

SENIOR dům „FELICITA“ IZO: 9976890 - odlehčovací (krátkodobou, dlouhodobou) pobytová služba.
Zprostředkovává - ambulantní lékařskou a ošetrovatelskou péčí, Vyžlovka, ul. Pražská č.p. 336, 281 63 Praha – Východ,
sociální úsek tel.: 775 122 404, ekonomický úsek tel.: 776 106 833, vedoucí pracovníků v přímé OP tel.: 775122404,
úsek pracovníků v přímé OP tel.: 608 348 457
e-mail: pension.felicita@seznam.cz, [www. domov-felicita.cz](http://www.domov-felicita.cz)

(dále jen SdF)

datum vydání: 29.02. 2016

SMĚRNICE – STÍŽNOSTI

datum aktualizace: 01.02. 2017
platnost a účinnost: 31.01. 2018

STÍŽNOSTI

Podávání, evidence a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování služb

ÚVOD

Směrnice pro podávání a vyřizování stížností upravuje pravidla postupu stěžovatele i příjemce stížnosti zejména pro situace, kdy si obyvatel - klient stěžuje na kvalitu nebo způsob poskytování služby. Výše uvedený SdF pravidelně vyhodnocuje všechna podání a informace vzešlých ze stížností, připomínek a podnětů a využívá je ke zvyšování kvality poskytovaných služeb.

PŘEDMĚT STÍŽNOSTI

Předpokládá se, že předmětem stížnosti obyvatele - klienta může být kvalita nebo způsob poskytování služby. Příjemce stížnosti zjišťuje, směřuje-li stížnost do oblasti, za kterou je zařízení odpovědná. Jestliže se ukáže, že nikoliv (např. stížnost na vysoké ceny léků, postup lékaře nebo nemocnice, kvalita lékařské péče, nízké příjmy apod.), poskytne pracovník SdF klientovi vhodným způsobem potřebnou podporu, podání však s největší pravděpodobností označí jako neoprávněnou stížnost.

PRÁVO PODAT STÍŽNOST

Ve prospěch obyvatele - klienta může podat stížnost kdokoliv. Může to být sám obyvatel - klient SdF nebo jeho zástupce, kterého si obyvatel - klient pro toto jednání vybere. Dále může stížnost podat kterýkoliv občan, který má o službě poznatky a usoudil, že je nutné učinit kroky k případné změně.

PODNĚT - PŘIPOMÍNKA - STÍŽNOST

Každé podání nemusí být nutně chápáno a vyřizováno jako stížnost. Z praktických důvodů pro vyhodnocení a vyřizování jednotlivých podání rozlišujeme tyto jejich **druhy**:

podnět: je takové podání, které obsahuje návrh na změnu průběhu poskytování služby, která má vést ke zvýšení kvality služby (drobná vylepšení v zařízení a zpestření života obyvatelů – klientů).

připomínka: je takové podání, které můžeme chápat jako kritiku drobných nedostatků, vyslovení dílčí nespokojenosti, návrh na změnu apod. Z podání je přitom patrné, že klient netrvá na písemném vyřízení podání, včetně informace, jak s jeho podáním bylo naloženo.

stížnost: je podání, které vyjadřuje nespokojenost s kvalitou nebo způsobem poskytování služby a je zcela zřejmé, že stěžovatel se domáhá zjednání nápravy. SdF vede evidenci všech druhů podání a využívá je ke zvyšování kvality poskytovaných služeb. O nakládání s podněty a připomínkami informuje obyvatele - klienty na pravidelných schůzkách organizovaných vedením zařízení a na nástěnkách, které jsou klientům přístupné.

ZPŮSOB PODÁNÍ STÍŽNOSTI

Kdy je možno stížnost podat: podání, při kterém není zapotřebí kontakt s pracovníkem SdF (poštou nebo do schránky k tomu účelu zřízené), je možné učinit kdykoliv. Podání spojené s osobním jednáním je možné učinit ihned v pracovní době, anebo po domluvě s pracovníkem, který je zodpovědný za přijímání či vyřizování stížností.

Forma podání stížnosti:

ústně: při osobním jednání nebo telefonicky písemně elektronickou poštou na emailovou adresu vedení SdF (pension.felicita@seznam.cz) nebo běžnou poštou na adresu SENIOR dům FELICITA Pražská 336, Vyžlovka, 281 63 Praha – Východ, poskytovatel služby, nebo vložením do schránky u vjezdu do SdF umístěné na zděném plotu, případně do schránky..... nebo předáním pracovníkovi SdF pomocí jiných metod komunikace podle

konkrétní situace, s ohledem na případné postižení podávajícího obyvatele - klienta a s ohledem na jeho aktuální zdravotní stav.

