Směrnice,
kterou se upravuje podávání a vyřizování stížností uživatelů
Domu klidného stáří v Pravětín

I.

Poslání směrnice

Posláním této směrnice je zajistit právo uživatele Domu klidného stáří v Pravětíně na podání stížnosti a na vyřešení oprávněných připomínek ke kvalitě poskytovaných sociálních služeb.

II.

Stížnost

Stížností se rozumí projev nespokojenosti uživatele nebo jiné osoby s poskytovanou sociální službou, projev potřeby dosažení nápravy kritizovaného nežádoucího stavu. Uživatelé si mohou stěžovat např. na kvalitu ubytování, stravování, úklid, praní a žehlení prádla, jednání pracovníků apod. Stížnost je zejména takové podání uživatele, které poukazuje na porušení jeho práv, jejichž zabezpečení je spojeno s odpovědností či povinností poskytovatele.

Stížností na kvalitu poskytované sociální služby nemohou být takové připomínky uživatelů, které přesahují odpovědnost nebo možnosti vlivu poskytovatele (např. řešení některých mezilidských vztahů mezi uživateli, způsobů komunikace mezi uživateli apod.).

Podnětem či připomínkou se rozumí připomínka uživatele nebo jiné osoby ke zlepšení kvality sociálních služeb nebo života uživatel v zařízení. Podstatou podnětu či připomínky není porušení práv uživatele a povinností poskytovatele, ale spíše návrh na zlepšení služby nad rámec poskytované kvality.

III.

Podání stížností

K podání stížností na poskytované služby je oprávněn uživatel, jeho opatrovník, rodinný příslušník, příp. fyzická či právnická osoba zastupující zájem uživatele.

IV.

Forma podání stížnosti

Stížnost může být podána ústně (osobně) nebo písemně (osobně, prostřednictvím pošty nebo na e-mailovou adresu). K podání stížnosti může osoba využít také schránku na stížnosti v budově A i B. Zařízení prošetřuje i stížnosti anonymní. Uživatel, který si chce stěžovat, má právo, aby se jednání zúčastnila osoba, kterou si sám určí. Schránka na stížnosti je vybírána každý měsíc 1. a 15. den, pokud 1. a 15. den připadá na sobotu, neděli či svátek, schránka je vybírána nejbližší následující pracovní den. Schránku vybírají vždy dvě osoby, a to dvě

sociální pracovnice nebo sociální pracovnice a vrchní sestra nebo sociální pracovnice a vedoucí služby (ředitelka).

V.

Příjem a vyřizování stížností

Stížnosti jsou vyřizovány operativně bez zbytečných průtahů. Přijetí a vyřizování stížností v Domě klidného stáří probíhá podle následujícího postupu:

Přijetí stížnosti

Stížnosti přijímá vedoucí služby (ředitelka). Stížnost může převzít kterýkoli pracovník, který ji pak předá vedoucí služby (ředitelce) k prošetření a vyřízení.

Pracovníci uživateli na požádání pomohou stížnost formulovat a sepsat, následně pak potvrdit její převzetí. Pracovníci poradí uživateli, že mu může pomoci rodina se sepsáním a podáním stížnosti.

Zápis stížnosti

Zápis stížnosti provádí vedoucí služby (ředitelka). Zápis obsahuje: datum, kdo stížnost podává, obsah sdělení a co stěžovatel žádá nebo očekává, dále se zapíše způsob vyřízení stížnosti.

Zařazení stížnosti do evidence

Přijatou stížnost zařadí vedoucí služby (ředitelka) do knihy stížností, která je umístěna v kanceláři ředitelky.

Prošetření stížnosti

Prošetření stížnosti se uskutečňuje s maximální rychlostí, s ohledem na dobré mezilidské vztahy. Stížnost prošetřuje vedoucí služby (ředitelka).

Na nikoho nesmí být v průběhu prověřování vyvíjen žádný nátlak.

Stížnost se prověřuje v plném rozsahu.

Vyřízení stížnosti - vyrozumění stěžovatele o prošetření, závěrech prošetření a přijetí případných opatření

Stížnost je vyřízena prověřením podnětu a sdělením stěžovateli, jak byla prošetřena, jaká byla případně přijata nápravná opatření. Sdělení o prověření stížnosti může být podáno ústně v případě ústně vyjádřené stížnosti, písemně v případě písemně podané stížnosti.

Stížnosti se vyřizují ve lhůtě 1 měsíce. Pokud u zvlášť složitých stížností nemůže být podání ve stanovené lhůtě vyřízeno, může být s vědomím stěžovatele lhůta prodloužena na 2 měsíce.

V případě anonymního podání stížnosti, je vyrozumění zveřejněno v prostoru nad schránkou na stížnosti, do které byla žádost vložena.

VI.

Odvolání

V případě nespokojenosti s vyřízením žádosti se uživatel může odvolat k nadřízenému orgánu nebo institucím, které se zabývají ochranou lidských práv:

k nadřízenému orgánu:

Diecézní charita České Budějovice
Kanovnická 18
370 01 České Budějovice

ke zřizovateli:

Českobudějovické biskupství
Biskupská 4
370 21 České Budějovice

k registrujícímu orgánu:

Krajský úřad - Jihočeský kraj
Odbor sociálních věcí a zdravotnictví
U Zimního stadionu 1952/2
370 76 České Budějovice

k ochránci lidských práv:

Veřejná ochránkyně práv
Údolní 39
602 00 B r n o

VI.

Archivování stížností

Stížnosti se archivují v knize stížností. Jednotlivá podání a dokumentace o jejich vyřízení jsou uložena v knize stížností. Stížnosti se archivují po dobu 10 let.

VII.

Vyhodnocení stížností

Jednou za rok provádí ředitelka zařízení vyhodnocení stížností. Vyhodnocení obsahuje analýzu stížností, přehled o přijatých podáních, způsobu jejich řešení, upozorní na nejzávažnější případy a označí systémová rizika, případně navrhne opatření.

XII.

Seznámení uživatelů a pracovníků se směrnicí

Směrnice je zveřejněna na nástěnce zařízení. Se směrnicí je seznámen uživatel uzavírání smlouvy o poskytování služby v domově pro seniory.

Text směrnice je k dispozici pracovníkům zařízení. Při nástupu nového pracovníka je seznámení s textem směrnice součástí zaškolení pracovníka.

Všichni pracovníci dokáží vhodným způsobem v případě potřeby interpretovat uživatelům stížnostní postupy.

Ve Vimperku dne 1. 1. 2019

X

Podepsal(a): Mgr. Dana Marková