

**Domečky Rychnov nad Kněžnou**

Jiráskova 1612, 516 01 Rychnov nad Kněžnou

Název dokumentu: **Pravidla pro vyřizování stížností**

Číslo dokumentu: 29

Platnost od: 1. 1. 2020

Ruší se platnost dokumentu z: 20. 12. 2016

Aktualizace č.: 4

Schválil: Mgr. David Lepka

Počet příloh: 0

## 29. Pravidla pro podávání a vyřizování stížností

Schváleno dne: 15. 12. 2020

Rozdělovník: všichni pracovníci

Podpis:

DOMEČKY Rychnov nad Kněžnou  
Jiráskova 1612

Razítko:

516 01 RYCHNOV NAD KNĚŽNOU  
IČ: 42886210, tel: 494 539 572

Uložení dokumentu: kancelář ředitele

### 1. Vymezení pojmů – stížnost, připomínka, podnět

- **Stížnost** je vyjádřená nespokojenost s kvalitou a způsobem poskytování služby v DOZP Domečky. O stížnost se jedná vždy, pokud stěžovatel kontaktuje organizaci s tím, že má stížnost, bez ohledu na její obsah.
  - za stížnost se považují veškeré okolnosti, které souvisí s nevhodným nebo nedostatečným poskytováním služeb v souvislosti se standardy poskytované péče nebo s veřejným závazkem zařízení
  - za stížnost se nepovažuje např. slovní potyčky mezi klienty, špatná nálada, počasí apod.
  - stížnosti jsou chápány jako zdroj pro zlepšení kvality poskytovaných služeb
  - stížnosti se evidují dle pravidel uvedených níže
- **Připomínka** je podání nebo sdělení týkající se přímo poskytování služby, které může být vyřešeno okamžitě nebo v relativně krátké době (cca do 5ti dnů) nebo týkající se technického stavu, jehož řešení vyžaduje zásah odborného pracovníka nebo odborné firmy (např. teplota, osvětlení, komunikace, elektronika, stavebnictví atd.).
  - připomínku nemůže vyřešit zaměstnanec sám, ale vyžaduje součinnost s nadřízenými pracovníky, kterým je připomínka ústně nebo písemně předávána
  - připomínka se eviduje zápisem do „Dílčího záznamu o průběhu poskytování služby“ konkrétního uživatele
- **Podnět** je podání nebo sdělení, týkající se poskytování sociální služby, jež má okamžité řešení pracovníkem, kterému byl podnět přednesen (polohování, větrání, pití, chuť podávaného jídla, úprava oblečení, atd.)

### 2. Okruh osob, které mohou podat stížnost

- Stížnosti mohou podávat všichni klienti zařízení nebo v zastoupení jejich příbuzní, zákonní zástupci, opatrovníci i zaměstnanci zařízení.
- Za stížnost se považuje i anonymní podání, které splňuje náležitosti stížnost.

### **3. Okruh osob, kterým lze podat stížnost**

- Zaměstnanci v přímé péči, případně klíčový pracovník klienta
- Vedoucímu zaměstnanci
  - vedoucí zdravotního oddělení Žaneta Svobodová, tel. 494 539 574,
  - vedoucí sociální péče, Martin Bašek, tel. 494 539 573,
  - vedoucí provozně ekonomického úseku Iva Kodytková, tel. 494 539 576
  - sociální pracovnice, Vendula Rynglová, DiS., Mgr. Eva Hovorková, tel 494 537 572
- Řediteli zařízení, Mgr. David Lepka, tel. 494 539 570
- Krajský úřad Královéhradeckého kraje, odbor sociálních věcí, Pivovarské náměstí 1245, Hradec Králové, PSČ 500 03, pan Ing. Jiří Vitvar, vedoucí odboru sociálních věcí, tel . 495 817 339
- Veřejný ochránce lidských práv - OMBUDSMAN, Údolní 39, Brno, PSČ 602 00, tel. 542 542 888

