chápány jako *návrhy* na zlepšení způsobu poskytování sociální služby. Pracovníci na ně reagují v běžné denní komunikaci individuálně. Podle charakteru daného podnětu nebo připomínky se snaží věc vyřešit ihned, popřípadě se svým přímým nadřízeným, který rozhodne o dalším postupu.

Stížnost přináší *kritiku* a uživatel nebo jiná osoba tak dává najevo nespokojenost s úrovní poskytovaných služeb ve vztahu k uživateli.

Stížnost může být podána:

- **ústně u:** - kteréhokoli pracovníka denního stacionáře nebo jeho vedoucí
- sociální pracovnice
- ředitele Zámku Břežany,
- **vlastní písemnou formou** – dopisem zaslaným poštou na adresu poskytovatele Zámek Břežany, Břežany 1, 671 65 a nebo e-mailem/adresa info@zamekbrezany.cz
- **anonymně** do schránky umístěné ve vstupním prostoru stacionáře
- **prostřednictvím mluvčího, zástupce** - uživatel má právo si zvolit svého mluvčího, zástupce /podle povahy stížnosti to může být fyzická nebo právnická osoba/

Pro uživatele v průběhu poskytování služby sehrává důležitou roli jeho klíčový pracovník, který je mu určen při uzavírání smlouvy a který hájí zájmy uživatele, zajímá se o jeho problémy a hledají společná řešení.

Pro dosažení smyslu této funkce je velmi důležitá vzájemná důvěra klíčového pracovníka - a uživatele.

Sociální pracovnice každou **stížnost zaeviduje do knihy stížností**, ve které je zaznamenáno:

- pořadové číslo přijetí stížnosti v daném roce
- datum a způsob podání stížnosti
- kdo stížnost podává, případně za koho (v případě anonymu – se uvede anonym)
- předmět stížnosti
- datum a způsob vyřízení

Stížnost je předána řediteli Zámku Břežany, který podle jejího charakteru řeší stížnost sám nebo pověří konkrétního pracovníka k jejímu projednání.

Po prošetření stížnosti ředitel seznámí stěžovatele s výsledky šetření, navrhovaným opatřením a předá písemné vyjádření k podané stížnosti.

U anonymní stížnosti je odpověď spolu se zněním stížnosti vyvěšena na nástěnce v prostorách denního stacionáře po dobu nejméně 5 dnů.

Stížnosti jsou vyřizovány bez zbytečného odkladu, a to nejpozději do 30 kalendářních dnů ode dne doručení /tuto lhůtu lze překročit pouze ve výjimečných případech, které musí být stěžovateli dány na vědomí/.

Uživatel nebo kterákoli jiná osoba jednající v zájmu uživatele se může v případě nespokojenosti s poskytováním sociální služby nebo se způsobem řešení jeho stížnosti obrátit i na jiný subjekt, a to na:

- **Krajský úřad Jihomoravského kraje**, Žerotínovo nám 3/5, 601 82 Brno
tel: 541 651 111 – sociální odbor – jedná se o zřizovatele služby denního stacionáře a stěžovatel se může na tento úřad obrátit i v případě stížnosti na ředitele zařízení
- **Kancelář veřejného ochránce práv**, Údolní 658/39, 602 00 Brno
tel: 542 542 111, emailová adresa : podatelna@ochrance.cz
- **MPSV ČR**, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2
tel. 0221921111
- **Kancelář prezidenta**, Hrad I. Nádvoří, 119 00 Praha 1
tel: 224 372 201,
- **Český helsinský výbor**, Štefánikova 21, 150 00 Praha 5
tel: 257 221 141,

Tento postup je v souladu se Standardem 7 a s tímto postupem je seznámen uživatel/zákonný zástupce/opatrovník při uzavírání smlouvy.

Tento postup je platný od 1.9.2013

Vyhotovila: Cuperová Eva

Schválil: Mgr. Jiří Herzig, v. r.

Ředitel Zámku Břežany, p.o.