

PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ, PŘIJÍMÁNÍ A ŘEŠENÍ STÍŽNOSTÍ, PODŇETŮ, 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.

Příklady, na co si můžeme 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

Stížnost, podnět, připomínku může podat:

- + Uživatel služeb Domova pro seniory Seniorcentrum Slavkov, p. o. – na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb, popřípadě na porušení uzavřené smlouvy nebo na jinou skutečnost, týkající se soužití v našem zařízení.
- + Zaměstnanec Domova pro seniory Seniorcentrum Slavkov, p. o. – např. na porušování svých občanských a pracovních práv, mající vztah k výkonu povolání v našem zařízení.
- + Každý, kdo považuje podání stížnosti za potřebné.

Komu, kdy a jak si můžu stěžovat, vznášet podnět či připomínku:

✚ **Ústně** – sami nebo za pomoci rodiny, přátel, klíčového pracovníka apod., tato ústní stížnost je zaznamenána do formuláře „Stížnost, připomínka, podnět“.

Ústně si můžeme stěžovat:

- klíčovému pracovníku či ostatním pracovníkům v sociálních službách
- zdravotní sestře
- sociální pracovníci
- ředitelce Domova pro seniory Seniorcentrum Slavkov, p. o.

Při ústním podání se vyhotoví záznam o stížnosti, který 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, klíčového pracovníka apod. Písemnou stížnost lze podat prostřednictvím:

- pošty (e-mailem)
- přímo v Domově v kanceláři ředitelky nebo v kanceláři sociální pracovníce
- je rovněž možné vhodit stížnost do „schránek pro stížnosti, podněty, připomínky“ v přízemí naproti výtahu, 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“ je dostupný u schránek pro stížnosti, podněty, připomínky v přízemí naproti výtahu, v čajových kuchyňkách v jednotlivých patrech, v sesterně či na sekretariátu.

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.

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 bude respektováno soukromí a budou 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. Pokud je stěžovatel anonymní, je zdůvodnění prodloužení vyřízení stížnosti vyvěšeno na nástěnkách v čajových kuchyňkách či vitrínách.
- ✚ Vyřízená stížnost musí být vždy písemná, srozumitelná, neměla by obsahovat cizí slova a neznámá slovní spojení. Odpovědná osoba podá k písemné odpovědi také ústní komentář.
- ✚ V případě anonymní stížnosti bude odpověď vyvěšena na nástěnkách v čajových kuchyňkách či ve vitrínách na obou patrech.
- ✚ 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,

může se znovu obrátit na odpovědného pracovníka, jeho nadřízeného pracovníka, zřizovatele, nebo na nezávislý orgán. Kontakty na tyto instituce jsou uvedeny níže.

Pravidla pro řešení podnětu a připomínky:

- ✚ Některé podněty lze vyřídit ústně, zásadnější podněty, které mají vliv na kvalitu poskytované služby, zaeviduje sociální pracovníce do Knihy stížností, podnětů a připomínek a vyřeší stížnost, 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. 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.
- ✚ Sociální pracovníce zásadnější připomínky, které mají vliv na kvalitu poskytované, služby zaeviduje.
- ✚ Podněty a připomínky týkající se stravování řeší vždy vedoucí stravování se zaměstnanci kuchyně, případně na schůzce stravovací komise.

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti, podnětu či připomínky je možno obrátit se na tyto instituce:


- ✚ 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

 Ministerstvo práce a sociálních věcí
Na Poříčném právu 1
128 01 Praha 2

Telefon: 221 922 664
E-mail: posta@mpsv.cz

 Veřejný ochránce práv
Údolní 39
602 00 Brno

Telefon: 542 542 111
E-mail: kancelar@ochrance.cz, podatelna@ochrance.cz

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 klienta, který závěr stížnosti (připomínky, podnětu) přijal:

Vyrozumění navrhovatele:

podpis navrhovatele

podpis zpracovatele