

PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ, PŘIJÍMÁNÍ A ŘEŠENÍ STÍŽNOSTÍ, PODNĚTŮ, PŘIPOMÍNEK

Každý uživatel nebo jeho zástupce si může kdykoliv stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby, aniž by byl jakkoliv znevýhodněn nebo ohrožen. Stížnosti chápeme jako nezpochybnitelné právo uživatele a příležitost ke zvýšení kvality poskytovaných služeb.

Stížnost je projev nespokojenosti uživatele nebo jiné osoby s kvalitou poskytované služby nebo způsobem jejího poskytování. Stěžující má silnou potřebu dosáhnout nápravy kritizovaného stavu. Stížnosti se vždy vyřizují písemně.

Podnět je návrh, jak něco zlepšit, změnit, většinou přináší nějakou novou věc.

Připomínka je upozornění na skutečnost, která se již stala, bývá to např. drobná kritika.

Stížnost, podnět, připomínku může podat:

- + obyvatel Domova (osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba);
- + zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce uživatele;
- + osoba blízká, nemůže-li stížnost podat osoba, které je nebo byla sociální služba poskytována, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřela,
- + osoba zmocněná současným či bývalým uživatelem;
- + ostatní – zastupující člen domácnosti, jiná osoba, která považuje podání stížnosti za potřebné;
- + zaměstnanec DpS Seniorcentrum Slavkov – např. na porušování svých občanských a pracovních práv, mající vztah k výkonu povolání v našem zařízení.

Příklady, na co si můžete stěžovat, vznášet podnět či připomínku:

- + chování či jednání konkrétních zaměstnanců domova
- + jednání ostatních uživatelů domova
- + rušení nočního klidu
- + úklid
- + praní prádla, opravy oděvů a prádla
- + skladba, chutnost, pestrost stravy
- + velikost, vybavení pokojů
- + společné prostory, jejich vybavení
- + sociální zařízení (sprchy, záchody apod.)
- + trávení volného času, aktivity
- + lékařskou péči, předepsané léky
- + a na další nedostatky týkající se života v Domově

Komu si můžete stěžovat:

- ✚ zaměstnancům DpS Seniorcentrum Slavkov – zejména klíčovému pracovníkovi, zdravotní sestře, sociální pracovníci, ředitelce Domova;
- ✚ zřizovateli – obec Slavkov;
- ✚ Krajského úřadu Moravskoslezského kraje;
- ✚ Veřejnému ochránci práv – ombudsmanovi.

Jakým způsobem si můžete stěžovat, vznášet podnět či připomínku:

- ✚ **Ústně** – sami nebo za pomoci rodiny, přátel, klíového pracovníka apod., tato ústní stížnost je zaznamenána do formuláře „Stížnost, podnět, připomínka“. Tento záznam podepíše všichni, kteří se sepsání zúčastnili. Jedno vyhotovení záznamu bude předáno osobě, která stížnost podala. Tento písemný záznam je předán k dalšímu řešení sociální pracovníci nebo ředitelce Domova.

- ✚ **Písemně** – sami nebo za pomoci rodiny, přátel, klíového pracovníka apod. Písemnou stížnost lze podat prostřednictvím:

- pošty (e-mailem)
- přímo v Domově v kanceláři ředitelky nebo v kanceláři sociální pracovnice
- je rovněž možné vhodit stížnost do „schránek pro stížnosti, podněty, připomínky“ v přízemí naproti výtahu nebo do přenosných schránek na jednotlivých patrech v čajových kuchyňkách
- stížnost může být vhozena i do poštovní schránky u vstupní brány Seniorcentra Slavkov.

Záznamový list „Stížnost, podnět, připomínka“, který je možno pro písemnou stížnost také použít je dostupný u schránek pro stížnosti, podněty, připomínky v přízemí naproti výtahu, v čajových kuchyňkách v jednotlivých patrech, na úseku přímé péče nebo u sociální pracovnice.

