Standard č. 7

STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

Každý uživatel našich služeb má právo na vyjádření svého názoru na službu nebo její průběh.

Každý uživatel Domu pro seniory má právo podat stížnost. Uživatelé jsou informováni o možnosti podání stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytované služby a jsou seznámeni se způsobem, jakým je možné podat stížnost a kdo ji bude vyřizovat. O postupu vyřizování stížnosti jsou obeznámeni i pracovníci zařízení.

STÍŽNOST

Za stížnost je považována nespokojenost uživatele nebo jiné osoby s kvalitou nebo způsobem poskytování sociální služby. Jde o dosažení nápravy kritizovaného stavu poskytované služby. Stížností se rozumí především takové podání uživatele nebo jeho zástupce, kdy se uživatel domáhá svých práv a zájmů, nebo ve kterém je vytýkána nesprávná činnost vedení a zaměstnanců vůči uživateli.

Stížností se rozumí i opakovaně neřešená žádost.

PODNĚT

Podnět je podaný návrh, který vede ke zlepšení kvality služby nebo života v zařízení. Podaný návrh může být řešen ústně s uživatelem nebo pracovníky zařízení, případně je projednán na poradě zaměstnanců.

PŘIPOMÍNKA

Připomínkou se rozumí upozornění na méně závažná pochybení poskytované péče nebo chování pracovníků zařízení. Opakovaná připomínka se může stát stížností, a to v případě kdy pracovník na připomínky nereagoval a odmítl je řešit.

Podnět či připomínka jsou brány jako doporučení či upozornění na průběh poskytované služby. Mají směřovat ke zlepšení kvality či změně poskytované sociální služby. Mohou sloužit i jako návaznost na Standard č.15. Podněty i připomínky jsou řešeny ústně.

FORMA PODÁNÍ STÍŽNOSTI

Všichni uživatelé našich služeb si mohou stěžovat na kvalitu služeb nebo na způsob jejich poskytování, aniž by tím byli jakýmkoli způsobem ohroženi. Podněty, stížnosti a připomínky může uplatnit kterýkoliv uživatel Domova osobně, nebo prostřednictvím opatrovníka, klíčového pracovníka, blízké osoby, jiného uživatele nebo zaměstnance, kterému důvěřuje nebo prostřednictvím rodinného příslušníka.
Stížnost může podat i kterýkoliv pracovník Domova.

Ústní stížnost může být sdělena:

- osobně

- telefonicky 585 000 282

Písemnou nebo anonymní stížnost může stěžovatel předat:
- osobně pracovníkům Domova (kteří postoupí stížnost svému přímému nadřízenému)
- poslat poštou na adresu: Dům pro seniory Uničov s.r.o.
  Dolní Sukolom 1106
  783 91 Uničov
- e-mailem na adresu: domovunicov@seznam.cz
- vhozením do schránky umístěné ve vstupní části (u výtahu) a v 1.patře Domova

Pokud je záležitost vyřešena při ústním jednání a uživatel s touto nápravou souhlasí, taková stížnost je označena jako podnět či připomínka a písemný záznam se neprovádí.

Stížnost může podat každý uživatel bez ohledu na způsob komunikace:
a) stěžovatel napíše stížnost sám nebo prostřednictvím pracovníka, kterého si sám určí. Ten se musí kontrolními otázkami ujišťovat, že stížnosti správně porozuměl.
b) u nekomunikujících uživatelů je nutná spolupráce pracovníků, kteří pozorují uživatele a jeho opakované stupňující se projevy nelibosti v určitých situacích.
c) telefonicky podanou stížnost sepíše pracovník, který stížnost přijme.

CHCI SI STĚŽOVAT:	
NA KOHO	**KOMU**
NA UŽIVATELE	SOCIÁLNÍ PRACOVNICE NEBO ŘEDITELKA
NA PRACOVNÍKA, OSTATNÍ ZAMĚSTNANCE	SOCIÁLNÍ PRACOVNICE NEBO ŘEDITELKA NEBO VRCHNÍ SESTRA
NA SOCIÁLNÍ PRACOVNICI	ŘEDITELKA
NA ŘEDITELKU, JEDNATELKU	KANCELÁŘ VEŘEJNÉHO OCHRÁNCE PRÁV
NA CO	
KVALITA POSKYTOVANÉ SLUŽBY	SOCIÁLNÍ PRACOVNICE NEBO ŘEDITELKA
PRŮBĚH POSKYTOVANÉ SLUŽBY	SOCIÁLNÍ PRACOVNICE NEBO ŘEDITELKA

EVIDENCE A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Všechny stížnosti se evidují, zaznamenávají do formuláře Evidence stížností a jsou uloženy v kanceláři vedení Domova.

