



POSTUPY PŘI PODÁVÁNÍ A VYŘÍZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ **V ZAŘÍZENÍ**

Obsah:

- 1) PRAVIDLA A POSTUP PŘI PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ.
- 2) EVIDENCE A LHŮTA VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTÍ.
- 3) MONITORING A ANALÝZA.
- 4) ZÁVĚREČNÉ USTANOVENÍ

Touto směrnicí se stanovují pravidla a postup pro podání, evidenci a vyřízení stížností uživatelů, jejich zákonných zástupců, opatrovníků, zaměstnanců a občanů na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb. Zásadou je vítání stížností a nahlížení na ně jako na příležitost učit se, přizpůsobovat, zkvalitňovat a tím poskytovat lepší služby. Záměrem je zajistit také, že se se stížnostmi zachází důkladně a že všechny stížnosti uživatelů služeb, jejich příbuzných a personálu jsou brány vážně.

1. Podání stížnosti

Lze učinit následujícím způsobem:

- a) ústně,
- b) telefonicky,
- c) písemně.

Pokud může být záležitost ústní stížnosti vyřešena ke spokojenosti uživatele, bude tak neprodleně učiněno pracovníkem konající službu, který následně vyplní Formulář pro zaznamenání stížnosti a poté ho bez zbytečných odkladů předá řediteli zařízení, který provede záznam v tzv. „**Knize stížností**“.

V případě, že tomu tak nelze, či stěžovatel se domnívá, že věc či příčina stížnosti je

sídlo společnosti



Společnost je zapsána v obchodním rejstříku u Krajského soudu v Plzni, oddíl C, vložka 6429

dostatečně závažná a zároveň není uspokojivě řešena, postupuje se následovně:

- Na předepsaném formuláři se stěžovatelem pracovník sociální péče, případně zdravotní sestra konající službu vyhotoví záznam o stížnosti a to tak, **aby plně a pravdivě odpovídal tomu, co jí chtěl stěžovatel vyjádřit**. Podepsanou kopii ponechá stěžovateli, dále zajistí, aby originál stížnosti byl nejpozději následující pracovní den předán řediteli domova k evidenci a dalšímu vyřízení.
- Písemnou stížnost lze podat prostřednictvím pošty na adresu zařízení Sociální a zdravotní centrum Letiny s.r.o., Aleš Patera - ředitel, Letiny 70, 336 01 Blovice, elektronicky na e-mail: patera@szcletiny.cz, osobně nebo prostřednictvím tzv. „**Schránky důvěry**“, které jsou umístěny **na pavilonu**:
 - 1) **Vltava - na chodbě u společenské místnosti a v prostorách jídelny,**
 - 2) **Labe - u hlavního vchodu do oddělení,**
 - 3) **Morava - v prvním patře u výtahu.**
- Telefonickou stížnost přijme službu konající pracovník a vyplní tiskopis Formulář pro zaznamenání stížnosti, který bez zbytečných odkladů předá řediteli zařízení.
- Anonymní stížnosti budou po vyřízení zveřejněny vyvěšením na nástěnce po dobu 14 dnů.

Uživatel si může svobodně k vyřízení stížnosti zvolit svého „**nezávislého zástupce**“ a to i z občanů mimo zařízení, který ho bude zastupovat a jednat v jeho zájmu. V případě, že uživatel (jeho zástupce) není spokojen s vyřízením stížnosti – má možnost obrátit se na nadřízený orgán tj. zřizovatele zařízení a zároveň uvede důvody nesouhlasu s vyřízením stížnosti poskytovatelem.

