

PRAVIDLA pro vyjádření

- stížnosti
- připomínky
- nespokojenosti



1. Vymezení pojmů

STÍŽNOST je vyjádření nespokojenosti klienta či jiné osoby s poskytovanou službou, týká se zájmů klienta. Je to nespokojenost s kvalitou nebo způsobem poskytování sociální služby.

Např.: špatná komunikace, nedodržení dohodnutých služeb, porušení práv klienta, špatné zacházení s klientem, neřešení opakovaných připomínek, nedodržení etických zásad, porušení smluv a dohod.

Stížnost může být **ústní, písemná, elektronická** (oficiální i anonymní).

PŘIPOMÍNKA je poznámka, upozornění, nespokojenost vztahující se k určité skutečnosti, která nebyla nazvána stížností. Může vést ke zkvalitnění služby, její řešení odstraní jednotlivé nedostatky,

Např.: týká se zejména jídla (slaná polévka, doplnění stravy salátem, nekvalitní brambory, studené jídlo apod.), nápad k úpravě zahrady, umístění laviček, náměty na společenské akce a výlety apod.

NESPOKOJENOST se spolubydlícím či jiným klientem, rozpory mezi klienty – pokud dojde k neshodám mezi klienty, klíčoví pracovníci se s nimi snaží situaci řešit. K řešení musí být všechny zúčastněné strany ochotny přijmout případné navrhované kompromisy, jinak pracovníci nemůžou být schopni toto vyřešit.

2. Přijímání stížností

- každý klient má právo si stěžovat
- stěžovat si může také jiná osoba (např. příbuzný klienta) a to ve věci zájmu klienta
- **stížnost je možné podat kterémukoli z pracovníků Domova V Podzámčí**
- klienti se mohou při podání stížností nechat zastupovat jinou osobou (např. rodinný příslušník, klíčový pracovník)

- za stížnost se označuje takové sdělení, které je jako „stížnost“ označeno. Pokud není takto označeno, vyhodnotí jeho obsah pracovník, který tuto stížnost přijímá – může se podatele zeptat, zda je jeho sdělení míněno jako stížnost (např. klient přijde za pracovníkem a řekne: „*dneska u mě byla jedna pracovnice a nechovala se ke mně vůbec hezky. Odsekla mi a neudělala, co jsem potřebovala.*“ Pracovník se klienta dotáže, zda toto sdělení klient chce řešit stížnost a řekne mu obecný postup)

Klienti a další osoby se mohou s vyřízením stížnosti obrátit na:

- * **ředitelku** Domova V Podzámčí: Palackého 165, Chlumeč nad Cidlinou, tel.: 602 455 764, e-mail: reditel@domov-podzamci.cz, Mgr. Janu Cabadajovou, MBA
- * na **Krajský úřad** Královéhradeckého kraje (zřizovatelem Domova V Podzámčí je Královéhradecký kraj): Pivovarské náměstí 1245, Hradec Králové, tel.: 495 817 320, e-mail: posta@kr-kralovehradecky.cz nebo
- * na **Veřejného ochránce práv**: Údolní 39, 602 00 Brno, tel.: 542 542 111, e-mail: podatelna@ochrance.cz

a to buď rovnou, nebo v případě nespokojenosti s vyřízením podané stížnosti.

3. Evidence a vyřizování stížností

STÍŽNOST	KDO ŘEŠÍ
ústní a písemná (včetně elektronicky zasláných)	Stížnost řeší vedoucí příslušného úseku dle obsahu stížnosti. Vyřízení: ústní nebo písemné stěžovateli (v případě písemné stížnosti vždy písemné vyřízení). Informování: vedoucí pracovník informuje své podřízené na nejbližší poradě úseku, kterého se stížnost týká.
písemná (kniha u vchodových dveří v Říhově a v Palackého ulici)	písemné stížnosti řeší ředitelka, viz výše, pochvaly či poděkování ředitelka neprodleně tlumočí příslušným vedoucím pracovníkům, Ti je předají na nejbližší poradě svého úseku svým podřízeným (doložitelné zápisem z porady)
anonymní	na poradě vedení (managementu) nebo na stravovací komisi (pokud se týká stravování) Vyřízení: odpověď bude vyvěšena na nástěnce u hlavního vchodu po dobu 15 dní od vyřízení. (pokud se týká domova pro seniory, pak na nástěnce v Říhově ulici, pokud se týká domova se zvláštním režimem nebo odlehčovací služby, pak na nástěnce v Palackého ulici v budově B, pokud není přímo týkající se jedné služby, pak na obou nástěnkách)



schránka v Palackého ulici, budova B



schránka v Palackého ulici, budova A



schránka v Říhově ulici

Stížnost bude vyřízena bezodkladně, nejdéle do 30 dní od přijetí (případně od vybrání ze schránky). Pokud by ze závažného důvodu bylo potřeba dobu vyřízení prodloužit, stěžovatel o tom bude ústně nebo písemně informován, včetně důvodu prodloužení (netýká se anonymních stížností).

Pozn.: u klienta, který není schopen porozumět možnosti stěžovat si a nedokáže to dle běžného postupu (písemná, anonymní, ústní, prostřednictvím zástupce), zejména z důvodu onemocnění demence, klíčový pracovník vede písemné záznamy z pozorování klienta.

Schválila:

Mgr. Jana Cabadajová, MBA
ředitelka