

Pravidla **k přijímání a vyřizování stížností, připomínek a podnětů**

Uživatel domova pro seniory Trutnov, zaměstnanec, rodinný příslušník, osoba blízká uživateli i další občané mají právo podat stížnosti, podněty a připomínky na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb, aniž by tím byli jakkoliv ohroženi a nepocítí jakoukoliv újmu v souvislosti s podáním stížnosti.

Všechny stížnosti, připomínky a podněty jsou pracovníky domova chápány jako jedno z práv uživatele a občana a jsou cenným zdrojem informací o poskytovaných službách. Blíže informují o tom, jak je uživateli či jejich blízkými služba vnímána, přijímána, jak splňuje jejich očekávání, kde jsou slabá místa poskytovaných služeb. Stížnosti jsou pracovníky chápány jako podnět ke zlepšování kvality služby.

S postupem podávání a vyřizování stížností je uživatel seznámen při nástupu do zařízení v souvislosti s uzavřením smlouvy o poskytování služby sociální péče, dále průběžně prostřednictvím vývěsek v domově, webových stránek domova, interních časopisů, popř. propagačních materiálů.

Co je stížnost?

Stížnost je vlastně vyjádřená nespokojenost s kvalitou nebo způsobem poskytování sociálních služeb.

Pro rozpoznání toho, co je a co není stížnost, platí zásadní pravidlo:

Pokud občan označí ústní nebo písemné podání jako stížnost, pak jde o stížnost, ať je jeho obsah jakýkoliv.

Co je podnět a připomínka?

Podněty a připomínky jsou podání, která obsahují drobnou kritiku nebo návrhy na zlepšení běžného provozu poskytování sociální služby. Podněty a připomínky jsou zaznamenávány v sociálním sešitě a jejich řešení je převážně v kompetenci vedoucího pracovníka.

I.

Podávání a přijímání stížností

1. Kdo může stížnost podat:

- uživatel služby osobně nebo jeho zákonný zástupce
- rodinný příslušník, osoba blízká
- zájemce o službu
- fyzická či právnická osoba zastupující zájem uživatele
- zaměstnanec domova
- kdokoliv jiný

- a) Uživatel má možnost si svobodně zvolit svého nezávislého zástupce, který ho bude při podávání a vyřizování stížností zastupovat.
- b) Uživatel má možnost na požádání zůstat v anonymitě. Jméno uživatele., který podal stížnost, bude znát pouze osoba, které stížnost podal.

2. Komu se stížnost podává :

- **Uživatelé domova** podávají stížnost, podněty a připomínky kterémukoliv pracovníkovi, ke kterému získali důvěru, a ten je povinen stížnost předat řediteli přímo, nebo prostřednictvím svého nadřízeného.
- **Zaměstnanci** podávají stížnost přímo nadřízenému pracovníkovi nebo řediteli.
- **Příbuzní a ostatní občané** podávají stížnost kterémukoliv pracovníkovi nebo řediteli, v jeho nepřítomnosti jeho zástupci.

3. Jak se stížnost podává

a) Písemně

- vhozením do označené schránky na všech jídelnách pro uživatele na obou pracovištích (i anonymní). Sociální pracovnice jednou týdně, za účasti svědka, schránky vybírá.
- dopisem poštou na adresu: Domov pro seniory Trutnov, R. Frimla 936, 541 01 Trutnov (i anonymní)
- elektronickou poštou na info@domovtrutnov.cz popř. konkrétní osobě uvedené na [www.domovtrutnov.cz / kontakty](http://www.domovtrutnov.cz/kontakty)

b) Ústní stížnost

- ústně osobně
- ústně telefonicky na telefonním čísle 499 949 500 (ústředna) popř. konkrétní osobě uvedené na [www.domovtrutnov.cz / kontakty](http://www.domovtrutnov.cz/kontakty)

Pokud se jedná o ústní podání stížnosti uživatelem, příbuzným nebo jiným občanem, sepiše kterýkoliv pracovník domova stížnost na tiskopise uvedeném v příloze této směrnice.

c) Anonymní stížnost

Anonymní stížnosti se prošetřují pouze v případě, obsahují-li konkrétní údaje, které lze prošetřit. Výsledek prošetření anonymní stížnosti je zveřejněn na informačních nástěnkách a na internetových stránkách www.domovtrutnov.cz po dobu jednoho týdne.

