

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 774 374 255, písemně – elektronicky na e-mailovou adresu dks.glossus.luze@seznam.cz nebo info@dumstari.cz.
3. Stížnosti jsou vyřizovány ve lhůtě do 30 dnů od převzetí.

4. Má-li uživatel stížnost na provozní ředitelku DKS (jednatelku) nebo vrchní sestru DKS (jednatelku), může ji poslat přímo na Krajský úřad, odbor sociálních věcí, Komenského náměstí 125, 532 11 Pardubice. Případně tam bude předána k šetření.

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.

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 dnů 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

Ministerstvo práce a sociálních věcí

Odbor inspekce sociálních služeb
Na poříčnickém právu 1/376
128 00 Praha
tel.: 221 921 111
e-mail: posta@mpsv.cz

Veřejný ochránce práv

Údolní 39
602 00 Brno
tel.: 542 542 888
e-mail: podatelna@ochrance.cz

Český helsinský výbor

Štefánikova 21
150 00 Praha 5
tel.: 257 221 142
e-mail: sekr@helcom.cz

V Radimi dne 1. 5. 2023

Šárka Paulusová, v. r.
provozní ředitelka