Za obyvatele - klienta, který nekomunikuje verbálně, podává stížnost vedoucí pracovníků v přímé OP poskytovatele nebo klíčový pracovník obyvatele – klienta, zástupce obyvatele atd. V případě, že stěžovatel nechce oznámit své jméno, může podat stížnost anonymní (ústně - telefonicky, písemně - poštou nebo do schránky výše uvedené).

-
- **ke komu je možno stížnost podat** – kdo stížnosti přijímá: stížnosti přijímá vedení SdF, v jeho nepřítomnosti pak vedoucí pracovníc v přímé OP, případně vedoucí směny. Stížnost mohou přijmout v době, jejich nepřítomnosti i ostatní pracovníci SdF tak, že ji zaznamenají do formuláře Záznam o přijetí stížnosti pracovníkem SENIOR domu FELICITA“ (viz příloha č. 1) a následně po vyplnění pracovník vhodí formulář do schránky na stížnosti a tím postoupí pracovníkovi kompetentnímu k jejímu řešení. Vedení nebo vedoucí pracovníků v přímé OP pověřují jednotlivé pracovníky SdF zdokumentováním skutečností, kterých se stížnost týká, a provádějí ve věci vlastní šetření. Má-li stěžovatel velmi závažné důvody k tomu, že podání nemůže učinit ani k vedení SdF ani k vedoucí pracovníků v přímé OP, požádá pracovníka SdF, ke které má důvěru, aby podání zprostředkoval. Týká-li se stížnost činnosti vedení nebo vedoucí pracovníků v přímé OP, může se stěžovatel podle vlastní volby obrátit buďto přímo na tyto pracovnice nebo může stížnost zaslat úřadu zřizovatele, **to je na adresu:**
 - Krajský úřad Středočeského kraje Zborovská 11 150 21 PRAHA 5 tel: 257 280 111, email: posta@kr-s.cz a další uvedené adresy v odstavci - **MOŽNOST ODVOLÁNÍ**
-

Schránku pro vkládání podnětů, připomínek a stížností umístěné ve vstupním prostoru do SdF umístěnou na zděném plotu, kontrolují pověřeni pracovníci ve službě, případně sociální pracovník a vedoucí pracovníků v přímé OP, případně vedoucí směny SdF denně - otevřením této schránky. Vyskytne-li se ve schránce zpráva, ohlásí to pracovník vedení,. Tito si od pracovníka ve službě tuto neprodleně vyzvednou.

Při ústním podání stížnosti pracovník vyslechne stěžovatele a poskytne přitom maximální podporu, aby byly vysloveny všechny důležité okolnosti podání. V případě potřeby poskytuje stěžovateli další podporu k projevení jeho vůle či překonání případných komunikačních potíží. Obyvatel - klient, který si chce stěžovat, má právo, aby se jednání zúčastnila osoba, kterou si sám určí. Osobě se smyslovým postižením (sluchovým, zrakovým) zprostředkuje SdF v případě potřeby podporu specializovaných služeb (např. tlumočnicka, převedení textu do bodového písma, atp.).

ZÁSADY VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Dodržování zásad pro vyřizování stížností působí jako ochrana obyvatele - klienta před negativním dopadem skutečnosti, že je „stěžovatelem“, je diskrétnost a bezpečí. Pracovník, který vyřizuje stížnost, je povinen vytvořit prostředí pro jednání, které je nerušené, jedná se stěžovatelem o samotě a má na jednání dostatek času. Stěžovatel má právo, aby se jednání zúčastnila osoba, kterou si sám určí. Všichni spolupracující pracovníci SdF jsou povinni zachovávat mlčenlivost, objektivnost a spravedlnost. Pracovník je povinen přistupovat k informacím a osobám zúčastněným v záležitosti s důvěrou v jejich sdělení, při projednávání nezvýhodňuje žádnou ze zúčastněných stran. Pracovník přijímající stížnost poskytuje stěžovateli maximální podporu tak, aby mohl sdělit všechny důležité okolnosti podání. Pracovník, který stížnost vyřizuje, je povinen poskytnout podporu i pracovníkovi organizace, vůči kterému případně stížnost směřuje. výrok o oprávněnosti stížnosti na závěr prošetření okolností stížnosti je pracovník povinen vyjádřit, zda se jedná o stížnost oprávněnou, částečně oprávněnou nebo neoprávněnou a své tvrzení zdůvodnit. Opatření při oprávněné stížnosti v případě oprávněné stížnosti je pracovník povinen uvést opatření, která povedou k nápravě. upozornění na možnost odvolání v zápisu o vyřízení stížnosti je pracovník povinen v každém případě upozornit klienta na možnost odvolání, to je na možnost obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti na nadřízený nebo nezávislý orgán.