Adresa zřizovatele:

- **Krajský úřad Plzeňského kraje, Škroupova 18, 306 13 Plzeň, tel. 377195111**

Obdobný postup platí i pro stížnosti zaměstnanců na průběh, či zavedené postupy poskytovaných služeb.

sídlo společnosti



Společnost je zapsána v obchodním rejstříku u Krajského soudu v Plzni, oddíl C, vložka 6429

2. Evidence, postup a lhůta vyřízení stížnosti

Přijaté a došlé stížnosti jsou evidovány v „**Knize stížností**“ u ředitele zařízení. Ředitel Zařízení předá patřičnému vedoucímu úseku podnět k přešetření stížnosti a ten ve lhůtě **nejdéle 30 dnů ode dne obdržení stížnosti** předloží písemně zpracovaný výsledek šetření podané stížnosti s předběžným návrhem nápravných opatření.

Pokud je stížnost vedena proti osobě vedoucího úseku – provede šetření ředitel zařízení. Šetření stížnosti probíhá za aktivní účasti dotčených klientů, pracovníků a stěžovatele. Stěžovatel je písemně informován o výsledku šetření stížnosti a přijatých nápravných opatřeních **nejdéle do 30 dnů ode dne** zapsání stížnosti do evidence. Pro anonymní stížnosti platí shodný postup přešetření a lhůty pro vyřízení. Výsledek stížnosti bude oznámen vyvěšením na nástěnce v zařízení po dobu 14 dní.

Na sesterně každého pavilonu je po klienty na požádání k dispozici Formulář pro zaznamenání stížnosti. Po vyplnění stížnosti je zaměstnanec, který stížnost přijal, povinen tuto stížnost bez zbytečných odkladů předat přímému nadřízenému a ten je povinen žádost bez zbytečných odkladů předat řediteli zařízení k evidenci.

Vyřizování stížnosti se v případě potřeby účastní též ředitel nebo jeho zástupce. V případě, že nebude možné, vzhledem ke střetu zájmu, provést šetření stížnosti vedoucími pracovníky zařízení, lze s přihlédnutím k povaze a závažnosti stížnosti vyhledat „**zastupující osobu**“ mimo zařízení. V každém případě tato osoba musí vždy konat nezávisle, nestranně a objektivně a musí být vybrána k této funkci tak, aby i v jejím případě byla vyloučena možná podjatost.

3. Monitoring a analýza

Monitoring tzv. „**Schránky důvěry**“ provádí ředitel týdně, vždy v pátek, v případě jeho nepřítomnosti kontrolu provede k tomu jím pověřená osoba.

Vedoucí pracovníci pravidelně analyzují důvody a výsledky všech stížností na poradách vedení zařízení a pracovních týmů. Zároveň systematicky pracují na vytvoření takové atmosféry v zařízení, která umožňuje uživatelům i pracovníkům bezpečné vyjádření názorů na službu a podání připomínky nebo stížnosti jako podnětu k jejímu dalšímu zkvalitnění.

sídlo společnosti



Společnost je zapsána v obchodním rejstříku u Krajského soudu v Plzni, oddíl C, vložka 6429

4. Závěrečné ustanovení

Vedoucí pracovníci prokazatelně seznámí zaměstnance se zněním této směrnice a s povinnostmi, které pro ně vyplývají. Vhodnou formou a s ohledem na jejich schopnosti zajistí také seznámení uživatelů s postupem při podání stížnosti dle této směrnice. Seznámení rodinných příslušníků, opatrovníků a zvolených zástupců zajistí sociální pracovníci při podpisu smlouvy s nově nastupujícím klientem. Pro klienty a veřejnost je směrnice ve srozumitelné formě k dispozici na nástěnkách v každém pavilonu.

V Letinech 25.04.2018

Aleš Patera - ředitel

sídlo společnosti



Společnost je zapsána v obchodním rejstříku u Krajského soudu v Plzni, oddíl C, vložka 6429

Formulář pro zaznamenání stížnosti

Stížnost podává:

Datum podání stížnosti:

Věc:

Stížnost přijal:

Popis, čeho se stížnost týká:

Předáno do Knihy stížností dne:

Stížnost vyřízena dne (písemnou odpovědí stěžovateli):

Poznámky: