

## Pravidla pro podávání a vyřizování stížností

Klienti a zaměstnanci Domova pro seniory Pohoda v Netolicích i další osoby mají právo podávat stížnosti, podněty a připomínky, které se týkají kvality a způsobu poskytovaných služeb. O této možnosti je každý uživatel služby informován prostřednictvím „Vnitřních pravidel“ při nástupu do zařízení. Informace o způsobu podávání stížností jsou umístěny na informačních panelech v budově domova a internetových stránkách zařízení. Podání stížnosti, podnětu nebo připomínky je právo uživatele služby a není důvodem k jakékoliv diskriminaci. Všechny stížnosti, podněty a připomínky jsou zdrojem informací o poskytovaných službách a jsou chápány jako podnět ke zvýšení kvality poskytované služby.

**Stížnost** – vyjádření nespokojenosti s kvalitou a způsobem poskytování služby

**Podněty a připomínky** – podání, která obsahují drobnou kritiku nebo návrhy na zlepšení služby

### Kdo může podávat stížnosti, podněty a připomínky

- uživatelé služby – klienti zařízení
- rodinní příslušníci
- zákonný zástupce uživatele služby
- nezávislý zástupce uživatele služby
- zaměstnanci zařízení

### Způsob podání stížností, podnětů a připomínek

- ústně – všem zaměstnancům zařízení
- písemně – poštou, do schránky důvěry, e-mailem, faxem
- anonymně – do schránky důvěry, poštou

Každá podaná stížnost je zapsána do knihy přijatých stížností, která je uložena u ředitele zařízení, pod pořadovým číslem. V knize je uvedeno datum přijetí, jméno stěžovatele, jméno a podpis pracovníka, který stížnost přijal, stručný obsah stížnosti a lhůta pro její vyřízení, jméno pracovníka pověřeného vyřízením stížnosti. Na každou podanou stížnost je založen samostatný spis, který obsahuje podání stížnosti a dokument o jejím projednání a vyřízení.

**Ústní stížnosti** jsou zaznamenány na formuláři pro stížnosti, který má k dispozici každý vedoucí pracovník (ředitel a jeho zástupce, vrchní sestra, sociální pracovníce) a zdravotní sestry. Pokud stížnost přijal pracovník, který nemá k dispozici formulář pro podávání stížností je povinen zajistit zápis stížnosti u odpovědného pracovníka. Na formuláři pro ústní stížnosti je uvedeno datum podání stížnosti, jméno stěžovatele, podrobný obsah stížnosti, jakou nápravu stěžovatel očekává nebo navrhuje, jméno pracovníka, který stížnost přijal. Pokud je stížnost podána telefonicky, je zapsána na stejný formulář jako ústní stížnost.

Kopie stížnosti může být stěžovateli na jeho žádost poskytnuta.

**Písemné a anonymní stížnosti** je možno podávat také do schránky důvěry, která je umístěna v suterénu budovy. Klíč od schránky důvěry jev zapečetěné schránce u ředitele zařízení, náhradní klíč je v zapečetěné obálce v trezoru v kanceláři ekonomky. Schránku důvěry vybírají pravidelně 1x za čtrnáct dní 2 pověřeni pracovníci domova.

**Podněty a připomínky** jsou zapisovány do knihy podnětů a připomínek, která je uložena u ředitele zařízení. Obsahem zápisu je datum podání, obsah podnětu nebo připomínky, jméno osoby, která je podává a přijímá.

Podněty a připomínky je možné podávat i ústně na skupinových terapiích.

Podněty a připomínky týkající se stravování je možné zapisovat do knihy podnětů a připomínek, která je k dispozici v jídelně domova.