ZPŮSOB PROŠETŘENÍ STÍŽNOSTI

Prošetření stížnosti uskutečňuje pověřený pracovník s maximální rychlostí a šetrností. Pracovník pověřený vyřizováním stížností prověří a vyhodnotí všechny okolnosti předmětného podání. V případě potřeby získává informace od zúčastněných osob, prověří dokumentaci či další zdroje, které by přispěly k vyhodnocení stížnosti. Opakované stížnosti, které již byly v minulosti prošetřovány, byly vyhodnoceny jako neoprávněné a neobsahují žádné nové skutečnosti, se neprověřují. V závěru prověřování pracovník pověřený vyřizováním stížností rozhodne, zda jde o stížnost oprávněnou, částečně oprávněnou, neoprávněnou, anebo zda skutečnosti nelze vyhodnotit. Pokud se v průběhu vyřizování stížnosti ukáže, že podání bylo oprávněné nebo částečně oprávněné, zajistí pracovník, který vyřizuje stížnosti, přijetí příslušných nápravných opatření.

VYROZUMĚNÍ O VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTI

Obyvatel - klient je o vyřízení své stížnosti vyrozuměn ve stanovené lhůtě a to způsobem, který mu umožní vyřízení stížnosti porozumět. Pracovník využije v případě potřeby zvláštní způsob komunikace s klientem. Vyrozumění o vyřízení provede pracovník buď ústně současně s pořízením zápisu, nebo písemně.

V případě, že stížnost byla anonymní, je její obsah i její vyřízení zveřejněno na nástěnkách SdF, které jsou přístupné obyvatelům - klientům. Pracovník text formuluje tak, aby chránil veškeré osobní a citlivé údaje.

LHŮTY PRO VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTI

Běžně činí lhůta pro vyřízení stížnosti 30 dní ode dne jejího podání. V případě, kdy je nutno stížnost postoupit jiným orgánům k prošetření (Krajská hygienická stanice, Policie ČR apod.), je nutné tuto lhůtu přiměřeně prodloužit. O této skutečnosti je klient informován.

MOŽNOST ODVOLÁNÍ

(možnost obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti na nadřízený nebo nezávislý orgán)

Není-li klient spokojen s vyřízením stížnosti, má možnost obrátit se s podnětem na přešetření postupu organizace při prověřování stížnosti na tyto úřady:

Krajský úřad Středočeského kraje Zborovská 11, 150 21 Praha 5. tel.: 257 280 111,
email: posta@kr-s.cz

-
- **Krajský úřad Středočeského kraje** 257 280 111 - spojovatelka posta@kr-s.cz
epodatelna@kr-s.cz
 - odbor sociálních věcí www.kr-stredocesky.cz
 - Zborovská 81/11, Praha 5 – Smíchov 150 00
-

Úřad práce Příbram

Náměstí T. G. Masaryka 145, 261 01 Příbram I. tel.: 950 156 111,
email: pribram@pb.mpsv.cz

MPSV – Ministerstvo práce a sociálních věcí

odbor sociálních služeb tel.: +420 221 921 111 www.mpsv.cz, e-mail: posta@mpsv.cz

Na Poříčnickém právu 1, 128 01 Praha 2-Nové Město

Nebo se může obrátit na některou z institucí, které se zabývají sledováním dodržování lidských práv:

-
- **Kancelář veřejného ochránce práv** Údolní 39, 602 00 Brno tel.: 542 542 111, e-mail: podatelna@ochrance.cz
 - **Český helsinský výbor** Ostrovského 253/3, 150 00 Praha – Smíchov tel.: 220 515 223, email: sekr@helcom.cz
 - **Senior telefon:** 800 157 157- bezplatnou krizovou linku pro seniory, která funguje 24 hodin denně, 7 dní v týdnu pod organizací Život 90 - Humanitární občanské sdružení (Karolíny Světlé 18, 110 00 Praha 1), e-mail: seniortelefon@zivot90.cz
 - **Zlatá linka seniorů** – telefon 800 200 007, bezplatná linka důvěry pro seniory, která funguje pondělí až pátek od 8 – 20 hodin (organizuje nadační fond Elpida),
 - **Občanské poradny** - Asociace občanských poraden – Tachovské náměstí 3, 130 00, Praha, Telefonujte prosím od 9:30 do 18:00. Telefon 222 780 599, Mobil 774 529 966, Fax 222 212 723 E-mail: aop@obcanskeporadny.cz
 - **Úřad pro ochranu osobních údajů** Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7 Tel. informace: +420 234 665 555 Tel. ústředna: +420 234 665 111 Fax: +420 234 665 444
-

