



## Domov se zvláštním režimem Krásná Lípa

Čelakovského 13, 407 46 Krásná Lípa, tel.: 724 147 324, fax: 412384111

IČO: 70872741, č. účtu 2001570004/6000, PPF banka a.s. Praha

havlickova@dzrkrasnalipa.cz, <http://www.dzrkrasnalipa.cz>



### Směrnice Domova se zvláštním režimem Krásná Lípa č. 7.1

#### Pravidla pro podávání, evidenci a vyřizování stížností v Domově se zvláštním režimem Krásná Lípa

**Směrnice standardu č. 7: Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby, a to ve formě srozumitelné. Podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.**

- Stížnosti je nutno chápat jako důležitý zdroj informací o spokojenosti s poskytovanou službou, zda služba odpovídá potřebám uživatelů. Zároveň jsou nástrojem pro zlepšování kvality poskytované sociální služby.
- Pravidla se vztahují na podávání, evidenci a vyřizování stížností uživatelů a dalších osob na kvalitu, rozsah a průběh služeb poskytovaných Domovem se zvláštním režimem Krásná Lípa, nebo na zaměstnance Domova se zvláštním režimem Krásná Lípa v souvislosti s jejich působením při poskytování sociální služby. Vztahují se rovněž na anonymní stížnosti.

#### Výklad pojmů

- Stížnost je ústní nebo písemné vyjádření nespokojenosti, nebo kritika neplnění povinností, vyžadující odezvu. Je zásadním projevem nespokojenosti. Anonymní stížnost je písemné nepodepsané podání nebo podání podepsané nečitelně bez udání adresy stěžovatele.
- Stěžovatel je osoba podávající stížnost, která se ústní nebo písemnou formou domáhá svých oprávněných zájmů v souvislosti se službami poskytovanými Domovem.
- Příjemcem stížnosti je osoba z řad zaměstnanců Domova, která stížnost zaznamená.
- Řešitel stížnosti je odpovědná osoba, která je pověřena vyřízením stížnosti.
- Nezávislý zástupce je fyzická nebo právnická osoba, která nemá žádný právní vztah k Domovu.

#### Forma stížností a jejich podávání

##### Stížnosti

*Písemné stížnosti lze podávat přímo v jednotlivých budovách Domova se zvláštním režimem Krásná Lípa, v kterýkoli pracovní i nepracovní den a to do zvláštních anonymních schránek umístěných v prostorách budov, případně předat jakémukoliv zaměstnanci Domova. Schránku vybírá vždy sociální pracovník s vedoucím budovy (v případě jeho nepřítomnosti s jiným pracovníkem na dané budově) jako svědkem a to každý pátek. Není-li pátek pracovním dnem, schránka se vybírá následující pracovní den. O výběru schránky provede sociální pracovník záznam do knihy hlášení na příslušné budově.*

Pokud schránky obsahují pochvalu, stížnosti či jiné sdělení, sociální pracovník informuje ředitele/manažera kvality. *Pochvaly, stížnosti či jiná sdělení* jsou evidovány na sociálním oddělení.

*Ústní* stížnosti lze podat ve všech budovách Domova v kterýkoli pracovní i nepracovní den a to všem zaměstnancům Domova, který provede zápis dle přání stěžovatele a stížnost předá sociální pracovníci. Dále je stížnost předána řediteli/ manažerovi kvality, který pověří konkrétního zaměstnance řešením stížnosti.

Pověření zaměstnanci Domova se zvláštním režimem Krásná Lípa:

*ředitel/manažer přímé péče, vedoucí jednotlivých budov, vedoucí technicko - provozního úseku, vedoucí stravovacího úseku a sociální pracovník.*

Stížnosti nemají předepsanou písemnou formu, mohou být anonymní a lze je též podat i prostřednictvím Výboru uživatelů.

Pokud se provádí zápis stížnosti uživatele, který má potíže v komunikaci, musí zaměstnanec, který zápis provádí, projevit dostatečnou snahu porozumět podstatě problému. Součástí zápisu musí být způsob ověření toho, zda je stížnost zaznamenána tak, jak byla míněna. Musí být zaznamenány konkrétní výroky stěžovatele, nikoliv interpretace zapisovatele. Podle potřeby jsou použity alternativní formy komunikace (piktogramy), zjednodušené sdělení (příloha č. 2).

Stěžovatel má právo zvolit si nezávislého zástupce - osobu fyzickou (příbuzní, rodinní přátele apod.) i právnickou (např. občanská poradna nebo advokát), která ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat.

O všech stížnostech musí být sociálním oddělením informován ředitel/manažer kvality (nebo jeho pověřený zástupce) Domova se zvláštním režimem Krásná Lípa, aby mohl zkontrolovat, popřípadě stanovit způsob jejich vyřízení a podle povahy případu urychleně sjednat nápravu. Ředitel/manažer kvality pověří oprávněného zaměstnance k vyřízení stížnosti, a ten zpětně v písemné formě předá informace o způsobu a konkrétních krocích k vyřízení (viz příloha č. 1).