Termín pro vyřízení stížnosti je maximálně 30 dní. V průběhu řešení stížností nesmí být ohrožena lidská práva, ochrana osobních údajů a soukromí.

Stížnost je po vyzvednutí ze schránky stížností (schránka je vybírána 1x týdně ředitelkou zařízení nebo sociální pracovnicí), sdělení nebo doručení poštou či e-mailem zaznamenána do Evidence stížností

Ředitelka zařízení prošetří skutečnosti uvedené ve stížnosti a případně pověří odpovědného pracovníka (sociální pracovnici nebo vrchní sestru) k jejímu vyřízení. Při řešení stížnosti je vyslyšen stěžovatel a osoby, proti kterým může být stížnost směřována. Situace je řešena

individuálně podle povahy a závažnosti stížnosti, nestranně a objektivně.

Stížnost se považuje za vyřízenou, pokud po jejím prošetření došlo k zavedení opatření, která jsou potřebná pro odstranění zjištěných závad. Stěžovatel je o tomto informován, a to i v případě, pokud byla stížnost shledána neoprávněnou.

Anonymní stížnosti jsou řešeny stejným způsobem, vyrozumění je následně uveřejněno na nástěnkách Domu pro seniory.

Prokáže- li se provinění konkrétního zaměstnance, postupuje se dle pracovního řádu a zákoníku práce, tato informace nebude zveřejněna.

Zaměstnanci jsou seznamováni na pravidelných poradách s poznatky, které z podaných stížností vyplívají.

V případě opakující se stížnosti, je ředitelka Domu pro seniory povinná znovu stížnost prošetřit. Pokud opakovaná stížnost neobsahuje nové skutečnosti, dále se neprošetřuje a stěžovatel je o tomto informován.

Poskytovatel dbá na vytváření prostředí, ve kterém se uživatelé nebojí vyjadřovat své podněty, připomínky a stížnosti.

Stěžovatel má právo se odvolat a požádat o prošetření postupu při vyřizování stížnosti nezávislý orgán:

- Český helsinský výbor: Jelení 199/5, 118 00 Praha 1, tel. č.: 257 221 142
- Kancelář veřejného ochránce práv: Údolní 39, 602 00 Brno, tel. č.: 542 542 888
- Krajský úřad Olomouckého kraje: Odbor sociálních věcí, Jeremenkova 40b, 779 11 Olomouc, tel. č.: 585 508 220
- Ministerstvo práce a sociálních věcí
- Linka seniorů tel. č.: 800 200 007 je anonymní a bezplatná telefonická služba pro seniory, osoby o seniory pečující a osoby v krizi
- nebo na jakoukoli národní či mezinárodní organizaci sledující dodržování lidských práv

Vyhodnocování stížností vede k průběžnému zvyšování kvality poskytovaných služeb.

Přílohy:
Příloha č. 1 Formulář k podání stížnosti
Příloha č. 2 Popis podávání stížnosti pro uživatele
Příloha č. 3 Evidence stížností

V Dolní Sukolomi dne 18.10.2019

Vypracoval: Kateřina Bruštíková

Schválil: ředitelka Monika Glatterová

Příloha č 1: Formulář k podání stížnosti

FORMULÁŘ K PODÁNÍ STÍŽNOSTI

PŘEDMĚT STÍŽNOSTI (NA CO SI STĚŽUJI) [1]

POPIS A OBSAH STÍŽNOSTI

STÍŽNOST PODÁVÁ: ……..

DATUM A PODPIS (podpis osoby, která si stěžuje): ……..

POČET PŘÍLOH: ☐

[1] **V případě, že je nedostačující prostor k vyjádření, je možno přiložit přílohu s označením oblasti, které se příloha týká** př. Příloha: „Popis a obsah stížnosti“.

