

**ČERVENÝ MLÝN VŠESTUDY,**

poskytovatel sociálních služeb

se sídlem Všestudy 23,

277 46 Veltrusy

IČO 712 09 212, tel. 315 781 149, 315 695 376

## **Pravidla pro podávání a vyřizování stížností**



### **Výklad pojmů**

**a/ Stěžovatel** je uživatel nebo jiná osoba, která si ústní nebo jinou formou stěžuje na služby poskytované Domovem pro seniory (dále jen DPS) ČERVENÝ MLÝN VŠESTUDY, poskytovatel sociálních služeb (dále jen ČM Všestudy)

**b/ Stížnost** je **ústní** nebo **písemné** vyjádření nespokojenosti na služby poskytované DPS

**c/ Anonymní stížnost** je písemné nepodepsané vyjádření nespokojenosti na služby poskytované DPS

**ČERVENÝ MLÝN VŠESTUDY,**

poskytovatel sociálních služeb

se sídlem Vše study 23,

277 46 Veltrusy

IČO 712 09 212, tel. 315 781 149, 315 695 376

**d/ Neverbální forma stížnosti** u nekomunikujících klientů, kteří nejsou schopni svou stížnost ani napsat, si personál při poskytování služby všímá především jejich nonverbální komunikace, kde sleduje projev nevůle, či nesouhlasu s právě prováděným úkonem. Pokud personál zaznamená jakoukoli nelibost, bude s ní postupovat jako při podání běžné stížnosti.

### **Právo stížnosti**

Klient má právo si stěžovat na kvalitu nebo na způsob poskytované služby (tj. na ubytování, stravování, ošetrovatelskou péči apod.). Dále potom na jednání nebo chování zaměstnanců domova či na jednání nebo chování ostatních klientů domova.

Právo podat stížnost má také klientův zástupce nebo rodinný příslušník. Klient má právo zvolit si dobrovolně zástupce, který ho bude při podání stížnosti a následných jednáních zastupovat.

Klient bude seznámen s postupem podávání stížností – ústně sociální/m pracovníkem/cí, graficky na schránce stížností.

### **Co je stížnost**

Za stížnost je považováno vše, co považujete za stížnost.

**ČERVENÝ MLÝN VŠESTUDY,**

poskytovatel sociálních služeb

se sídlem Vše study 23,

277 46 Veltrusy

IČO 712 09 212, tel. 315 781 149, 315 695 376

**Anonymní stížnosti** – prověřuje je ředitel/ka a pověřeni zaměstnanci - dotazy, pozorování. Výsledek je **do 14 dnů** předán Vám či klientům, kterých se daná stížnost týkala.

**Přijímání stížností**

- ✓ stížnosti jsou oprávněni přijímat všichni pracovníci v sociálních službách DPS (sociální pracovník/ce, pracovníci přímé péče, vedoucí zdravotně sociálního úseku, klíčoví pracovníci atd.); ředitel o nich však musí být informován/a
- ✓ stížnosti uživatelů se přijímají během otevírací doby DPS
- ✓ stížnosti se přijímají v písemné nebo ústní formě - pro písemnou formu jsou umístěny v DPS na dostupném a viditelném místě označené schránky stížností s obrázkem
- ✓ schránky se kontrolují každý týden v pondělí dvěma zaměstnanci DPS (sociální pracovník/ce a vedoucí zdravotně sociálního úseku)
- ✓ v případě ústního podání je přítomen stěžovatel, sociální pracovník/ce nebo ředitel DPS (na vyžádání alespoň jedné ze stran je přizván svědek)

**ČERVENÝ MLÝN VŠESTUDY,**

poskytovatel sociálních služeb

se sídlem Vše study 23,

277 46 Veltrusy

IČO 712 09 212, tel. 315 781 149, 315 695 376

**Jakým způsobem můžete podat stížnost**

Stížnost můžete podat těmito způsoby:

- ústně - podáte-li stížnost ústně, sepíše s Vámi zaměstnanec o stížnosti zápis
- písemně - na formuláři určeném pro podávání stížností, formuláře jsou vyvěšeny na každé nástěnce v domově, formulář vhodíte do schránky na stížnosti, pošlete poštou na adresu domova nebo předáte zaměstnanci DPS
- anonymně - na formuláři určeném pro podávání stížností, ten pouze s obsahem stížnosti vhodíte do schránky, umístěné v přízemí v obytné části a v prvním patře u výtahu. Schránky kontroluje sociální pracovník/ce a vedoucí zdravotně sociálního úseku **1x týdně**

**Zápis z jednání se stěžovatelem**

- ✓ přijetí stížnosti a jednání se stěžovatelem musí být vždy zaevidováno v Evidenci stížností
- ✓ stěžovatel předá stížnost k zaevidování sociální/mu pracovníkovi/ci
- ✓ zápis obsahuje:

1) datum podání stížnosti

**ČERVENÝ MLÝN VŠESTUDY,**

poskytovatel sociálních služeb

se sídlem Všestudy 23,

277 46 Veltrusy

IČO 712 09 212, tel. 315 781 149, 315 695 376

2) jména přítomných

3) jasné vyjádření stěžovatele – předmět stížnosti

4) představa o ideálním stavu, o změně

5) podpisy zúčastněných osob (pokud někdo z osob odmítne podepsat,  
je do zápisu uvedena poznámka o odmítnutí podpisu)

**Kdo bude Vaši stížnost vyřizovat**

Vaši stížnost prošetřuje a vyřizuje ředitel domova, popřípadě zaměstnanec, kterého pověřil. V případě potřeby se prošetření účastní i další zaměstnanci domova.

