

## **PRAVIDLA PRO VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ**

Uživatelé sociální služby domov pro seniory jsou informováni o tom, že mají možnost si stěžovat, jakou formou je možné stížnost uplatnit, kdo ji bude vyřizovat, jakým způsobem bude vyřizování stížnosti probíhat apod.

Z pravidel pro podávání stížností je zřejmé, na koho konkrétně se uživatelé mají se stížností obracet a kdo další (pracovníci, instituce) je oprávněn účastnit se vyřizování stížnosti.

### **Pravidla pro podávání a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby**

- Uživatel označí své ústní nebo písemné vyjádření jako stížnost. Z tohoto vyjádření je nepochybné, že přednáší stížnost, že to není jen připomínka, poznámka, návrh atd.
- Se sdělenou informací bude tedy v kontextu výše uvedeného nakládáno jako se stížností.

### **Kdo je oprávněn podávat stížnost**

- Právo podat stížnost má každý uživatel Domu klidného stáří (dále jen „DKS“). Ve prospěch uživatele si může stěžovat rodinný příslušník nebo jiná osoba.
- Podání stížností nesmí být na újmu tomu, kdo ji podal, ani tomu, v jehož zájmu byla podána.
- Stěžovatel má také možnost si zvolit zástupce, který ho bude při vyřizování stížností zastupovat (např. příbuzný, přítel atd.).

### **Informace o možnosti podat stížnost**

1. Má-li uživatel stížnost, přednese ji sám, nebo prostřednictvím jiného zástupce přímo provozní ředitelce, případně vrchní sestře nebo sociálnímu pracovníkovi, který sepíše o stížnosti záznam a neprodleně zajistí její projednání na poradě DKS. Eventuálně může stížnost přijmout kterýkoliv pracovník DKS, který ji musí neprodleně předat shora uvedeným pracovníkům DKS.
2. Stížnosti je možné vhadzovat i do označených schránek na stížnosti umístěných v prostorách vchodu (v 1. a 2. poschodí budovy). Tyto schránky jsou pravidelně kontrolovány (1x týdně) a vhozená stížnost je zaevidována a projednána na poradě pracovníků DKS. Stížnosti je možné také podat telefonicky na číslo 469 671 057, písemně – elektronicky na e-mailovou adresu [dks.glossus.luze@seznam.cz](mailto:dks.glossus.luze@seznam.cz) nebo [info@dumstari.cz](mailto:info@dumstari.cz).
3. Stížnosti jsou vyřizovány ve lhůtě do 30 dnů od převzetí.

4. Má-li uživatel stížnost na provozní ředitelku DKS, může ji poslat přímo na Krajský úřad, odbor sociálních věcí, Komenského náměstí 125, 532 11 Pardubice.

### **Komu může být stížnost podána**

Oprávněnými osobami přijmout stížnost v DKS jsou: provozní ředitelka, sociální pracovník a vrchní sestra. Eventuálně může stížnost přijmout kterýkoliv pracovník DKS, který ji musí neprodleně předat shora uvedeným pracovníkům DKS.

**Odpovědná za vyřízení stížnosti je provozní ředitelka DKS.** Je nepřípustné, aby prověřením stížností byl pověřen člověk, proti kterému stížnost směřuje. Pokud bude tedy stížnost směřovat proti provozní ředitelce DKS, bude stížnost vyřizovat a prošetřovat majitelka zařízení a zároveň jednatelka DKS Glossus s.r.o., paní Martina Kočí.

**Anonymní stížnost** lze poslat poštou na adresu: Dům klidného stáří Glossus s.r.o., Radim 89, 538 54 Luže nebo ji vhodit do označených schránek na stížnosti umístěných v prostorách vchodu (v 1. a 2. poschodí budovy).

### **Postup při přijetí ústní stížnosti**

Uživatel, který není schopný samostatného pohybu, může podat stížnost prostřednictvím jiné osoby nebo jakéhokoli zaměstnance DKS, ten ho informuje o postupu a všech pravidlech pro vyřizování stížností. Následně je proveden zápis obsahu této stížnosti. Záznam stížnosti bude přesně zaznamenán tak, jak byl míněn a bude obsahovat konkrétní výroky uživatele, který si stěžuje.

### **Postup při vyřizování stížností:**

1. přijetí stížnosti (případně vyhotovení záznamu – ústní stížnost)
2. evidence stížnosti
3. prošetření stížnosti
4. vyjádření
5. vyhodnocení
6. rozhodnutí
7. přijetí případných nápravných opatření
8. písemné vyrozumění o vyřízení stížnosti stěžovateli, popř. zástupci stěžovatele

### **Základní pravidla pro přijetí, prošetření a vyřízení stížnosti**

pracovníci, kteří se zabývají přijetím, prošetřením a vyřízením stížností, se řídí následujícími zásadami:

- **Bezpečí:** vstřícné a věcné přijetí stížnosti, poskytnutí podpory a času při podávání stížnosti, ochrana před střety zájmů a rizikem, že se podání stížnosti obrátí proti podavateli.
- **Diskrétnost:** přijetí stížnosti v klidu, nejlépe v samostatné kanceláři, bez rušení jinými osobami, dodržování etických pravidel a mlčenlivosti.
- **Objektivnost:** snaha o maximální objektivitu a spravedlnost.

