

Podávání stížností

Organizace vnímá každou stížnost jako zpětnou vazbu ke kvalitě a rozsahu služeb, které poskytuje, jako podnět ke zkvalitnění své další činnosti.

STÍŽNOST – vyjadřuje projev nespokojenosti s kvalitou nebo způsobem poskytování sociální služby.

Dále:

- vše, co považuje stěžovatel za stížnost. Řešíme stížnost na kvalitu poskytovaných služeb či způsob poskytování sociální služby. Organizace však neřeší běžné mezilidské spory mezi jednotlivými uživateli či jejich rodinnými příslušníky - zachovává neutrální postoj. V případě stížnosti na jiného uživatele naší služby organizace poskytuje stěžovateli na jeho výslovnou žádost případnou pomoc a podporu.
- opakovaně neřešená žádost
- vše, co poskytovatel opakovaně uživateli slíbil a neudělal
- vše, co má ve svém důsledku efekt na sníženou kvalitu, způsob a rozsah poskytované služby, bezpečnost uživatele, ochranu jeho práv, osobní svobodu apod.

Příjem stížností:

- Stížnosti je možné podávat ústně nebo písemně.
- Písemné žádosti lze vhodit do schránky důvěry v jídelně nebo na kterémkoli oddělení, nebo je předat jiným způsobem – faxem, e-mailem, telefonicky, poštou apod. Kontakty:
 - Ředitelka PhDr. K. Bartošová, tel./fax: 546 224 275; tel: 732 930 818; e-mail: dpdfoltynova@volny.cz
 - Vrchní sestra Marta Holubová, tel: 734 60 83 80, e-mail: dpdmarta@volny.cz
 - Vedoucí sociálního úseku Mgr. Monika Čermáková, tel: 733 131 396, e-mail: dpdmonika@volny.cz
 - Poštou na adresu: Domov pro seniory Foltýnova, Foltýnova 1008/21, Brno 635 00.

- V případě, že stěžovatel podání stížnosti učiní ústně, odpovědný zaměstnanec jej vyzve, aby stížnost sepsal, a poskytne k tomu stěžovateli příslušný tiskopis - formulář na oznámení stížnosti.
- V případě potřeby má stěžovatel právo mít k dispozici tlumočníka, může využít i pomoci jiných fyzických osob (např. sousedů, příbuzných, pracovníka domova aj). Tlumočnickem se nemyslí jen člověk překládající cizojazyčné sdělení, ale např. logoped u klientů s poruchou řeči, osoba ovládající znakový jazyk u neslyšících, pro komunikaci mohou být použité piktogramy aj. V případě, že stěžovatel hovoří cizím jazykem, je vyžádán překladatel.
- Stěžovatel má možnost si svobodně zvolit nezávislého zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat (příbuzný, známý, člen výboru obyvatel, zaměstnanec, kterému klient důvěřuje či jakákoli jiná fyzická či právnická osoba dle vlastního výběru, která stojí mimo strukturu zařízení i poskytovatele). V případě, že klienta zastupuje zaměstnanec, musí vystupovat jako nestranný a hájit zájmy klienta a ne zájmy organizace.
- V případě stížnosti podané telefonicky si zaměstnanec, který zvedne telefon, vyžádá jméno, příjmení a adresu stěžovatele a zpracuje úřední záznam. V případě, že stěžovatel odmítne sdělit své jméno, bude s touto stížností naloženo jako se stížností anonymní – viz dále.
- Platí zásada, že klient ani pracovník nesmí být následně po stížnosti v nevýhodě.

Prověřování a vyřizování stížností, nápravná opatření:

- Požádá-li stěžovatel, aby jeho jméno nebylo uváděno, prošetřuje se stížnost bez uvádění jména stěžovatele.
- Účelem řešení každé stížnosti či připomínky je náprava stávajícího stavu – ředitelka nebo jí pověřený pracovník vypracují nápravná opatření.
- Stížnost je považována za vyřízenou, jakmile budou po jejím prošetření učiněna příslušná opatření k nápravě nebo bude stěžovateli zasláno písemné sdělení s odůvodněním, proč jeho stížnosti nebylo vyhověno. O způsobu vyřízení podané stížnosti musí být stěžovatel vždy v nezbytně nutném rozsahu písemně vyrozuměn.
- Dále je možné si stěžovat:
 - k nadřízenému orgánu – tj. vedení odboru sociální péče Magistrátu města Brna, Koliště 19, tel: 542 173 722, Brno

- na Odbor sociálních věcí Krajského úřadu JM kraje, Žerotínovo nám 3, Brno, tel. 541 651 111, e-mail: posta@kr-jihomoravsky.cz
- na Kancelář veřejného ochránce práv, Brno, Údolní 39, tel: 542 542 111, e-mail: podatelna@ochrance.cz
- na Policii ČR, Brno Bystrc, nám 28. dubna č. 9, tel: 546 220 918
- na Městskou policii Brno – Bystrc, nám. 28. dubna, č. 60, tel: 546 214 444
- na jakoukoli národní či mezinárodní organizaci monitorující stav lidských práv, organizace lidí se zdravotním postižením aj. (např. Český helsinský výbor, Jelení 5, 118 00 Praha 1, tel: 296 526 445, e-mail: rlz@helcom.cz)
- na MPSV ČR, Na Poříčnickém právu 1, 128 00 Praha 2, tel: 211 921 111, e-mail: posta@mpsv.cz

Lhůty:

- Stížnosti musí být prošetřeny a vyřízeny bezodkladně. Písemná stížnost do dvaceti osmi dnů od přijetí. Tyto lhůty mohou být poskytovatelem přiměřeně prodlouženy, a to tehdy, jde-li o stížnost zvláště komplikovanou, pro jejíž vyřízení si poskytovatel musí opatřit další podklady. O prodloužení lhůty musí být stěžovatel neprodleně písemně vyrozuměn, stejně tak i důvodech, pro které je lhůta k vyřízení prodloužena.
- V případě anonymního podání bude odpověď zveřejněna na nástěnce ve velké jídelně po dobu 14 dnů.