Pokud uživatel není schopen stížnost sám vhodit do schránky, může to udělat po domluvě za něj jakýkoliv pracovník, rodinný příslušník či jiná blízká osoba.

Anonymní stížnosti, podněty, připomínky je možné podat stejným způsobem jako stížnosti od konkrétního stěžovatele (za uživatele, který není schopen anonymní stížnost vhodit do schránky důvěry, to může pro zachování anonymity udělat jeho příbuzný, známý). Anonymita stížností je umožněna také přenosnými schránkami umístěnými v čajových kuchyňkách v obou patrech. Anonymní podání stížnosti, podnětu či připomínky je možné také ústně – kdokoli, koho o to uživatel či jiná osoba poprosí a chce přitom zůstat v anonymitě. Anonymní stížnost musí obsahovat konkrétní údaje (např. předmět stížnosti atd.), a musí být čitelná.

Podání stížnosti u uživatelů s potížemi v komunikaci:

- ✚ S podáním stížnosti u uživatelů, kteří mají potíže s komunikací, či nemohou psát, pomůže, dle výběru uživatele, jakýkoliv zaměstnanec (např. klíčový pracovník), rodinný příslušník, jiná blízká osoba s využitím racionální intuitivní metody a prostředků alternativní metody komunikace, s použitím empatie, vnímavosti k projevování nespokojenosti nekomunikujících uživatelů, pozorováním uživatele.
- ✚ Je možná i jiná forma komunikace při podávání stížnosti, např. pomocí fotografií, piktogramů apod.
- ✚ Do záznamového listu „Stížnost, podnět, připomínka“ zapíše uživatelem zvolený zástupce popis způsobu ověřování toho, zda je stížnost zaznamenána tak, jak byla míněna.

Pravidla pro vyřizování stížnosti:

- ✚ Za vyřízení stížností je odpovědná sociální pracovnice a ředitelka Domova. Osobně stížnost prověří tím, že provede jednání se všemi zúčastněnými osobami, jichž se stížnost týká a provede kontrolu daných skutečností.
- ✚ V případě podání stížnosti vztahující se k ředitelce Domova, je předána tato stížnost k vyřizování nadřízenému orgánu – Obec Slavkov, v zastoupení starostou.
- ✚ Při vyřizování stížnosti je respektováno soukromí a jsou dodržována lidská práva stěžovatele.
- ✚ Stížnosti musí být vyřízeny do 30 dnů ode dne, kdy byly doručeny organizaci. V případě, že vyřízení stížností je časově náročné a nelze je uskutečnit ve stanovené lhůtě, je povinen odpovědný pracovník Domova toto písemně stěžovateli oznámit a zdůvodnit prodloužení termínu vyřízení stížnosti.
- ✚ Vyřízená stížnost musí být vždy písemná, srozumitelná, neměla by obsahovat cizí slova a neznámá slovní spojení. Ve sdělení je uvedeno, zda byla stížnost důvodná, částečně důvodná nebo neodůvodněná, a to, jak byla vyřešena. Odpovědná osoba podá k písemné odpovědi také ústní komentář.
- ✚ V případě anonymní stížnosti je zdůvodnění prodloužení lhůty pro vyřízení, samotná odpověď vyvěšena na nástěnkách v čajových kuchyňkách či ve vitrínách na obou patrech, a to po dobu 15 dní.
- ✚ Pokud bude ze stížnosti patrné nebo šetřením zjištěno, že předmětná záležitost je v řízení orgánů činných v trestním řízení nebo se na ni vztahuje správní řízení, další šetření stížností bude zastaveno. Osoba, která stížnost podala, bude písemně informována, že řízení orgánů činných v trestním řízení resp. správní řízení, má přednost před šetřením stížnosti v Domově.
- ✚ Pokud bude Domovu doručena stížnost náležící do působnosti vyřízení jiné organizací, je třeba tuto postoupit do 5 dnů věcně příslušné organizaci a současně o tom písemně vyrozumět osobu, která ji podala.

