

Domov pro seniory Trutnov
R. Frimla 936, 541 01 Trutnov, IČ 70153906



Stížnosti – podněty - připomínky

*Pravidla pro přijímání a vyřizování stížností, připomínek a podnětů
v Domově pro seniory Trutnov*

Pracoviště R. Frimla 936

Pracoviště Dělnická 162

Číslo dokumentu	S 1		
Schválil	Miloš Soukup, Ing.		
Zpracoval	Anna Dufková, Mgr.		
Účinnost od	1. 3. 2025	Číslo verze	3
Zodpovědnost za revizi, aktualizaci	Ředitel		
Počet stran	8		
Přílohy (P) – Formuláře (F)	F-1, F-2		

Rozdělovník a umístění dokumentu		
Pracovní úsek - pracovní pozice	Ředitel	1
	Vedoucí úseku zdravotní a přímo obslužné péče	1
	Ekonomický úsek	1
	Sociální úsek	1
	Technický pracovník	1
	Vedoucí stravovacího provozu	1
	Vedoucí pracoviště Dělnická	1
Vývěsky	Oddělení I, II, III,- Blok A	1
	Oddělení I, II, III,- Blok B	1
	Hlavní vývěska R. Frimla	1
	Hlavní vývěska Dělnická	1
	www stránky	
Informační složka	Nástup nového zaměstnance	1
	Nástup nového uživatele	1

Pravidla
k přijímání a vyřizování stížností, připomínek a podnětů

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, interního časopisu, popř. propagačních materiálů.

Kdo může stížnost podat:

- a) klient sociální služby,
- b) zájemce o službu,
- c) zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce klienta,
- d) osoba blízká, pokud je klient v takovém zdravotním stavu, že stížnost nemůže podat sám,
- e) zmocněnec klienta,
- f) člen domácnosti klienta,
- g) zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb.

Stížnost lze podat do 1 roku (12 měsíců) ode dne, kdy skutečnost, na kterou si stěžovatel stěžuje, nastala.

Povinnosti poskytovatele:

- a) vyřídit stížnost **do 30 dnů ode dne doručení** stížnosti. Lhůtu lze prodloužit o dalších 30 dnů v odůvodněných případech, ale vždy o tom musí poskytovatel informovat stěžovatele,
- b) písemně informovat stěžovatele o způsobu vyřízení stížnosti,
- c) vést písemnou evidenci o stížnostech a způsobu jejího vyřízení,
- d) umožnit stěžovateli nahlížet do dokumentace, která se o stížnosti vede, dělat si z ní kopie nebo výpisy.

V případě, že stěžovatel s vyřízením stížnosti nesouhlasí, nebo nebyla stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může stěžovatel podat stížnost na MPSV a požádat o prověření.

MPSV následně:

- stížnost do 60 dnů od doručení prověří (včetně možnosti prověření u dalších orgánů veřejné správy, dalších fyzických i právnických osob, v takových případech lze lhůtu prodloužit na 90 dnů),
- stížnost odloží jako nedůvodnou, nebo uloží poskytovateli povinnost odstranit nevyhovující stav, nebo podá podnět k dalšímu prověření orgánu veřejné správy,
- vede evidenci o stížnostech a způsobu jejich vyřízení,
- umožní stěžovateli nahlížet do dokumentace, která se o stížnosti vede, dělat si z ní kopie nebo výpisy.

Stížnost je 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. Uživatel má možnost si svobodně zvolit svého nezávislého zástupce, který ho bude při podávání a

vyřizování stížností zastupovat. Uživatel má možnost na požádání zůstat v anonymitě. Jméno uživatele., který podal stížnost, bude znát pouze osoba, které stížnost podal.

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

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.

Jak se stížnost podává

- a) Písemná stížnost
 - 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 reditel@domovtrutnov.cz popř. konkrétní osobě uvedené na našich webových stránkách.
- b) Ústní stížnost
 - Ústně osobně (pracovník domova sepíše stížnost na předepsaném tiskopisu).
 - Ústně telefonicky na telefonním čísle +420 499 949 500 (ústředna) popř. konkrétní osobě uvedené v kontaktech.

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. Pokud se anonymní stížnost týká konkrétní osoby, bude písemně informována o této skutečnosti a výsledku, s jakým byla anonymní stížnost vyřízena.

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

Postup při vyřizování stížností

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 situace. 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.

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.

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:

- Zřizovatel: Město Trutnov, Slovanské náměstí 165, 541 16 Trutnov, telefon 499 803 111.
- MPSV ČR, Na Poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2, telefon 950 191 111.

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.

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, na webových stránkách zařízení a informační složky pro zájemce o službu.
3. Zkrácená verze této směrnice je součástí Domácího řádu.
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 2.
6. Tato směrnice nabývá účinnosti 1. 3. 2025.

F1/ S1 Formulář na Stížnosti

F2/ S1 Formulář Evidence stížností

V Trutnově dne 1.3.2025

Miloš Soukup, Ing.
ředitel domova pro seniory

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

<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>