### **4. Způsob podávání stížností**

- Anonymně do schránky umístěné v administrativní budově ve vstupní hale (od schránky má klíče pouze ředitel, kontrolu provádí každý den)
- Ústní formou
- Písemnou formou
- Telefonicky
- Prostřednictvím elektronické pošty

### **5. Evidence stížností**

- Každá stížnost se písemně eviduje
- Písemné i ústní stížnosti jsou dle závažnosti uloženy buď
  - v sešitě k podávání stížností, který je na každém oddělení (domku)
  - u ředitele zařízení, eventuelně v kopii u sociálních pracovníků ve spisu klienta
- Každý zápis o stížnosti obsahuje následující informace
  - datum, kdy byla stížnost podána
  - jméno a případně podpis osoby, která stížnost přijala a zapsala ji
  - obsah stížnosti, tedy na co si klient či jiná osoba stěžuje. Optimální je uvést, co klient či jiná osoba očekává od kladného vyřízení stížnosti.

### **6. Osoby, které se účastní vyřizování stížností:**

- Osoba, která stížnost podává (pokud je to klient, může si zvolit zástupce)
- Zaměstnanec, klient nebo jiná osoba, na kterou je stížnost podávána
- Přímý nadřízený, ředitel zařízení + svědek jednání

### **7. Vyhodnocování stížností:**

- Pokud je v kompetenci pracovníka v přímé péči, eventuelně ve spolupráci s vedoucí péče stížnost vyřešit, provede se zápis do sešitu na stížnosti, včetně výsledku řešení.
- Pokud není stížnost uspokojivě vyřešena uvedenými osobami nebo se jedná o závažnější problém, postupuje se stížnost řediteli organizace, který je zodpovědný za její vyhodnocení. Po prošetření a zhodnocení podnikne kroky, které povedou k uspokojivému vyřízení stížnosti nebo ke zlepšení kvality poskytovaných služeb,

případně shledá stížnost neopodstatněnou. Vždy se provede zápis, který obsahuje následující:

- Datum vyřízení stížnosti
- Jméno osoby, která stížnost vyřizovala
- Výsledek vyřízení stížnosti – stížnost byla opodstatněná či nikoliv, případně proč stížnost nešlo vyřešit
- Jaká opatření byla přijata v případě, že stížnost byla oprávněná
- Jakým způsobem a kam se může stěžovatel v případě neuspokojivého vyřízení stížnosti obrátit

#### **8. Anonymní stížnost:**

- anonymní stížnosti nejsou vyřizovány z důvodu, že na ně nelze doručit odpověď
- jsou však brány jako podnět k zamyšlení a zlepšení práce a služeb
- dle druhu a závažnosti stížnosti je možné seznámit veřejnost vhodným textovým vyjádřením umístěným např. na volně přístupné nástěnce u vchodu administrativní budovy

#### **9. Lhůta pro vyřízení stížností**

je stanovena maximálně do 30 dnů od podání stížnosti, ale převážně se řeší dle závažnosti problému okamžitě.

#### **10. Možnost odvolání**

Pokud je stěžovatel nespokojen s vyřízením stížnosti, může se obrátit na nadřízený orgán poskytovatele nebo na instituci sledující dodržování lidských práv (*viz. bod č.3*)

# STÍŽNOSTI

Zjednodušená forma pro klienty :

1. Mohu si stěžovat komu chci a na co chci



2. Mohu napsat stížnost a hodit ji do schránky u vchodu do vstupní budovy



3. Můžu si stěžovat tak, že to řeknu některému pracovníkovi (tetě)



4. Se psaním stížnosti mi může kdokoliv pomoci



5. Pokud nejsem spokojen(a) s řešením mé stížnosti obrátím se na ředitele nebo krajský úřad v Hradci Králové nebo na ochránce lidských práv

