

Dětská odborná léčebna, Ch. G. Masarykové, Bukovany

pobočný spolek Českého červeného kříže



## ZPŮSOB PRÁCE S NÁMĚTY A STÍŽNOSTMI

### 1. Přijímání námětů a stížností

**Kdo může podat námět nebo stížnost:**

- Klienti (v případě, že jsou schopni komunikovat a vyjádřit své pocity)
- Zákonní zástupci dětí (rodiče, opatrovníci)
- Pracovníci zařízení

**Možné způsoby podání:**

- **Osobní podání:** Při osobním setkání s vedoucím zařízení nebo jinými pověřenými pracovníky.
- **Telefonicky:** Možnost zavolat vedoucímu zařízení nebo sociálnímu pracovníkovi.
- **Písemně:** Stížnost může být podána e-mailem, dopisem nebo prostřednictvím formuláře pro podání stížností, který je dostupný v zařízení.
- **Anonymní schránka:** Umístění schránky na stížnosti a náměty v dostupných prostorách zařízení, kam lze podněty vkládat anonymně.

### 2. Evidence stížností a námětů

**Povinná evidence:**

Každý námět nebo stížnost, ať už podaná ústně, písemně či anonymně, musí být zapsána do evidenční knihy námětů a stížností. Do této knihy se zaznamenávají:

- Datum přijetí stížnosti nebo námětu.
- Jméno stěžovatele (pokud není anonymní).
- Stručný popis problému nebo návrhu.
- Osoba, která stížnost přijala.
- Datum a způsob řešení stížnosti.

Tato evidence je důležitá pro sledování a dohled nad postupem řešení.

### 3. Řešení stížností

#### Postup řešení:

- Po přijetí stížnosti je pověřený pracovník (nejčastěji vedoucí zařízení) odpovědný za její přezkoumání a vyřešení.
- **Termín pro řešení:** Stížnost musí být řešena do 30 dnů od jejího přijetí. V případě závažnějších problémů nebo pokud je potřeba více času na důkladné prošetření, může být tento termín prodloužen, ale stěžovatel musí být o prodloužení informován.
- **Způsob komunikace výsledků:** Pokud stížnost podal klient nebo zákonný zástupce, musí být po ukončení šetření informován o výsledku a opatřeních, která byla přijata (osobně, telefonicky, e-mailem nebo písemně).

#### Interní šetření:

- Pokud je stížnost závažná nebo se týká bezpečnosti dětí či pracovníků, může být sestavena šetřící komise skládající se z vedoucího zařízení, sociálního pracovníka a dalších relevantních osob.
- Komise přezkoumá okolnosti případu, případně provede rozhovory s dotčenými osobami, a navrhne vhodná opatření k nápravě.

### 4. Opatření k nápravě a prevence

#### Opatření k nápravě:

Na základě výsledků šetření mohou být přijata různá opatření, včetně:

- Organizační změny (např. změna pracovních postupů)
- Personální opatření (např. školení pracovníků, změny v pracovním týmu)
- Zlepšení komunikace s klienty a jejich rodinami (zlepšení informačních toků)
- Změny v péči o klienty (přizpůsobení individuálních plánů péče)

#### Prevence stížností:

- Pravidelné schůzky s klienty a jejich rodinami, kde mohou volně vyjádřit své náměty a připomínky.
- Školení pracovníků zaměřená na komunikaci s klienty a řešení krizových situací.
- Pravidelné interní audity kvality péče, které odhalí případné nedostatky v poskytování služeb a umožní preventivní opatření.

## 5. Ochrana práv stěžovatelů

### Právo na anonymitu:

Pokud si stěžovatel přeje zůstat anonymní, zařízení musí respektovat jeho přání a zajistit, že nebude nijak identifikován.

### Zákaz odvetných opatření:

Žádný pracovník zařízení nesmí být vystaven negativním důsledkům nebo diskriminaci v důsledku toho, že podal stížnost nebo že spolupracoval při šetření stížnosti.

### Možnost eskalace:

Pokud stěžovatel není spokojen s vyřízením stížnosti v zařízení, má právo se obrátit na:

- Zřizovatele zařízení
- Veřejného ochránce práv (ombudsmana)
- Příslušné státní orgány dohlížející na poskytování sociálních a zdravotních služeb

## 6. Práce s náměty a podněty

### Podpora inovací a zlepšení:

- Náměty a návrhy z řad pracovníků, rodičů a klientů jsou důležitým zdrojem pro zlepšení služeb.
- Pravidelné hodnocení podnětů a návrhů na inovace na společných poradách pracovníků.
- Implementace smysluplných nápadů do každodenní praxe (např. nové volnočasové aktivity pro děti, organizační zlepšení).