

PRAVIDLA PRO PODÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ **Vnitřní předpis**

Příloha ke standardu kvality sociální služby č. 7 **STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY**

Zpracovala: Mgr. Bc. Petra Pfeffrová vedoucí Pečovatelské služby POHODA	
Schválila: Mgr. Bc. Andrea Tajanovská, DiS. ředitelka	
Zodpovídá: Mgr. Bc. Petra Pfeffrová, PS	
Směrnice číslo:	PS/SQSS č. 7/002/2021
Platné od:	01. 07. 2021
Počet stran:	7

Budějovická 159, 384 11 Netolice, www.pohodanetolice.cz, pecovatelska.pohoda@netolice.cz

Klienti a zaměstnanci pečovatelské služby 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 klient informován prostřednictvím Vnitřních pravidel pečovatelské služby při uzavření smlouvy. Podání stížnosti, podnětu nebo připomínky je právo každého 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.

1. Stížnost, podnět a připomínka

1.1 Stížnost je vyjádření nespokojenosti s kvalitou a způsobem poskytování sociální služby / pečovatelské služby. Podněty a připomínky jsou podání, která obsahují drobnou kritiku nebo návrhy na zlepšení služby. Kdo může podávat stížnosti, podněty a připomínky:

- klienti pečovatelské služby;
- rodinní příslušníci a osoby blízké;
- zákonný zástupce klienta;
- nezávislý zástupce klienta;
- zaměstnanci pečovatelské služby.

1.2 Způsob podání stížností, podnětů a připomínek:

- ústně – všem zaměstnancům poskytovatele, osobně nebo telefonicky;
- písemně – poštou, do schránky důvěry, e-mailem;
- anonymně – do schránky důvěry, poštou.

2. Podávání stížností, podnětů a připomínek

2.1 Každá podaná stížnost je zapsána do knihy přijatých stížností, která je uložena v kanceláři ředitelky pod pořadovým číslem. V knize je uvedeno datum přijetí, jméno stěžovatele, jméno a podpis pracovníka, který stížnost přijal, stručný obsah stížnosti a jméno pracovníka pověřeného vyřízením stížnosti.

2.2 Na každou podanou stížnost je založen samostatný formulář pro projednání stížnosti, který má k dispozici každý vedoucí pracovník. Na formuláři je uvedeno datum podání stížnosti, jméno stěžovatele, podrobný obsah stížnosti, jakou nápravu stěžovatel očekává nebo navrhuje,

Budějovická 159, 384 11 Netolice, www.pohodanetolice.cz, pecovatelska.pohoda@netolice.cz

jméno pracovníka, který stížnost přijal. Kopie stížnosti může být stěžovateli na jeho žádost poskytnuta.

2.3 Formy podání stížnosti:

- **Ústní stížnosti** může přijmout jakýkoliv zaměstnanec pečovatelské služby. Pokud stížnost přijal zaměstnanec, který nemá k dispozici formulář pro podávání stížnosti, je povinen zajistit zápis stížnosti u odpovědného vedoucího pracovníka.
- **Písemné a anonymní stížnosti** je možno podávat také do schránek důvěry, které jsou umístěny na chodbě domu s pečovatelskou službou a v přízemí Domova pro seniory POHODA. Klíče od schránek důvěry jsou v zapečetěné schránce v kanceláři ředitelky. Náhradní klíče jsou v zapečetěné obálce v trezoru v kanceláři ekonomky. Schránky důvěry vybírají dva určení zaměstnanci pravidelně 1x za čtrnáct dní. Určenými zaměstnanci jsou vedoucí pečovatelské služby nebo vedoucí sociální pracovnice domova pro seniory.
- **Podněty a připomínky** jsou zapisovány do knihy podnětů a připomínek, která je uložena u ředitelky Domova. Obsahem zápisu je datum podání, obsah podnětu nebo připomínky, jméno osoby, která je podává a přijímá.

3. Vyřizování stížností, podnětů a připomínek

3.1 Pro vyřizování stížností je ředitelkou stanovena komise. Ředitelka také určí člena komise, který vypracuje zápis o projednání stížnosti, který přiloží k formuláři pro podání stížnosti, oba formuláře pod stejným pořadovým číslem. 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.