- **Nezávislost:** pověřený pracovník se nesmí nacházet ve střetu zájmů.
- **Efektivita:** rychlé prověření stížnosti, bez zbytečných průtahů, pokud možno s jasným závěrem, uplatňování eventuálních konkrétních nápravných opatření.

### **Evidence stížností**

- Všechny stížnosti jsou evidovány.
- Stížnosti jsou číslovány (každý kalendářní rok má novou číselnou řadu).
- Tato evidence je uložena v kanceláři sociálního pracovníka.

### **Opakované stížnosti**

Opakuje-li stěžovatel stížnost, poskytovatel přezkoumá, zda původní stížnost byla správně vyřízena, a o výsledku podá stěžovateli zprávu. Je-li v původním šetření stížnosti zjištěno pochybení, postupuje se jako u stížnosti, která není opakovaná. Pokud stěžovatel podává stejnou stížnost již po třetí, není nutno původní stížnost znovu prošetřovat.

### **Poskytovatel stížnosti eviduje a v přiměřené lhůtě vyřizuje**

- Stížnost musí být prošetřena v celém rozsahu.
- Vedení DKS je povinno objektivně prošetřit a navrhnout taková opatření, aby se oprávněná stížnost nemohla opakovat.
- O výsledku vyřízení stížnosti musí být stěžovatel písemně vyrozuměn ve stanovené lhůtě.
- Lhůta pro vyřízení stížnosti je stanovena do 30 kalendářních dní ode dne podání stížnosti.
- Pokud bude tato lhůta výjimečně překročena, je povinností organizace písemně informovat stěžovatele/zástupce o tom, jaké nápravné kroky budou pro urychlené vyřízení stížnosti učiněny.
- Stížnost je vyřízena přiměřenou odpovědí na všechny její části, včetně informace o případně přijatých opatřeních k odstranění zjištěných závad.
- Stěžovateli nevzniká právní nárok, aby na základě jeho stížnosti byly provedeny určité úkony, i když se jich domáhá, nebo aby stížnost byla prověřena jiným stanoveným způsobem.
- V písemném oznámení musí být stěžovatel informován o svém právu obrátit se („odvolat“ se) v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti na nadřízený nebo nezávislý orgán s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti.
- Výsledek řešení anonymních stížností bude vyvěšen na nástěnce DKS po dobu tří týdnů.

### **Připomínky**

Uživatelé DKS mají také právo podat připomínku buď ústně - osobám oprávněným k převzetí stížnosti (provozní ředitelka, sociální pracovník a vrchní sestra). Připomínky nebo anonymní připomínky mohou uživatelé vhodit do označených schránek na stížnosti umístěných v prostorách vchodu (v 1. a 2. poschodí budovy).

Připomínky budou řešeny na poradě provozní ředitelky a jejich řešení bude vyvěšeno na nástěnce DKS (dle charakteru připomínky a uvážení).

Na připomínky není určen žádný formulář, ani stanoven postup řešení a není vedena jejich evidence. Na připomínky není zpracována písemná odpověď. Řešení připomínek je případně obsaženo v zápisu z porady provozní ředitelky (dle charakteru připomínky a uvážení).

**Kontakty na nadřízení nebo nezávislé orgány, na které se může uživatel obrátit v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti („odvolání“):**

**Krajský úřad pardubického kraje**

Odbor sociálních věcí  
Komenského nám 125  
532 11 Pardubice  
tel.: 466 026 111  
e-mail: [posta@pardubickykraj.cz](mailto:posta@pardubickykraj.cz)

**Ministerstvo práce a sociálních věcí**

Odbor inspekce sociálních služeb  
Na poříčním právu 1/376  
128 00 Praha  
tel.: 221 921 111  
e-mail: [posta@mpsv.cz](mailto:posta@mpsv.cz)

**Veřejný ochránce práv**

Údolní 39  
602 00 Brno  
tel.: 542 542 888  
e-mail: [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)

**Český helsinský výbor**

Štefánikova 21  
150 00 Praha 5  
tel.: 257 221 142  
e-mail: [sekr@helcom.cz](mailto:sekr@helcom.cz)

V Radimi dne 30. 4. 2018

**Šárka Paulusová, v. r.**  
provozní ředitelka