- ✚ Usoudí-li stěžovatel, že jeho stížnost nebyla vyřízena uspokojivým způsobem nebo nebyla vyřízena ve stanovené lhůtě, může ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu jejího vyřízení nebo od uplynutí stanovené lhůty požádat **Ministerstvo práce a sociálních věcí** o prověření vyřízení této stížnosti. Současně v žádosti musí uvést důvod, proč o prověření stížnosti žádá.
- ✚ Domov je povinen poskytnout ministerstvu součinnost při prověření vyřízení stížnosti.
- ✚ Ministerstvo žádost o prověření vyřízení stížnosti odloží, jestliže je zjevně neopodstatněná, jde o stížnost ve věci, která již byla ministerstvem prověřena, nebo o opakovanou žádost, která neobsahuje nové skutečnosti. Tuto informaci ministerstvo sdělí písemně stěžovateli.
- ✚ Je-li žádost o prověření vyřízení stížnosti oprávněná, uloží ministerstvo poskytovateli sociálních služeb povinnost odstranit nevyhovující stav, nebo podá podnět k dalšímu postupu příslušnému orgánu veřejné správy. Poskytovatel sociálních služeb je povinen nevyhovující stav odstranit ve lhůtě stanovené ministerstvem a podat o tom ministerstvu písemnou zprávu.

Pravidla pro řešení podnětu a připomínky:

- ✚ Podněty lze vyřídit ústně, zásadnější podněty, které mají vliv na kvalitu poskytované služby, zaeviduje sociální pracovníce do Knihy stížností, podnětů a připomínek a vyřeší podnět či připomínku sama nebo ve spolupráci s pracovníky v sociálních službách či ředitelkou Domova.
- ✚ Připomínky řeší ten, na koho jsou směřovány, neprodleně, případně k řešení přizve kompetentního spolupracovníka nebo nadřízeného. Ve většině případů jsou řešeny ústně.
- ✚ Ten, kdo přijal připomínku (od uživatele, rodinného příslušníka apod.) informuje o této skutečnosti sociální pracovníci (i po jejím vyřešení), případně svého nadřízeného.
- ✚ Podněty a připomínky týkající se stravování se řeší vždy spolu s vedoucí stravovacího provozu či zaměstnanci kuchyně.

V případě nespokojenosti se způsobem poskytování či kvalitou sociální služby se lze obrátit na tyto instituce:

✚ Ministerstvo práce a sociálních věcí

Na Poříčním právu 1
128 01 Praha 2

Telefon: 221 922 664

E-mail: posta@mpsv.cz

 **Zřizovatel Domova pro seniory Seniorcentrum Slavkov, p. o.**
Obec Slavkov
Starosta obce
Mgr. Rostislav Musila
Zámecká 156
747 57 Slavkov

Telefon: 553 797 067

E-mail: slavkov@iol.cz, starosta@ouslavkov.cz

 **Krajský úřad Moravskoslezského kraje**
28. října 2771/117
702 00 Ostrava

Telefon: 595 622 622

 **Veřejný ochránce práv**
Údolní 39
602 00 Brno

Telefon: 542 542 111

E-mail: kancelar@ochrance.cz, podatelna@ochrance.cz

a další instituce sledující dodržování lidských práv a základních svobod osob.

Mgr. Lucie Šenková, ředitelka
Domov pro seniory Seniorcentrum Slavkov

STÍŽNOST, PODNĚT, PŘIPOMÍNKA

Datum podání stížnosti (připomínky, podnětu):

Kdo stížnost (připomínku, podnět) podává:

Předmět stížnosti (připomínky, podnětu):

Průběh šetření stížnosti (připomínky, podnětu):

Závěr:

Návrh na opatření:

Datum a podpis pracovníka, který stížnost (připomínku, podnět) přijal:

Datum a podpis pracovníka, který stížnost (připomínku, podnět) šetřil:

Datum a podpis osoby, která závěr stížnosti (připomínky, podnětu) přijala:

Vyrozumění stěžovatele:

podpis stěžovatele

podpis zpracovatele