3.2 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.

3.3 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.

Budějovická 159, 384 11 Netolice, www.pohodanetolice.cz, pecovatelska.pohoda@netolice.cz

- 3.4 Běžné stížnosti jsou řešeny neprodleně, ostatní stížnosti mají stanovenou lhůtu 30 dní 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.
- 3.5 O výsledku vyřízení ústní, písemné nebo anonymní 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.
- 3.6 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 ředitelku, která stanoví další postup.
- 3.7 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.
- 3.8 Pro vyřizování anonymních stížností platí stejná pravidla jako pro stížnosti ústní nebo písemné. Pokud se anonymní stížnost týká konkrétní osoby, bude písemně informována o této skutečnosti a výsledku, s jakým byla anonymní stížnost vyřízena.
- 3.9 Pokud je stížnost směřována proti ředitelce, je k prošetření a vyřízení předložena zřizovateli zařízení, tedy Městskému úřadu v Netolicích.
- 3.10 V případě, že stěžovatel není spokojen se způsobem a výsledkem vyřízení své stížnosti, může se obrátit na další instituce.
- 3.11 Podněty a připomínky jsou vyřizovány osobním pohovorem s osobou, která je vznáší.
- 3.12 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. Pokud opakovaná stížnost obsahuje nové skutečnosti a zjednaná náprava nebyla dostatečná, stížnost bude znovu zaevidována a projednána.

4. Mlčenlivost a respektování soukromí

- 4.1 Všichni zaměstnanci poskytovatele jsou povinni zajistit mlčenlivost o všech skutečnostech, které se týkají klientů, a to i v případě podaných stížností, podnětů a připomínek.

Budějovická 159, 384 11 Netolice, www.pohodanetolice.cz, pecovatelska.pohoda@netolice.cz

4.2 Při vyřizování stížností je vždy respektováno soukromí a lidská práva klienta. 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.

4.3 Pravidla pro podávání stížností, podnětů a připomínek jsou veřejnou listinou.

5. Kontakty na další instituce

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

- **Poskytovatel - Domov pro seniory POHODA**, Budějovická 159, 384 11 Netolice,
Telefon: 388 385 312, e-mail: domov.pohoda@netolice.cz
- **Zřizovatel - Město Netolice**, Mírové náměstí č. p. 208, 384 11 Netolice
Telefon: 388 324 522, e-mail: mu.podatelna@netolice.cz
- **Krajský úřad Jihočeského kraje**, U Zimního stadionu 1952/2, 370 76 České Budějovice
Telefon: 386 720 111, e-mail: posta@kraj-jihocesky.cz
- **Veřejný ochránce práv**, Údolní 39, 602 00 Brno
Telefon: 542 542 888, e-mail: podatelna@ochrance.cz
- **Český helsinský výbor**, Štefánikova 21, 150 00 Praha-Praha 5
Telefon: 257 221 142, e-mail: info@helcom.cz
- **Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky**, Vančurova 2904, 390 01 Tábor
Telefon: 725 980 420, e-mail: reditelka@apsscr.cz
- **Policie Netolice**, Václavská 120, 384 11 Netolice
Telefon: 974 236 720, e-mail: oo.netolice@pcr.cz
- **Okresní soud**, Pivovarská 3, 383 01 Prachatice
Telefon: 388 305 111, e-mail: podatelna@osoud.ptc.justice.cz

FORMULÁŘ PRO PODÁNÍ STÍŽNOSTI

Jméno, příjmení a adresa stěžovatele	Vztah k zařízení	Datum přijetí stížnosti
Obsah stížnosti		
Podpis stěžovatele:		
Stížnost přijal: (jméno, příjmení)	Podpis:	

ZÁPIS O PROJEDNÁNÍ STÍŽNOSTI

Evidenční číslo stížnosti	Jméno a příjmení stěžovatele	Datum podání
Členové komise:		
Průběh jednání		
Závěr jednání		
Způsob informování o výsledku:		
Podpisy členů komise:		
Datum:		