

Pravidla pro podávání a vyřízení stížností, podnětu a připomínek

Vymezení pojmů

STÍŽNOST je vyjádření nespokojenosti klienta či jiné osoby s poskytovanou službou, týká se zájmů klienta. Je to nespokojenost s kvalitou nebo způsobem poskytování sociální služby.

Např.: špatná komunikace, nedodržení dohodnutých služeb, porušení práv klienta, špatné zacházení s klientem, neřešení opakovaných připomínek, nedodržení etických zásad, porušení smluv a dohod.

Stížnost může být ústní, písemná, elektronická (oficiální i anonymní).

PŘIPOMÍNKA je poznámka, upozornění, nespokojenost vztahující se k určité skutečnosti, která nebyla nazvána stížností. Může vést ke zkvalitnění služby, její řešení odstraní jednotlivé nedostatky,

Např.: týká se zejména jídla (slaná polévka, doplnění stravy salátem, nekvalitní brambory, studené jídlo apod.), nápad k úpravě zahrady, umístění laviček, náměty na společenské akce a výlety apod.

Podnět je tvůrčí nápad ze strany uživatele ke zlepšení kvality služeb.

Stížnost ze strany uživatele je vyjádření nespokojenosti s chodem zařízení nebo kvalitou práce pracovníků. Jako stížnost jsou posuzovány také opakující se projevy nespokojenosti při určitých situacích u uživatelů s potížemi v komunikaci.

Žadatel o službu případně další osoba (např. opatrovník, zmocněnec, rodinný příslušník) je o možnostech podání stížnosti, připomínky, podnětu seznámen ústně již ve fázi jednání se zájemcem/žadatelem o službu.

Podávání a vyřizování stížností řeší zjednodušený postup pro řešení stížností, který je vyvěšen na nástěnce v každém podlaží, a je přístupný všem uživatelům sociální služby i těm, kdo jednají v jejich jménu. S pravidly podávání a vyřizování stížností jsou klienti seznámeni při nástupu, dále se prochází a jsou diskutovány nejméně 1x ročně při setkáních s vedením CHDPS a sociálním pracovníkem.

Kdo může podat stížnost

Stížnosti, podněty a připomínky mohou podávat uživatelé CHDPS a ti, kdo jednají v jejich zájmu, a to i anonymně (zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce osoby, osoba blízká, zaměstnanec poskytovatelé sociální služby). Uživatel má právo zvolit pro jednání o stížnosti nezávislého zástupce (osoba zmocněná osobou, které je nebo byla poskytována sociální služba). V případě potřeby může být k jednání přizván tlumočník.

Způsob podávání stížností

Stížnosti, připomínky či podněty se podávají ústní nebo písemnou formou každému pracovníku zařízení, který je povinen zaznamenat je do knihy stížností a následně předat sociálnímu pracovníkovi k zpracování do formuláře.

Ústně: Podněty a stížnosti lze sdělit osobně nebo telefonicky kterémukoli zaměstnanci.

Písemně: Lze je vložit do schránek důvěry, zaslat poštou na adresu: Charitní dům pokojného stáří, Čeložnice 133, 696 51 nebo e-mailem: chdps.celoznice@kyjov.charita.cz.

Sociální pracovník je vede ve složce Evidence stížností a předává je vedoucí CHDPS Čeložnice.

Připomínky nebo stížnosti se mohou podávat také ředitelce Charity Kyjov
Ing. *Petře Goliášové, Palackého 194, 697 01 Kyjov, tel. 518 614 129.*

Obyvatelé domova mají k dispozici schránky umístěné ve vstupní chodbě CHDPS a u nástěnky před jídelnou v 1 patře, do které mohou vkládat své podněty, připomínky a stížnosti. Uživatelé mohou využít připraveného formuláře pro podání stížnosti nebo podat stížnost na vlastním listu.

Schránky vybírá nejméně 1x týdně sociální pracovnice nebo vedoucí CHDPS, kteří zaznamenávají výběr schránky v Záznamu o výběru schránky stížností.

Vyřízení stížností

Stížnost, připomínka či podnět jejíž obsah vyžaduje okamžité řešení, je vyřízena neodkladně. Ostatní stížnosti jsou vyřízeny v nejbližší možné době, nejpozději však do 30 dnů od postoupení stížnosti. Překročí-li lhůta daný termín, je o důvodech zdržení stěžovatel písemně informován. V zájmu řádného prošetření stížnosti může být vyslechnut stěžovatel, jakož i osoby, proti kterým stížnost směřuje. O jednáních a průběhu prošetřování stížnosti je sepsán **zápis**.

Stěžovateli je umožněno nahlížet do dokumentace, kterou vede o stížnosti a pořizovat z ní kopie nebo výpisy, a to formou dle domluvy.

Písemné vyřízení se zhotovuje ve dvou vyhotovení, z nichž jedno obdrží uživatel a jedno se přikládá k Evidenci stížností uložené v kanceláři sociální pracovnice. Pokud jedná za uživatele jiná osoba je mu záznam o stížnosti předán dle domluvy (email, osobně či poštou). O ústním vyřízení stížnosti provede vedoucí zařízení nebo sociální pracovnice záznam do Evidence stížností. V případě anonymních stížností je jejich vyřízení zveřejněno na nástěnkách v každém podlaží CHDPS, a to po dobu 1 týdne.

Pokud není uživatel spokojen s vyřízením stížnosti, může se odvolat řediteli Charity Kyjov nebo svou stížnost řešit:

➤ **prostřednictvím nadřízené instituce:**

*Arcidiecézní charita Olomouc, Křížkovského 6/505, 779 00 Olomouc, tel. 585 229 380,
e-mail: info@acho.charita.cz*

➤ **prostřednictvím nezávislé instituce např.:**

*Vedoucí Odboru sociálních věcí a zdravotnictví – Městský úřad Kyjov, Masarykovo nám.
30/1, 697 01 Kyjov, tel. 518 697 470, e-mail: urad@mukyjov.cz*

*Odbor sociálních věcí – Krajský úřad Jihomoravského kraje, Žerotínovo nám. 3/5, 601 82
Brno, tel. 541 652 185, e-mail: holasova.libuse@kr-jihomoravsky.cz*

*Veřejný ochránce práv, Údolní 36, 602 00 Brno, tel. 545 542 888,
e-mail: podatelna@ochrance.cz*

*Senior telefon – tel.: 800 157 157 – bezplatná linka pro seniory, sociální služba pro
pomoc v jakékoliv nesnázi fungující 24 hodin denně*

*Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti podle § 99a nebo nebyla-li stížnost vyřízena
ve stanovené lhůtě, může ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu jejího
vyřízení nebo od uplynutí stanovené lhůty požádat Ministerstvo práce a sociálních věcí –
Na Poříčním právu 1, 128 00 Praha 2, email: posta@mpsv.cz, tel.: 221 921 111 o
prověření vyřízení této stížnosti, za předpokladu, že není starší 1 roku.*