## **Vyřizování stížností, podnětů a připomínek**

- 1.** Pro vyřizování stížností je ředitelem zařízení stanovena nejméně tříčlenná komise. Složení komise závisí na kritizované skutečnosti a úseku, kterého se týká. Při jmenování členů komise je přihlíženo k zajištění nepodjatosti členů a zabránění střetu zájmů. Pokud směřuje stížnost vůči konkrétní osobě, je vyžádáno její ústní nebo písemné vyjádření.
- 2.** Stěžovatel může být na vlastní žádost přizván k šetření stížnosti (pokud se nejedná o skutečnosti osobní povahy nebo citlivé údaje) nebo si zvolit nezávislého zástupce, který jej bude při vyřizování stížnosti zastupovat nebo doprovázet. V mimořádných případech, se souhlasem zúčastněných stran, může být v rámci šetření stížnosti využito konfrontace.
- 3.** Členové komise, určené pro vyřízení stížnosti, jsou povinni pečlivě prošetřit všechny okolnosti stížnosti, posoudit její odůvodněnost, navrhnout opatření k odstranění nedostatků a vypracovat návrh písemné odpovědi stěžovateli.  
Ředitel zařízení stanoví při vyřizování každé stížnosti lhůtu pro její vyřízení, která je zaznamenána v knize přijatých stížností. Tato lhůta je zpravidla 30 dnů od podání stížnosti. Pokud se vyskytnou skutečnosti, které nedovolí lhůtu dodržet, je o tom stěžovatel písemně informován a je mu sdělena nová lhůta pro vyřízení jeho stížnosti.
- 4.** O výsledku vyřízení stížnosti je stěžovatel písemně informován srozumitelnou formou. Pokud netrvá na písemném vyjádření je prokazatelně informován ústně. O způsobu informování je ve spise stížnosti proveden zápis.
- 5.** V případě, že budou v průběhu šetření stížnosti zjištěny skutečnosti, které zakládají podezření ze spáchání trestného činu, jsou členové komise povinni o těchto skutečnostech neprodleně informovat ředitele zařízení, který rozhodne o dalším postupu.
- 6.** Pokud se při šetření stížnosti zjistí, že stěžovateli nebo jiné osobě vznikla majetková újma, kterou je třeba řešit kompenzací, bude dohoda o kompenzaci s poškozeným součástí vyřízení stížnosti.
- 7.** Pro vyřizování anonymních stížností platí stejná pravidla jako pro stížnosti ústní nebo písemné. Výsledek vyřízení anonymní stížnosti bude zveřejněn na informačních tabulích v budově zařízení. Pokud se anonymní stížnost týká konkrétní osoby, bude písemně informována o této skutečnosti a výsledku, s jakým byla anonymní stížnost vyřízena.
- 8.** Pokud je stížnost směřována proti řediteli zařízení je k prošetření a vyřízení předložena zřizovateli zařízení, tedy MěÚ v Netolicích.
- 9.** V případě, že stěžovatel není spokojen se způsobem a výsledkem vyřízení své stížnosti, může se obrátit na další instituce, které jsou uvedeny v příloze těchto pravidel.
- 10.** Podněty a připomínky jsou vyřizovány osobním pohovorem s osobou, která je vznáší.

### **Opakované stížnosti**

U opakovaných a již rozhodnutých stížností je třeba se vždy znovu přesvědčit, zda trvá stav zjištěný předchozím šetřením. V případě, že byla zjednána náprava a opakovaná stížnost neobsahuje nové skutečnosti, bude pouze zaevidována s odkazem na pořadové číslo původní stížnosti a dále se neřeší. Pokud opakovaná stížnost obsahuje nové skutečnosti a zjednaná náprava nebyla dostatečná, stížnost bude znovu zaevidována a projednána.

## **Závěr**

Při vyřizování stížností je vždy respektováno soukromí a lidská práva stěžovatele. Všechny údaje týkající se stížností jsou důvěrné povahy a je podle toho s nimi nakládáno. Dokumentace o podaných stížnostech podléhá předpisům o archivaci a skartaci. Pravidla pro podávání stížností, podnětů a připomínek jsou veřejnou listinou.

Pokud stěžovatel není spokojen se způsobem a výsledkem vyřízení své stížnosti má právo se obrátit na další instituce.

## **Kontakty pro podávání stížností:**

### **Poskytovatel:**

Domov pro seniory POHODA, Budějovická 159,384 11 Netolice  
telefon: 388 385 311, ředitel: 388 385 312, fax: 388 325 484,e-mail:  
[domov.pohoda@netolice.cz](mailto:domov.pohoda@netolice.cz)

### **Zřizovatel:**

Město Netolice, Mírové náměstí č.p. 208, 384 11 Netolice  
telefon: 388 324 522

### **Krajský úřad - Jihočeský kraj:**

U Zimního stadionu 1952/2, 370 76 České Budějovice, telefon: 386 720 600,  
fax: 386 359 007, e-mail:studenovsky@kraj-jihocesky.cz

### **Veřejný ochránce práv:**

Údolní 39,602 00 Brno

### **Český helsinský výbor:**

Ženské domovy, 118 00 Praha 1, telefon/fax: 220 515 223,  
e-mail:pravni@helcom.cz

### **Asociace občanských poraden:**

Senovážné náměstí 24, 116 47 Praha 1

### **Policie Netolice:**

Václavská 120, telefon:388 324 304,náčelník: 388 362 721, fax: 388 324 748

### **Okresní soud:**

Pivovarská 3, 383 01 Prachatice, telefon: 388 311 772

Pravidla pro podávání stížností platí od 1.1.2007  
Aktualizace byla provedena a platí od 1.5.2009

**Tato pravidla vydává ředitel zařízení**

**Počet stránek 3 ze 3**