II.

Evidence a vyřizování stížností.

1. Evidence stížnosti

Pracovník, který písemnou stížnost převzal nebo ústní stížnost zapsal, předá stížnost v co nejkratším termínu sám nebo prostřednictvím svého nadřízeného řediteli. Ředitel stížnost zavede do evidence, která má tyto náležitosti:

- pořadové číslo stížnosti
- datum podání stížnosti
- kdo stížnost podal - jméno stěžovatele
- oblast stížnosti
- jméno pracovníka- kdo stížnost přijal
- kdo stížnost řešil
- datum vyřešení stížnosti (tj. datum vyhotovení písemného zápisu – odpovědi ke stížnosti).

2. Lhůta pro vyřízení stížnosti:

Lhůta pro vyřízení stížností je 30 dní ode dne převzetí nebo sepsání stížnosti pověřeným pracovníkem. V případě delší časové náročnosti pro vyřízení stížnosti (např. konzultace s odborníkem, písemné stanovisko odborníka) lze lhůtu prodloužit o dalších 30 dní. O prodloužení lhůty je stěžovatel včas informován.

3. Postup při vyřizování stížností

a) Pracovník (ředitel), který stížnost vyřizuje, pověří odpovědného pracovníka za úsek, kterého se stížnost týká o prošetření. Pověřený pracovník prověří všechny okolnosti a skutečnosti stížnosti. Použije dokumentaci, dotazování svědků, a jiné materiály pro zjištění pravdy. Závěrem vypracuje písemný popis situace, stanovisko a návrh na opatření. Pokud se stížnost týká chování, jednání nebo práce zaměstnance, pověřený pracovník si vyžádá vyjádření pracovníka, proti kterému je stížnost podaná popř. i jiných pracovníků ve směně.

b) Projednávání stížnosti

K projednávání stížnosti svolá ředitel schůzku, které se zúčastní

- ředitel – stížnost vyřizuje
- pověřený pracovník - předloží požadované písemné podklady popř. písemná stanoviska osob, na které byla stížnost podaná

Projednávání stížnosti je dále oprávněn účastnit se:

- stěžovatel, případně jeho zástupce, nebo další osoba, kterou si stěžovatel určí
- Pokud se stížnost týká chování jiného uživatele, je vhodné, aby byl tento účasten jednání k vyřešení stížnosti, nebo alespoň provede předem písemné stanovisko.
- Pokud se stížnost týká zaměstnance, je možné, aby byl tento účasten jednání k vyřešení stížnosti.

Z projednávání stížnosti je pořízen ředitelem nebo jeho zástupcem písemný záznam.

- **Ze všech výše uvedených podkladů dochází k vyhodnocení, návrhu řešení a uzavření stížnosti. O výsledku vyřízení stížnosti je stěžovatel písemně informován.**

5. Anonymní stížnosti

Anonymní stížnosti se prošetřují pouze v případě, obsahují-li konkrétní údaje, které lze prošetřit. Výsledek prošetření anonymní stížnosti bude zveřejněn na informačních nástěnkách v obou budovách zařízení a na internetových stránkách www.domovtrutnov.cz po dobu jednoho týdne. Pokud se anonymní stížnost týká konkrétní osoby, bude písemně informována o této skutečnosti a výsledku, s jakým byla anonymní stížnost vyřízena.

6. Opakované stížnosti od stejného stěžovatele

U opakovaných a již rozhodnutých stížností je třeba se vždy znovu přesvědčit, zda trvá stav zjištěný předchozím šetřením. V případě, že byla sjednána náprava a opakovaná stížnost neobsahuje nové skutečnosti, bude pouze zaevidovaná s odkazem na pořadové číslo původní stížnosti a dále se neřeší.

- V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti má stěžovatel možnost obrátit se na další instituce. Kontaktní adresy jsou uvedené níže:

Zřizovatel:

Město Trutnov

Slovanské náměstí 165, 541 16 Trutnov
telefon 499803111

Veřejný ochránce práv

Kancelář Veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno
e-mail: podatelna@ochrance.cz

Český helsinský výbor

Český helsinský výbor, Štefánikova 216/21, 150 00 Praha 5,
webové stránky: www.helcom.cz
e-mail: sekr@helcom.cz

Občanské poradny

Asociace občanských poraden, Senovážné nám. 24, 116 47 Praha 1
www.obcanske-poradny.cz

III.

Přijímání, evidence a vyřizování Podnětů a připomínek

- Uživatel, příbuzný popř. jiná osoba může podat ústní **podnět nebo připomínku**, kterémukoliv pracovníkovi domova. Pracovníci se snaží najít řešení nebo vysvětlení hned na místě a následně informují o vzniklé situaci svého přímého nadřízeného prostřednictvím **záznamu v sociálním sešitě**. S výsledkem řešení, pokud se tak nestalo ihned, je vždy seznámen ten, kdo námět, připomínku podal (ústně, telefonicky).

Při podávání ústních podnětů nebo připomínek je nutné, aby se zaměstnanec vždy dotazem ujistil, zda se jedná nebo nejedná o stížnost.

Ředitel je o všech podnětech a připomínkách závažnějšího nebo opakovaného charakteru vedoucími jednotlivých úseků neprodleně informován.

IV.

Závěrečné ustanovení:

1. Tato směrnice je závazná pro všechny pracovníky zařízení, kterým je dostupná u přímých nadřízených.
2. Tato směrnice je dostupná na veřejně přístupných místech jako informační tabule v zařízení (u hlavního vchodu a v jídelně) na webových stránkách zařízení a informační složky pro zájemce o službu.
3. Zkrácená verze této směrnice je součástí Domácího řádu, vyvěšená u schránek na stížnosti, a alternativní forma je součástí informativní složky.
4. Vedoucí pracovníci si pravidelně ověřují, zda jejich podřízení pracovníci ovládají postupy stanovené touto směrnicí.
5. Tímto se ruší Směrnice S 1 Pravidla k přijímání, vyřizování stížností, podnětů a připomínek verze 1.
6. Tato směrnice nabývá účinnosti 1. 4. 2013

F1/ S1 Formulář na Stížnosti
F2/ S1 Formulář Evidence stížností
P1/ S1 Informativní leták pro uživatele

V Trutnově dne 22.3.2013

Irena Vondráčková
ředitelka domova pro seniory

F 01/S1

Protokol o podání stížnosti.

Dne pan(i)

Bytem

Ústně podal(a) následující stížnost:

Podávám stížnost na

.....

.....

.....

.....

.....

Navrhuji , aby

.....

.....

.....

Tento protokol byl sepsán na základě ústní výpovědi stěžovatele. Stěžovatel si protokol přečetl a svým podpisem stvrzuje, že údaje uvedené v protokolu jsou v souladu s jeho ústní výpovědí. Se zněním protokolu stěžovatel souhlasí.

V Trutnově dne

Stížnost podal(a) podpis

Protokol sepsalpodpis

F 02/S 1

Evidence stížností

<i>Číslo</i>	<i>Datum podání</i>	<i>Stěžovatel</i>	<i>Obsah(oblast) stížnosti</i>	<i>Stížnost přijal</i>	<i>Stížnost řešil</i>	<i>Vyřízeno</i>

Informativní leták pro uživatele

Je pravda, že většina lidí si nerada stěžuje, avšak podání stížnosti může být prospěšné pro obě strany hned z několika důvodů.

- Bude podáno vysvětlení
- Zabrání se opakování nějaké nevhodné činnosti, chování apod.
- Dojde ke zlepšení určité činnosti, chování v souvislosti s poskytovanou službou
- Budete spokojenější

Uživatel domova pro seniory Trutnov, zaměstnanec, rodinný příslušník, osoba blízká uživateli i další občané mají právo podat stížnosti, podněty a připomínky na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb, aniž by tím byli jakkoliv ohroženi a nepocítí jakoukoliv újmu v souvislosti s podáním stížnosti.

Všechny stížnosti, připomínky a podněty jsou pracovníky domova chápány jako jedno z práv uživatele a občana a jsou cenným zdrojem informací o poskytovaných službách. Blíže informují o tom, jak je uživateli či jejich blízkými služba vnímána, přijímána, jak splňuje jejich očekávání, kde jsou slabá místa poskytovaných služeb.

Stížnosti jsou pracovníky chápány jako podnět ke zlepšování kvality služby.

S postupem podávání a vyřizování stížností je uživatel seznámen při nástupu do zařízení v souvislosti s uzavřením smlouvy o poskytování služby sociální péče, dále průběžně prostřednictvím vývěsek v domově, webových stránek domova, interních časopisů, popř. propagačních materiálů.

Co je stížnost?

Stížnost je vlastně vyjádřená nespokojenost s kvalitou nebo způsobem poskytování sociálních služeb. Pro rozpoznání toho, co je a co není stížnost, platí zásadní pravidlo:

Pokud občan označí ústní nebo písemné podání jako stížnost, pak jde o stížnost, ať je jeho obsah jakýkoliv.

Co je podnět a připomínka?

Podněty a připomínky jsou podání, která obsahují drobnou kritiku nebo návrhy na zlepšení běžného provozu poskytování sociální služby. Podněty a připomínky jsou zaznamenávány v sociálním sešitě a jejich řešení je převážně v kompetenci vedoucího pracovníka.

Jak máte postupovat v případě nespokojenost

Uživatelé domova podávají stížnost, podněty a připomínky kterémukoliv pracovníkovi, ke kterému získali důvěru, a ten je povinen stížnost předat řediteli přímo, nebo prostřednictvím svého nadřízeného.

Písemně vhozením do označené schránky na všech jídelnách pro uživatele na obou pracovištích nebo dopisem poštou na adresu: Domov pro seniory Trutnov, R. Frimla 936, 541 01 Trutnov (i anonymní)

Pracovník (ředitel), který stížnost vyřizuje, pověří odpovědného pracovníka za úsek, kterého se stížnost týká o prošetření. Pověřený pracovník prověří všechny okolnosti a skutečnosti stížnosti.

Lhůta pro vyřízení stížností je 30 dní ode dne převzetí nebo sepsání stížnosti pověřeným pracovníkem. V případě delší časové náročnosti pro vyřízení stížnosti (např. konzultace s odborníkem, písemné stanovisko odborníka) lze lhůtu prodloužit o dalších 30 dní. O prodloužení lhůty je stěžovatel včas informován.

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti má stěžovatel možnost obrátit se na další instituce. Kontaktní adresy jsou uvedené níže:

Zřizovatel:

Město Trutnov

Slovanské náměstí 165, 541 16 Trutnov
telefon 499803111

Veřejný ochránce práv

Kancelář Veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno
e-mail: podatelna@ochrance.cz

Český helsinský výbor

Český helsinský výbor, Štefánikova 216/21, 150 00 Praha 5,
webové stránky: www.helcom.cz
e-mail: sekr@helcom.cz

Občanské poradny

Asociace občanských poraden, Senovážné nám. 24, 116 47 Praha 1
www.obcanske-poradny.cz