DOMOV PRO SENIORY HAVLÍČKŮV BROD

Husova 2119, 580 01 Havlíčkův Brod
tel. 569 333 150
e-mail: h.hlavackova@ddhb.cz

17
Postup pro podávání a vyřizování stížností

Datum vydání	**22. 4. 2005**
Schválil	**Ing. Hana Hlaváčková**
Verze	10
Poslední aktualizace	26. 11. 2018
Závaznost	všichni pracovníci
Pracoviště	Husova, U Panských, Břevnice

Seznam příloh

číslo	Název	Schválil	Verze	Poslední aktualizace
17a	17a - Postup pro podávání a vyřizování stížností zkrácená verze Husova	Ing. Hana Hlaváčková	2	1. 7. 2017
17b	17b – Postup pro podávání a vyřizování stížností zkrácená verze U Panských	Ing. Hana Hlaváčková	2	1. 7. 2017
17c	17c – Postup pro podávání a vyřizování stížností zkrácená verze Břevnice	Ing. Hana Hlaváčková	2	1. 7. 2017
17d	17d - Formulář pro podání stížnosti	Ing. Hana Hlaváčková	2	1. 7. 2017

Čl. 1
Úvod

Každý klient Domova pro seniory Havlíčkův Brod má právo podat stížnost. Za tímto účelem může pověřit osobu blízkou, dobrovolníka, praktikanta nebo kohokoliv jiného, aby jej ve věci podání stížnosti zastupoval a jednal jeho jménem. Stížnost může podat svým jménem také příbuzný klienta, osoba blízká nebo jiná (dále jen klient). Stížnost může podat také pracovník.

Stížnost je vyjádřená nespokojenost s kvalitou a způsobem poskytování služeb domova včetně zdravotní péče, s organizací a řízením práce v domově.

Vyjádření stížnosti nemá pro klienta žádné důsledky, základními zásadami pro vyřizování stížností je diskrétnost, objektivita a efektivnost. Poskytovatel využívá stížností na kvalitu nebo na způsob poskytování sociální služby a zdravotní péče jako podnět pro rozvoj a zvyšování kvality sociální služby a kvality a bezpečí zdravotní péče.

Jakákoliv jiná nespokojenost ze strany klienta, která nesplňuje výše uvedená kritéria stížnosti, je brána jako připomínka. Jako námět je brát podnět ze strany klienta, kdy má nějaký nápad na zlepšení služby, změnu poskytování apod. a nejedná se o nespokojenost, má spíše pozitivní

Kraj Vysočina
www.kr-vysocina.cz
ZŘIZOVATEL ORGANIZACE

charakter. Za účelem zvyšování kvality poskytovaných služeb personál náměty a připomínky sdělují sociální pracovnici na daném pracovišti, vedoucí pracovníci jsou s nimi seznamováni na pravidelných poradách personálu, a pokud je to možné, jsou na jejich základě činěny další kroky pro zkvalitňování služeb Domova. V případě potřeby je s podstatnými náměty a připomínkami seznamován také ředitel organizace, pokud je to potřeba pro jejich další řešení. Klienti Domova jsou s kroky ke zkvalitnění služeb, které vznikly na základě námětů a připomínek, seznamování na pravidelných schůzkách s vedením domova nebo osobně, a to s ohledem na jejich zdravotní stav.

- Příklad připomínky:

„Jídlo bylo dnes málo slané.“ …a podobné vyjádření nespokojenosti s jídlem – tuhé, studené apod. – je potřeba řešit s kuchyní a zajistit nápravu, ale jedná se o připomínku, nikoliv stížnost, nezasahuje přímo do kvality poskytované služby.

- Příklad stížnosti:

„Dnes jsem nedostal svačinu, ačkoliv ji vždy dostávám, měl jsem hlad.“ Stížnost se týká přímo kvality poskytování služby (rozsah jídel je uveden ve vnitřních předpisech zařízení a je garantován) a jednalo by se o stížnost.

- Příklad námětu:

O námět by se jednalo v případě, kdyby klient prohlásil: „Svačinu bychom si zítra mohli dát na terase, když je venku tak pěkně.“ Nebo „Rád bych si dal bramboráky.“

Může se stát, že klient vyjádří nespokojenost, kterou lze klasifikovat jako připomínku, ale současně požaduje vyřízení stížnosti – př. „Mám stížnost na chování své spolubydlící, chci to zapsat a řešit.“ Pak má pracovník velmi zdvořile vysvětlit, že tuto nespokojenost nemůže řešit jako stížnost, protože se o stížnost nejedná. Ovšem pracovník se má dále zajímat o řešení dané nespokojenosti a pomoci klientovi tam, kde pomoc potřebuje, brát tento podnět se vší vážností. Případně sociální pracovnice může, pokud na tom klient trvá, předat klientovi také písemné vyjádření k řešení dané situace, nejedná se ovšem o řešení stížnosti.

V případě, že pracovník, který projednal s klientem jeho nespokojenost, si není jistý, zda se jedná o stížnost nebo připomínku, obrátí se ihned na sociální pracovnici či ředitele, který rozhodne, zda se jedná o stížnost nebo ne, poté řeší pracovník situaci dále dle tohoto předpisu. V případě, že tato konzultace se sociální pracovnicí nebo ředitelem není ihned možná, zaznamená pracovník celou situaci do záznamového listu na stížnosti a při nejbližší příležitosti projedná se sociální pracovnicí nebo ředitelem, zda se jednalo o stížnost a dohodne se o dalším postupu. Nespokojenost může být překlasifikována jako připomínka a dále se jako stížnost řešit nebude.

Čl. 2
Způsob podávání stížností

Stížnost může být podána:

- písemně (na papírovém nosiči)
- ústně
- telefonicky
- digitálně (prostřednictvím e-mailu, do datové schránky organizace, na mediu pro uchovávání dokumentů v digitální podobě, apod.)

Při podání stížnosti písemně může klient tuto stížnost:

- dát do schránek na stížnosti, které jsou umístěny v objektech:
  - Husova v prvním podlaží u hlavního vstupu, ve druhém a třetím podlaží v odpočinkových koutech

Kraj Vysočina
www.kr-vysocina.cz
ZŘIZOVATEL ORGANIZACE

- U Panských na hale v I. patře
- Břevnice v zádveří hlavního vstupu;

obsah schránek na stížnosti kontrolují sociální pracovnice nebo ředitel organizace vizuálně každý týden, otevírá se zpravidla jednou za 14 dní.

- do poštovní schránky domova
- předat ji kterémukoliv pracovníkovi zařízení
- může ji poslat poštou

Při podání stížnosti ústně

- se může klient obrátit na kteréhokoliv pracovníka zařízení; tento pracovník je povinen vyplnit přesně dle pokynů klienta formulář na stížnosti, který je umístěn u schránky na stížnosti. Pracovník musí zapsat stížnost přesně tak, jak ji klient sdělil, bez ohledu na vlastní pohled nebo názor. V případě, že klient má potíže v komunikaci, musí pracovník projevit snahu sdělení porozumět. Vyplněný formulář s označením pracovníka, který stížnost za stěžovatele vyplnil, pracovník předá na podatelnu organizace.

Telefonicky může klient podat stížnost:

- telefonem se obrátí na příslušného vedoucího pracovníka nebo přímo na ředitele; oslovený pracovník sepíše tuto stížnost přesně podle jeho pokynů (lze využít formulář na stížnosti) a předá ji na podatelnu organizace. Telefonické kontakty vedoucích pracovníků jsou uvedeny na webových stránkách domova na www.ddhb.cz. Kontakt na ředitele je: 569 333 150, 728 501 415, na ostatní pracovníky Husova 569 333 151 – 161, U Panských 569 408 700 – 707, v Břevnici 569 428 548.

Digitálně:

- klient se může e-mailem obrátit na příslušného vedoucího pracovníka nebo přímo na ředitele; e-mailové adresy vedoucích pracovníků jsou uvedeny na webových stránkách domova na www.ddhb.cz, e-mail na ředitele je: reditel@ddhb.cz. Stížnost lze zaslat do datové schránky 4pikins, či předat na jiném datovém mediu. Pracovník, který stížnost tímto způsobem obdržel, ji vytiskne a předá na podatelnu organizace.

Všechny výše uvedené postupy pro podání stížnosti mohou být využity i anonymně.

Stížnost má obsahovat popis všech okolností, datum, adresu (pro podání zprávy o vyřízení stížnosti) a případně podpis. Klient může pro popsání stížnosti využít formulář na stížnosti, který je umístěn u schránky na stížnosti. Klient při popisu stížnosti může uvést navrhovaná řešení.

Zvláštní případy:

A) **Klient nechce stížnost řešit:** Klient vyjádřil stížnost ústně, ovšem současně pracovníka požádal, „aby to neřešil“ nebo sdělí „nechci si stěžovat“, „bojím se, co z toho bude“ apod. Klient nechce být jmenován při řešení stížnosti. Pracovník má v tomto případě klientovi vysvětlit, že se opravdu nemusí bát sepsat s ním stížnost na formulář pro stížnosti. Pokud ovšem klient na anonymitě trvá, pak pracovník vysvětlí klientovi, jak přesně bude dál postupovat, že bude řešit situaci diskrétně, nebude klienta jmenovat a zajistí nápravu situace. Pracovník je v tomto případě povinen dodržet anonymitu podání stížnosti. Stížnost může sepsat pracovník a podat ji svým jménem za účelem odstranění nedostatku v oblasti, ve které si klient stěžovat, bez uvedení klientova jména či jiných okolností, které by na klienta poukázaly. Pokud není ve výjimečných případech možné vyřídit stížnost s dodržením anonymity klienta, pak pracovník vyčká na nejbližší možnou situaci, kdy bude klient ochoten věc dále řešit či

Kraj Vysočina
www.kr-vysocina.cz
ZŘIZOVATEL ORGANIZACE

bude možné zajistit anonymitu podání stížnosti. Po vyřízení stížnosti je písemné vyjádření – je-li to vhodné - vyvěšeno na nástěnce, pracovník může v ústraní při dodržení diskrétnosti o způsobu řešení klienta informovat ústně v rozhovoru.

B) Klient má potíže v komunikaci a orientaci: Klient s potížemi v komunikaci či orientaci může projevit nespokojenost jednoslovně, mimikou, ukázáním rukou, gestem apod. Pracovník může dojít k závěru o nespokojenosti klienta také z pouhého pozorování klienta a jeho neverbálních projevů. Pokud je pracovníkovi zřejmé, že se jedná o nespokojenost takového rázu, že se jedná o stížnost, je na pracovníkovi, aby stížnost řešil. Má zapsat stížnost do záznamového listu na stížnosti, a to buď s uvedením klientova jména jako stěžovatele, případě s ohledem na situaci může podat pracovník stížnost svým jménem za účelem nápravy vzniklé situace či zkvalitnění služby a to buď s uvedením klientova jména v textu, nebo anonymně, podle situace. V každém případě je pracovník povinen stížnost řešit. Pokud byl při řešení stížnosti klient uveden jako „stěžovatel“, pak se mu předá písemné vyrozumění jen s ohledem na jeho zdravotní stav, spíše se bude jednat o vyjasnění situace během rozhovoru s klientem, případně s jeho opatrovníkem či osobou blízkou. V případě anonymního podání je písemné vyrozumění vyvěšeno na nástěnce. Pokud stížnost podal pracovník svým jménem a uvedl jméno klienta, pak je vyřízení také, je-li to vhodné, založeno ve složce klienta.

Čl. 3
Odpovědnost za vyřízení

Za vyřízení stížnosti je odpovědný:

- vedoucí pracovník úseku, do jehož kompetence předmět stížnosti patří (vrchní sestra, staniční sestra, sociální pracovník, vedoucí pracovník zařízení v Břevnici, vedoucí stravovacího úseku)
- v případě stížnosti na vedoucího pracovníka úseku nebo na předmět, který je přímo v kompetenci ředitele, ředitel zařízení.
- o tom, kdo je v daném konkrétním případě odpovědný za vyřízení stížnosti, rozhodne ředitel organizace.

Odpovědná osoba poté prošetřuje, zda je stížnost opodstatněná nebo neopodstatněná (rozhovorem s klienty a personálem, pozorováním, případně dalšími vhodnými způsoby) a vyhotovuje o tomto písemnou odpověď, která je stěžovateli předána ve stanovené lhůtě.

Čl. 4
Vyřízení stížností

- Stížnost prošetří příslušný vedoucí pracovník nebo ředitel zařízení a ve lhůtě do 28 kalendářních dnů stěžovateli písemně odpoví, a to buď přímo do rukou klienta, nebo na adresu uvedenou ve formuláři na stížnosti.
- V případě ústní stížnosti, nebo pokud se písemná odpověď předává přímo do rukou klienta, odpověď vysvětlí v rozhovoru.
- V případě anonymní stížnosti je ve stanovené lhůtě vyvěšeno písemné vyjádření ke stížnosti na nástěnce v zařízení, případně může ředitel v závislosti na obsahu stížnosti projednat výsledky šetření na společné schůzce klientů s vedením nebo ji umístit na www stránky organizace.
- Pokud stížnost podal pracovník svým jménem, pak písemné vyrozumění obdrží tento pracovník. V tomto případě, je-li to vhodné, jsou se způsobem řešení seznámeni klienti na společné schůzce nebo vyvěšením na nástěnce. Případně je informován pouze klient,

Kraj Vysočina
www.kr-vysocina.cz
ZŘIZOVATEL ORGANIZACE

v jehož zájmu pracovník stížnost vznesl, pokud je znám. Řešení stížnosti může být založeno ve složce tohoto klienta, pokud jeho jméno ve stížnosti pracovník uvedl či je to s ohledem na situaci vhodné.

- Stížnost se považuje za vyřízenou, jakmile po jejím prošetření byla učiněna opatření potřebná k odstranění zjištěných závad a stěžovatel byl o tom vyrozuměn.
- vyrozumění stížnosti musí být klientovi podána zpráva i v případě, bylo-li zjištěno, že stížnost je neopodstatněná, a to s dodržením výše uvedených lhůt.

Čl. 5
Lhůta pro vyřízení stížností

Stížnosti jsou prošetřovány a vyřizovány ihned, maximální lhůta pro vyřízení stížností je 28 dní.

Pokud ze závažných důvodů nemůže být stížnost vyřízena do 28 dnů, bude klient nebo jiný stěžovatel písemně informován o lhůtě, ve které se stížnost vyřídí. O prodloužení lhůty k vyřízení stížnosti musí být vždy informován ředitel zařízení.

Čl. 6
Námitky proti vyřízení stížnosti

Pokud stěžovatel nebude spokojený s vyřízením stížnosti, může se obrátit k nadřízenému orgánu, tj.:

Ředitel organizace, Domov pro seniory Havlíčkův Brod
Husova 2119
580 01 Havlíčkův Brod, tel.: 569 408 701, email: reditel@ddhb.cz

nebo

Krajský úřad kraje Vysočina
Odbor sociálních věcí
Žižkova 57
587 33 Jihlava, tel.: 564 602 818, e-mail: posta@kr-vysocina.cz

nebo

Ministerstvo práce a sociálních věcí
odbor sociálních služeb
Na Poříčním právu 1
128 01 Praha 2, tel. 221 921 111, e-mail: posta@mpsv.cz

nebo

Úřad práce ČR – pobočka Jihlava
Referát specializovaných kontrol
Brtnická 2531/21
586 01 Jihlava, tel: 950 123 327, e-mail: podatelna@ji.mpsv.cz

Kontakty na další organizace, které sledují dodržování lidských práv a na které se může nespokojený stěžovatel obrátit s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížností:

Kancelář Veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno, tel.:. 542 542 888, e-mail: podatelna@ochrance.cz

Český helsinský výbor, Štefánikova 21, 150 00 Praha 5, tel.: 257 221 142, 773 115 951, e-mail: poradna@helcom.cz

Kraj Vysočina
www.kr-vysocina.cz
ZŘIZOVATEL ORGANIZACE

Asociace občanských poraden, Sabinova 3, 130 00 Praha 3, tel.: 284 019 220, 774 529 966, e-mail: aop@obcanskeporadny.cz

Občanská poradna, B. Němcové 188, 580 01 Havlíčkův Brod, tel.: 569 425 630, 777 736 048, e-mail: poradna@charitahb.cz

Čl. 7
Evidence stížností

Každá přijatá stížnost musí být předána na podatelnu, kde je zapsána do Spisové služby a předána řediteli organizace. Ten ji postoupí odpovědnému pracovníkovi dle čl. 3 tohoto předpisu. Po vyřízení je založena do evidence stížností v kanceláři ředitele.

Evidence obsahuje:

- pořadové číslo stížnosti
- datum a způsob podání stížnosti
- jméno osoby, která stížnost převzala nebo zapsala
- jméno, příjmení a adresu klienta
- obsah stížnosti
- datum vyřízení stížnosti
- způsob vyřízení, opatření ke sjednání nápravy
- osoba odpovědná za vyřízení
- výsledky kontroly, jak byla splněna opatření k nápravě

Čl. 8
Způsob seznámení klientů a pracovníků s tímto předpisem

Klienti jsou se zásadami pro podávání a vyřizování stížností seznamováni:

- v rámci jednání s žadatelem o službu a při uzavírání Smlouvy o poskytování sociálních služeb tak, že je jim tento vnitřní předpis v plné či zkrácené podobě předložen s ostatními potřebnými vnitřními předpisy
- tyto zásady jsou dále pravidelně probírány na schůzkách klientů s vedením domova
- když klient slovně či jinak vyjádří nespokojenost se způsobem nebo kvalitou poskytování služeb domova, pak to personál vždy chápe jako stížnost a podniká všechny kroky uvedené v tomto předpise, podporuje klienty v podání své stížnosti formou písemnou, ústní či jinou
- u schránky na stížnosti je vyvěšena plná verze tohoto vnitřního předpisu
- pro klienty s potížemi v komunikaci a orientaci je u schránky na stížnosti vyvěšena zkrácená obrázková a také zkrácená textová verze tohoto předpisu uvádějící postup, jak si může klient stěžovat prostřednictvím schránky na stížnosti
- klíčový pracovník připomíná tyto potřebné postupy klientům, pokud to je vzhledem k jejich zdravotnímu stavu možné, případně sám ve službě dbá na realizaci těchto postupů v případě potřeby
- klient se také může v případě zájmu kdykoliv obrátit na sociálního pracovníka nebo ředitele a převzít si aktuální znění tohoto vnitřního předpisu
- u klientů neorientovaných je seznámení s tímto předpisem problematické, v některých případech nemožné; v těchto případech jsou s tímto předpisem seznamovány zejména osoby blízké, které pak mají možnost podat stížnost (podnět, připomínku) v zájmu klienta; výše uvedené postupy musí znát pracovníci a to

Kraj Vysočina
www.kr-vysocina.cz
ZŘIZOVATEL ORGANIZACE

zejména také klíčoví pracovníci těchto klientů a v případě potřeby vznést stížnost, námět nebo připomínku v zájmu klienta.

Pracovníci domova jsou seznamováni s tímto vnitřním předpisem:

- na metodických poradách, kde jsou pracovníci seznamování s aktualizacemi stávajících vnitřních předpis a také s novými vnitřními předpisy a metodikami. Všichni pracovníci podepisují seznámení se zápisem z metodické porady. Problematika řešení stížností, podmětů a připomínek je s personálem v případě potřeby dále probírána na pravidelných schůzkách personálu.
- každý nový pracovník domova je seznámen v průběhu zaškolování s tímto vnitřním předpisem, což stvrzuje svým podpisem.
- na každoročních schůzkách pracovníků a vedení domova, na kterých jsou vyhodnocovány poslání a cíle na jednotlivé roky, jsou vyhodnoceny stížnosti, které byly obdrženy v daném kalendářním roce; výstupy a závěry z vyhodnocených stížností jsou brány jako podněty na zkvalitnění služby a jsou zařazeny do konkrétních kroků pro naplnění poslání a cílů domova na další kalendářní rok.

Čl. 9

Závěrečná ustanovení

Tento vnitřní předpis nabývá účinnosti dne 22. 4. 2005.
Tento vnitřní předpis je aktualizován ihned v případě potřeby, nejméně však 1x za 3 roky.

Aktualizace:	1. 7. 2007	13. 3. 2012	26. 11. 2018
	13. 4. 2010	17. 9. 2012	
	23. 2. 2011	19. 9. 2013	
	3. 10. 2011	1. 7. 2017	

Ing. Hana Hlaváčková
ředitelka Domova pro seniory HB

Kraj Vysočina
www.kr-vysocina.cz
ZŘIZOVATEL ORGANIZACE