Opakuje-li se v mapování uživatele opětovně připomínka či podnět (návrh) související s poskytovanou sociální službou, klíčový pracovník na toto upozorní vedoucího budovy a společně s uživatelem projednají, zda by nebylo vhodné řešit jeho připomínky jako stížnost.

## **Evidence stížností**

Evidenci stížností provádí sociální oddělení a to jednak v písemné podobě, dále jsou stížnosti a jejich řešení evidovány v PC programu Klienti/Sledování péče, které jsou přístupné zaměstnancům v jednotlivých budovách. Stížnosti se evidují okamžitě po jejich vyzvednutí z anonymních schránek, předáním stížnosti sociálnímu pracovníkovi vedoucím budovy (v případě, kdy uživatel požádal o její sepsání některého zaměstnance dané budovy) popř. v den doručení stížnosti poštou. Stížnosti se evidují v knize stížností s těmito údaji: datum podání, jméno příjmení a adresu stěžovatele, předmět stížnosti, forma stížnosti (ústně, písemně, anonymně), kdy a komu byla stížnost předána k prošetření nebo vyřízení, výsledek šetření a datum vyřízení. Anonymní stížnost se eviduje stejným způsobem.

Stížnost uživatele zaznamenává sociální pracovníce a to v programu Klienti. Formulář Evidence stížností (příloha č. 1) zařadí do složky Evidence stížností uložené na sociálním oddělení.

## Zásady vyřizování stížností

- Vůči stěžovatelům nesmí být činěny přímé ani nepřímé postihy proto, že podali stížnost.
- Aby bylo zajištěno správné vyřízení stížnosti, je nutno při jejím prošetřování vycházet z jejího obsahu bez zřetele na to, kdo jí podal a proti komu směřuje.
- O tom, kdo bude pověřen vyřízením stížnosti, rozhodne ředitel/manažer kvality Domova nebo jeho zástupce.
- Stížnosti musí být vyřízeny do 30 dnů ode dne jejich zapsání do sešitu Evidence stížností. Tuto lhůtu lze překročit jen ve výjimečných případech.
- Opakuje-li stěžovatel stížnost (evidováno na sociálním oddělení), sociální pracovnice podá podnět k přezkoumání, zda původní stížnost byla správně vyřízena. Informuje ředitele/manažera kvality, který rozhodne, kdo a jak bude stížnost řešit. Pověřený zaměstnanec o výsledku stěžovateli podá zprávu.
- Prošetření všech bodů stížností musí být prováděno bez průtahů.
- Požádá-li stěžovatel, aby jeho jméno nebylo uváděno, nebo jestliže je to v zájmu správného vyřízení stížnosti, postoupí se k prošetření jen opis stížnosti bez uvedení jména stěžovatele, který provede ředitelem/manažerem kvality Domova pověřený zaměstnanec k řešení stížnosti.
- Při řešení stížnosti musí být slyšen stěžovatel. Dále také osoba či osoby, proti kterým stížnost směřuje.
- Jedná-li se o stížnost týkající se pracovníků Domova, řešení stížnosti uskutečňuje zaměstnanec nadřízený tomu, proti kterému stížnost směřuje.
- O ústních jednáních při prošetřování stížností sepíše zaměstnanec pověřený ředitelem/manažerem kvality zápis, který musí obsahovat jména všech osob, které se jednání zúčastnily, stručné a výstižné vyličení průběhu jednání. Dále dokument, kterým se stvrzuje, že účastníci jednání byli s obsahem zápisu seznámeni. Zápis podepisují všichni účastníci řízení. Jestliže některý účastník odmítne zápis podepsat nebo nesouhlasí s jeho obsahem, poznamená se to s uvedením důvodu.
- Stížnost se považuje za vyřízenou, jakmile po jejím přešetření byla učiněna potřebná opatření k odstranění zjištěných závad, stěžovatel byl o tom písemně informován a nepodal do 15 dnů od obdržení informace odvolání.
- O vyřízení stížnosti musí být stěžovatel písemně informován a to i v případě, bylo-li zjištěno, že stížnost není oprávněná. Písemné informování provádí ředitelem/manažerem pověřený zaměstnanec k řešení stížnosti.
- Při prošetřování anonymních stížností osoba tímto pověřená ředitelem/manažerem kvality důsledně zachovává etiku kontroly a nesděluje jména prověřovaných osob a výsledky šetření, dokud není prokázána opodstatněnost stížností.
- Výsledek prošetření anonymních stížností bude ředitelem/manažerem kvality pověřenou osobou sdělen vyvěšením na nástěnce v jednotlivých budovách.
- Stížnost, jejíž vyřízení náleží do působnosti jiné organizace, musí být sociální pracovnící postoupena k vyřízení do 5 dnů ode dne zapsání do sešitu Evidence stížností. Sociální pracovnice o postoupení informuje stěžovatele.
- V případě, že stížnost v zájmu stěžovatele podává nezávislý zástupce, aniž by byl zmocněn k zastupování, uvědomí se o výsledku šetření stížnosti stěžovatel.
- V písemné zprávě stěžovateli o výsledku šetření stížnosti musí být uveden opravný prostředek, tj., kam se může stěžovatel odvolat, není-li s vyřízením stížnosti spokojen.
- Proti vyřízení stížnosti lze podat odvolání do 15 dnů ode dne doručení k zřizovateli Domova se zvláštním režimem Krásná Lípa.