V případě nepřítomnosti ředitele domova prošetřuje a vyřizuje stížnosti zástupkyně ředitele, vedoucí zdravotně sociálního úseku nebo ředitelem pověřený pracovník.

**Vyřizování stížností**

Stížnosti se řeší **do 14 dnů od podání.**

Ředitel může pověřit vyřizováním stížnosti konkrétního zaměstnance, případně, dle povahy stížnosti řeší tuto osobně. Ředitel prověří všechny skutečnosti týkající se předmětu stížnosti a rozhodne, zda je podaná stížnost oprávněná a pravdivá. V případě, že je stížnost oprávněná, zajistí ředitel.

**ČERVENÝ MLÝN VŠESTUDY,**

poskytovatel sociálních služeb

se sídlem Vše study 23,

277 46 Veltrusy

IČO 712 09 212, tel. 315 781 149, 315 695 376

nápravná opatření. V případě, že je řešením stížnosti pověřen konkrétní zaměstnanec s tímto opatřením seznámí ředitele DPS a po odsouhlasení klientem/ty předá klientovi či klientům písemné vyjádření. Písemné vyjádření (řešení) je přiloženo do Evidence stížností k dané stížnosti!

Pokud není možné okamžitě zjednat nápravu z objektivních důvodů (např. chybějící prostory, technická omezení budovy, nedostatek finančních prostředků apod.) postup pro vyřízení stížnosti se nemění. Tato stížnost však není považována za vyřízenou a ředitel domova nebo pověřený zaměstnanec je povinen nadále prokazatelně situaci řešit.

Stížnosti jsou vyřizovány bezodkladně, a to písemnou formou.

Vyžaduje-li stížnost ke svému řešení delší lhůtu, budete o tomto písemně vyrozuměn/a nejdéle **do 1 týdne** od data převzetí stížnosti zaměstnancem domova. Písemné vyrozumění o vyřízení stížnosti Vám bude zasláno nebo předáno i v případě, bylo-li zjištěno, že Vaše stížnost není oprávněná.

Stížnost a její písemné vyřízení budou uloženy do Vašeho osobního spisu.

Odpověď na **anonymní stížnost** bude vyvěšena na všech nástěnkách domova a to **po dobu 1 týdne**.

### **Právo odvolání**

Klient nebo jeho zástupce má právo odvolání proti rozhodnutí **do 14 dnů**.

**ČERVENÝ MLÝN VŠESTUDY,**

poskytovatel sociálních služeb

se sídlem Vše study 23,

277 46 Veltrusy

IČO 712 09 212, tel. 315 781 149, 315 695 376

Odvolání může klient postupně směřovat k oprávněným zaměstnancům DPS, kteří odvolání **do 14 dnů** prošetří, přehodnotí a příp. zajistí nové opatření. O postupu a řešení bude klientovi vydáno písemné vyjádření.

V případě, že je klient i nadále nespokojen se závěry své stížnosti, případně odvoláním, má právo obrátit se na zřizovatele ČM Vše study (Krajský úřad Středočeského kraje) s podnětem k prošetření postupu při vyřizování stížnosti nebo na jinou instituci zabývající se ochranou lidských práv (viz. kontakty níže).

Při postoupení stížnosti nadřízenému orgánu nebo jiné instituci zabývající se ochranou lidských práv je třeba ke stížnosti přiložit kopii písemného vyjádření ČM Vše study.

Odvolání přijímá (kontakty jsou uvedeny v grafické podobě u schránek stížností):

1) ředitel DPS

2) sociální pracovník/ce, v případě jejich nepřítomnosti projednává odvolání statutární zástupce nebo jiný ředitelem/kou pověřený zaměstnanec případně ředitel/ka

### **Evidence stížností**

Všechny stížnosti a písemná vyjádření jsou evidovány pod evidenčním číslem a uloženy u sociální/ho pracovníka/ce.

**ČERVENÝ MLÝN VŠESTUDY,**

poskytovatel sociálních služeb

se sídlem Všestudy 23,

277 46 Veltrusy

IČO 712 09 212, tel. 315 781 149, 315 695 376

Evidence stížností podléhá zákonu o ochraně osobních údajů (z. č. 101/2000

Sb., ve znění pozdějších změn a doplňků).

Získané poznatky a informace ze stížností slouží pro zlepšování kvality poskytovaných služeb v ČM Všestudy.

**Kontakty**

Krajský úřad Středočeského kraje

Odbor sociálních věcí

Zborovská 11

150 21 PRAHA 5

Tel.: 257 280 286

Kancelář veřejného ochránce práv

Údolní 39

602 00 BRNO

Tel.: 542 542 111

Český helsinský výbor

Štefánikova 21

150 00 PRAHA 5

Tel.: 257 221 141



**ČERVENÝ MLÝN VŠESTUDY,**

poskytovatel sociálních služeb

se sídlem Vše study 23,

277 46 Veltrusy

IČO 712 09 212, tel. 315 781 149, 315 695 376

Úřad práce ČR, kontaktní pracoviště Kralupy nad Vltavou

Přemyslova 352/20

278 01 KRALUPY NAD VLTAVOU

Tel.: 950 135 420

Účinnost od 1. 6. 2014

Ve Vše studech, dne 1. června 2014

Zpracoval: Petr Kubíček

Schválil: Petr Kubíček

.....  
Petr Kubíček  
ředitel ČM Vše study