Záležitost je možné konzultovat:

Na pražské bezplatné informační lince a zároveň lince důvěry pro seniory :
s tel. číslem: 800 200 007

PŘIJETÍ OPATŘENÍ

Podle výsledku prošetření stížnosti, zejména jedná-li se o oprávněnou nebo částečně oprávněnou stížnost, přijímá odpovědný pracovník neprodleně nápravná opatření. Využívá i některé další informace, které se v průběhu vyhodnocování stížnosti objeví a reaguje na ně případně jako na podněty nebo připomínky.

vyhodnocení stížností

Jednou za rok provádí vedení SdF, případně vedením písemně pověřený pracovník SdF vyřizováním stížností analýzu podaných stížností. Analýza obsahuje přehled o přijatých podáních, o způsobu jejich řešení, upozornění na nejzávažnější případy a označení systémových rizik, případně další návrhy opatření. Uvádí, jakým způsobem přispěly podané stížnosti (náměty, připomínky) ke zvyšování kvality poskytované služby. Analýzu – vyhodnocení podaných stížností projedná v pracovním týmu a přiměřeně zveřejní.

EVIDENCE STÍŽNOSTÍ

Evidence stížností je vedena chronologicky v knize stížností a **obsahuje tyto údaje:**

- o Pořadové číslo podání stížnosti
- o Datum a hodina přijetí stížnosti
- o Jméno, příjmení a adresa stěžovatele (nejedná-li se o anonymní stížnost)
- o Způsob podání stížnosti (telefonicky, osobně ústně, písemně apod.)
- o Stručný obsah stížnosti
- o Výsledek šetření včetně vyjádření o oprávněnosti stížnosti
- o Přijatá opatření v případě oprávněné stížnosti
- o Datum vyřízení stížnosti o Jméno a příjmení pracovníka, který stížnost vyřídil

Přílohu knihy stížností tvoří složka obsahující zápisy o podaných a vyřízených stížnostech. Tato složka obsahuje níže uvedené údaje:

datum a hodina přijetí stížnosti, jméno stěžovatele, způsob podání stížnosti, text stížnosti, podpis stěžovatele, jméno příjemce stížnosti a dále:

- o podpis příjemce stížnosti
- o osoba pověřená vyšetřením stížnosti
- o popis zjištění při vyšetřování stížnosti
- o vyjádření k oprávněnosti stížnosti
- o datum projednání / vyřízení stížnosti
- o podpis pracovníka pověřeného vyřízením stížnosti o upozornění na možnost odvolání

PROKAZATELNÉ SEZNÁMENÍ KLIENTŮ A PRACOVNÍKŮ

Směrnice pro podávání a vyřizování stížností je zveřejněna jako DODATEK Ubytovacího řádu, dále pak na webových stránkách SdF www.domov-felicita.cz, a je rovněž je k dispozici u vedení SdF.

Obyvatelé - klienti jsou s pravidly pro podávání a vyřizování stížností seznamováni a pravidla jsou jim připomínána takto:

- o V rámci jednání se zájemcem o službu
- o Při uzavírání smlouvy (seznámení a podání případného vysvětlení k informaci o poskytované službě)
- o V rámci plánování odlehčovací pobytové služby (pokud projeví nespokojenost, připomenutí možnosti podat si stížnost)
- o V konkrétních situacích, kdy projevují nespokojenost se způsobem poskytování této uvedené služby

Pracovníci podílející se na chodu SdF jsou prokazatelně se směrnicí pro podávání a vyřizování stížností seznamováni takto:

- o Při tvorbě a připomínkování dokumentu.
- o Při zaškolování pracovníků (podepisují, že byli seznámeni a porozuměli).
- o Při seznamování s vydanou směrnicí nebo její aktualizací (podepisují, že byli seznámeni a porozuměli).
- o Při seznámení se s analýzou podaných stížností za uplynulý rok.

Text směrnice pro podávání a vyřizování stížností je vždy klientům, pracovníkům i veřejnosti v SdF k dispozici v úplné verzi v hlavním vstupu do budovy, kde je vyvěšen jako součást Ubytovacího řádu, dále pak na nástěnce v sesterně a u vedení SdF.

Josef Strouhal, Helena Kožíšková
vedení SENIOR dům FELICITA

výtisk č.: 1 kancelář vedení - archivní pare
2 příloha k Ubytovacímu řádu
3 sesterna