## **Hlavní město Praha**

Mariánské náměstí 2

110 01 PRAHA 1

[www.magistrat.praha-mesto.cz](http://www.magistrat.praha-mesto.cz), e-mail: [posta@cityofprague.cz](mailto:posta@cityofprague.cz)

prostřednictvím Domova se zvláštním režimem Krásná Lípa.

## **Nezávislé organizace, které sledují dodržování lidských práv a na které je možno se obrátit**

**Veřejný ochránce práv - ombudsman:** působí podle zákona č. 349/1999 Sb., o Veřejném ochránci práv, k ochraně osob před jednáním úřadů a dalších institucí, vykonávající státní správu, pokud je jejich jednání v rozporu s právem.

Kontakt:

### **Kancelář Veřejného ochránce práv**

Údolní 39

602 00 Brno

[www.ochrance.cz](http://www.ochrance.cz) e-mail: [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)

## **Český helsinský výbor**

Tato instituce se zabývá monitoringem lidských práv v ČR.

Kontakt:

### **Český helsinský výbor**

Jelení 5

118 00 Praha 1

[www.helcom.cz](http://www.helcom.cz) e-mail: [sekr@helcom.cz](mailto:sekr@helcom.cz)

## **Občanské poradny**

Jsou nezávislým místem bezplatné, důvěrné a nestranné pomoci, provázejí občany při jejich obtížích.

[www.obcanskeporadny.cz](http://www.obcanskeporadny.cz)

Kontakt na občanské poradny v okolí DZR Krásná Lípa může poskytnut např. sociální pracovník, Městský úřad Krásná Lípa nebo Městský úřad Rumburku.

## **Závěrečná ustanovení**

Stěžovateli nevzniká právní nárok, aby na základě podané stížnosti byly provedeny určité úkony, i když se jich domáhá, nebo aby stížnost byla prověřována jím stanoveným způsobem.

V Krásné Lípě dne: 20. 2. 2015

Mgr. Miluše Havlíčková

ředitel/manažer kvality

Domova se zvláštním režimem Krásná Lípa

### *Přílohy:*

Příloha č. 1 – Formulář Evidence stížností

Příloha č. 2 – Postup při podávání stížností – zjednodušená verze pro uživatele

**Evidenc e stížností**

Pořadové číslo stížnosti: /20

Příjmení a jméno stěžujícího:

Adresa stěžujícího:

Datum a způsob podání stížnosti:

Předmět stížnosti:

Datum předání k vyřízení:

Kdo stížnost vyřizuje (příjm. jméno):

Výsledek šetření:

Datum vyřízení:

Podpis odpovědného pracovníka:

Podpis manažera kvality:

Svým podpisem potvrzuji, že jsem byl/a seznámen/a s výsledkem šetření své stížnosti a souhlasím se způsobem vyřízení. V případě nespokojenosti jsem byl/a též seznámen/a s možností dalšího postupu dle SQ 7, kritéria d) – Vyřizování stížnosti u nadřízeného nebo nezávislého orgánu k jejímu prošetření.

Podpis stěžovatele:

## POSTUP PŘI PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTI

### Stížnosti

- *písemné, anonymní* – do schránky důvěry, nebo předá jakémukoliv zaměstnanci
- *ústní* – jakémukoliv zaměstnanci, který provede zápis

Uživatel si může stěžovat i mimo Domov se zvláštním režimem Krásná Lípa (např. občanské porady, ombudsman). Seznam je uveden ve standardu č. 7.

### Postup řešení stížnosti

*Vedoucí budovy* předá stížnost na *sociální oddělení*, kde stížnost zaevidují a předají *řediteli/manažerovi*, *ten rozhodne, kdo bude stížnost řešit*.

### Vyřízení stížnosti

Stížnost musí být *vyřízena do 30 dnů*, stěžovatel bude *písemně vyrozuměn*.

### Odvolání

Pokud *nebude stěžovatel spokojený* s vyřízením stížnosti, může se *do 15 dnů odvolat*.