STÍŽNOST PŘIJAL: ……

DATUM A PODPIS: ……

EVIDENČNÍ ČÍSLO STÍŽNOSTI: …….

PROŠETŘENÍ

Stížnost prošetřil: …….kdy ……

NÁSLEDNÁ INTERVENCE (NÁPRAVA)

Vyrozumění ředitelky zařízení: ……podpis ……...

Vyrozumění osobě podávající stížnost o výsledku prošetření ……...

Předáno dne …….podpis ……

POZNÁMKA

DOLNÍ SUKOLOM 1106
783 91 UNIČOV
IČ: 28633342

tel. 585 000 282
mob. 734 598 301
mob. 731 197 820

www.domov-unicov.cz
e-mail: domovunicov@seznam.cz
e-mail: info@domov-unicov.cz

DOLNÍ SUKOLOM 1106
783 91 UNIČOV
IČ: 28633342

tel. 585 000 282
mob. 734 598 301
mob. 731 197 820

www.domov-unicov.cz
e-mail: domovunicov@seznam.cz
e-mail: info@domov-unicov.cz

Příloha č 2: Popis podání stížnosti pro uživatele

S T Í Ž N O S T I

KDYŽ BUDETE NESPOKOJENÍ, MŮŽETE SI STĚŽOVAT.

JAK SI MŮŽU STĚŽOVAT?

- MŮŽETE SI STĚŽOVAT KTERÉMUKOLIV ZAMĚSTNANCI, TEN VÁM POMŮŽE S NAPSÁNÍM STÍŽNOSTÍ
- MŮŽETE BÝT ZASTOUPEN OSOBOU, KTERÉ NEJVÍCE DŮVĚŘUJETE
- MŮŽETE NAPSAT DOPIS, KTERÝ VHODÍTE DO SCHRÁNKY
- SCHRÁNKA NA STÍŽNOSTI UMÍSTĚNA VE VSTUPNÍ ČÁSTI A V 1.PATŘE DOMOVA
- NENÍ NUTNÉ SE PODEPISOVAT

KDO STÍŽNOST BUDE ŘEŠIT?

- SOCIÁLNÍ PRACOVNICE
- ŘEDITELKA
- VRCHNÍ SESTRA

KONTAKTY:

ŘEDITELKA DOMOVA — **MONIKA GLATTEROVÁ**
VRCHNÍ SESTRA — **JITKA RADILOVÁ**
SOCIÁLNÍ PRACOVNICE — **Bc. LENKA PODEŠVOVÁ**
Mgr. MICHAELA WIESNEROVÁ

DŮM PRO SENIORY UNIČOV s.r.o.
DOLNÍ SUKOLOM 1106
783 91 UNIČOV
TEL. Č.: 585 000 282

DO KDY SE STÍŽNOST VYŘÍDÍ?

- ČAS NA VYŘÍZENÍ JE 30 DNŮ

KDYŽ NEJSEM SPOKOJEN/A S VYŘÍZENÍM STÍŽNOSTÍ?

- MÁTE PRÁVO SI STĚŽOVAT NA:

KANCELÁŘ VEŘEJNÉHO OCHRÁNCE PRÁV
ÚDOLNÍ 39
602 00 B R N O
tel. č. : 542 542 888

MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ
NA POŘÍČNÍM PRÁVU 1
128 00, Praha 2
Adresa datové schránky: sc9aavg

KRAJSKÝ ÚŘAD OLOMOUCKÉHO KRAJE
ODBOR SOCIÁLNÍCH VĚCÍ
JEREMENKOVA 40a
779 11 O L O M O U C
tel. č.: 585 508 220

ČESKÝ HELSINSKÝ VÝBOR
JELENÍ 199/5
118 00 P R A H A 1
TEL.Č.: 257 221 142

LINKA SENIORŮ
TEL. 800 200 007
anonymní a bezplatná telefonická služba pro seniory, osoby o seniory pečující a osoby v krizi

Aktualizace od 1.3.2026

Příloha č 3: Evidence stížností

EVIDENCE STÍŽNOSTÍ

EVIDENČNÍ ČÍSLO STÍŽNOSTI	DATUM PŘIJETÍ STÍŽNOSTI	JMÉNO, PŘÍJMENÍ	OBSAH STÍŽNOSTI	TERMÍN PRO VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTI	PODPIS