

Jasněnka, z.s.

Jasněnka, z.s.
Jiráskova 772, Uničov 783 91

IČO : 63729521
jasnenka-os@volny.cz

tel: 585 051 076
www.jasnenka.cz

Pravidla pro podávání a vyřizování stížností

Závazný dokument organizace číslo: 16
Odpovědnost: všichni pracovníci organizace
Platnost: 1. 4. 2025

Přílohy:

- č. 1 Záznam o podání stížnosti*
- č. 2 Protokol o kontrole schránky na stížnosti*

Úvodní ustanovení:

Tento vnitřní předpis organizace stanovuje obecné principy stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby ve Stacionáři Jasněnka. Stanovuje pravidla pro podávání, evidenci a způsob vyřizování stížností.

1 Obecná ustanovení

- 1.** Uživatelé mají právo podávat stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby. Stížnosti (ale také podněty nebo připomínky) jsou důležitá poselství o spokojenosti s poskytovanou službou a o tom, zda služba odpovídá potřebám uživatelů.
- 2.** Pravidla pro podávání a vyřizování stížností jsou vyvěšena na viditelném místě na nástěnce u schránky na stížnosti (šatna pro uživatele) a na nástěnce u vchodu do budovy stacionáře. Pravidla jsou zveřejněna také na webových stránkách Jasněnky.
- 3.** Podání stížnosti nesmí být na újmu tomu, kdo ji podal, ani tomu, v jehož zájmu byla podána. Podatel nesmí být poškozen ve svých právech a oprávněných zájmech, a to ani v případě, kdy se např. jeho stížnost ukáže jako neodůvodněná.
- 4.** Organizace se stížností nebrání, naopak je chápe jako zpětnou vazbu, která poskytuje informace o kvalitě služby a pomáhá ji průběžně zkvalitňovat.
- 5.** Pracovníci stacionáře informují srozumitelnou formou uživatele o možnosti podat stížnost přímo ve Stacionáři Jasněnka nebo i jiným institucím, jako je:
 - Krajský úřad Olomouckého kraje, Jeremenkova 40a, 779 00 Olomouc, www.olkraj.cz
 - Městský úřad Uničov, Masarykovo nám. 1, 783 91 Uničov 1, www.unicov.cz
 - Kancelář Veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno, www.ochrance.cz
 - Český helsinský výbor, Štefánikova 216/21, 150 00 Praha 5, www.helcom.cz
 - Liga lidských práv, Burešova 6, 602 00 Brno, www.llp.cz

6. Pracovníci stacionáře seznamují srozumitelnou formou uživatele s Pravidly pro podávání a vyřizování stížností ve stacionáři.

2 Postup pro podávání a vyřizování stížností

1. Kdo může podávat stížnosti (stěžovatel):

- **uživatel** nebo **zástupce**, kterého si může uživatel zvolit (tzv. zmocněná osoba)
- zástupci uživatele ze zákona: zákonný zástupce uživatele, opatrovník, podpůrce, člen domácnosti
- osoby blízké uživateli
- zaměstnanec poskytovatele sociální služby

2. Jak mohou být stížnosti podány:

- **Ústně** (i telefonicky) Pracovník, který stížnost přijme, předá tuto stížnost vedoucí přímé péče.
- **Písemně** (také elektronickou poštou) na adrese poskytovatele:

Jasněnka, z.s.
Jiráskova 772
Uničov 783 91
e-mail: jasnenka-os@volny.cz
datová schránka: ced8cie

nebo:

Prostřednictvím **schránky na stížnosti**, která je umístěna v šatně stacionáře a je viditelně označena. Schránka je kontrolována a vybírána 1x týdně. Obsah schránky je předán vedoucí přímé péče.

3. Stížnost se může podat ve lhůtě **jednoho roku** ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.
4. Stížnost může být i **anonymní**.
5. Na koho je možno se obracet: stížnosti mohou být podány jakémukoli pracovníkovi stacionáře.
6. Kdo je oprávněn vyřizováním stížností:
- Stížnosti vyřizuje vedoucí přímé péče (zastupuje ředitel stacionáře).
 - Stížnost, která směřuje proti vedoucí přímé péče, vyřizuje ředitel stacionáře.
 - Stížnost, která směřuje proti řediteli stacionáře, vyřizuje Rada spolku Jasněnka, z.s. se sídlem na adrese zařízení.

7. Způsob vyřízení stížnosti:

- Stížnost se vyřizuje vždy písemně. Vedoucí přímé péče zapíše stížnost do Záznamu o podání stížnosti.
- Vedoucí přímé péče provede šetření potřebná k posouzení stížnosti.
- V případě oprávněnosti stížnosti přijme poskytovatel služby nápravná opatření.
- Vedoucí přímé péče zjišťuje, zda opatření uložená ke sjednání nápravy vedou k vyřešení stížnosti.
- Stížnost je nutno vyřídit nejpozději do **30 dnů** od doručení.
- Tuto lhůtu může poskytovatel sociálních služeb v odůvodněných případech prodloužit o dalších 30 dnů, o prodloužení lhůty a důvodech jejího prodloužení je povinen informovat stěžovatele.
- Vedoucí přímé péče písemně informuje stěžovatele o způsobu vyřízení stížnosti a v případě uživatele podá také vysvětlení ve srozumitelné podobě.
- Požádá-li o to stěžovatel, je třeba zachovat mlčenlivost o jeho totožnosti.
- U anonymních podání je oznámení o vyřízení stížnosti umístěno na nástěnku v šatně uživatelů.
- Každá stížnost podaná v jakékoliv podobě je evidována v Knize stížností, která je uložena u vedoucí přímé péče.
- Vedoucí přímé péče informuje stěžovatele, že pokud nesouhlasí s vyřízením stížnosti, nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může do 60-ti dnů požádat MPSV ČR o prověření. V žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti.
- Stěžovatel má právo nahlížet do dokumentace, která je o stížnosti vedena a pořizovat z ní kopie nebo výpisy.

V Uničově dne 3. 3. 2025

Mgr. Josef Červinka
ředitel stacionáře