

DOMOV PRO SENIORY PILNÍKOV

Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

Organizace: Domov pro seniory Pilníkov, Trutnovská 176, 54242 Pilníkov

Poskytovaná služba: Domovy pro seniory

Platnost od: 1. 10. 2010

Vypracoval: Ivana Medelská, vedoucí sociálního úseku

Schválil: Ing. Vít Petira, ředitel

Pravidla pro vyřizování stížností

Poskytovatel má písemně zpracována pravidla pro **podávání a vyřizování stížností osob** na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby, a to ve formě srozumitelné osobám, podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

1. Uživatelé i zaměstnanci Domova pro seniory Pilníkov si mohou stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb. Mohou také podávat podněty, připomínky, návrhy, případně sdělit pochvalu.
2. Za uživatele služby může stížnost podat rodinný příslušník nebo zástupce uživatele. Podáním stížnosti nesmí být stěžovatel nebo ten, v jehož prospěch je stížnost podána znevýhodněn.
3. O tom, jak stížnost podat jsou uživatelé informováni již při jednání se zájemcem o službu a v den nástupu uživatele.
4. Opakované stížnosti, které nepřinášejí nová fakta, se nevyřizují. Anonymní stížnosti se prošetřují v případě, obsahují-li konkrétní údaje, které lze prošetřit. Výsledek prošetření anonymní stížnosti je zveřejněn na informačních nástěnkách a na internetových stránkách www.dpspilnikov.cz. Podněty a připomínky uživatelů se projednávají při běžné denní komunikaci.
5. Schránka na stížnosti a další připomínky uživatelů je umístěna na jídelně v přízemí.

Informace o možnosti podat stížnost

Kompletní pravidla pro podávání stížností jsou k dispozici na požádání u ředitele a sociálních pracovníků Domova pro seniory v Pilníkově. Zkrácená pravidla pro podávání stížností jsou volně přístupná na informačních nástěnkách pro uživatele a na internetových stránkách www.dpspilnikov.cz.

Co považuje Domov pro seniory za stížnost

Uživatel musí své ústní nebo písemné vyjádření označit jako stížnost. Aby bylo zřejmé, že přednáší stížnost, že to není jen připomínka, návrh apod. Pouze na základě tohoto označení bude se sdělenou informací nakládáno jako se stížností.

Kdo je oprávněn podat stížnost

Právo podat stížnost má každý uživatel sociální služby. Stěžovatel má možnost zvolit si zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat. Podání stížnosti nesmí být na újmu tomu, kdo ji podal, ani tomu, v jehož zájmu byla podána.

Jak podat stížnost

Stížnost může uživatel podat:

- ústně osobně
- ústně telefonicky na tel. číslo 499 898 124
- písemně elektronicky na adresu: info@dpspilnikov.cz
- písemně poštou na adresu: Domov pro seniory Pilníkov, Trutnovská 176, 542 42 Pilníkov (možno i anonymně)
- písemně vhozením do označené schránky stížnosti a připomínky umístěné v jídelně uživatelů - přízemí budovy Domova pro seniory Pilníkov

DOMOV PRO SENIORY PILNÍKOV

Komu můžete podávat stížnost

Písemnou stížnost lze podat kterémukoliv zaměstnanci v přímé péči, který je povinen ji bez zbytečných průtahů předat řediteli nebo sociálním pracovnícím.

Ústní stížnosti se podávají do zápisu. Zápis může provést kterýkoliv pověřený zaměstnanec:

- ředitel
- sociální pracovník
- vedoucí ošetřovatelského úseku
- vedoucí provozního úseku
- střední zdravotnický pracovník na oddělení přímé péče

Pravidla pro přijetí, prošetření a vyjádření se ke stížnosti

Pověření zaměstnanci, kteří se zabývají přijetím, prošetřením a vyjádřením ke stížnostem se řídí těmito pravidly:

- vstřícné a věcné přijetí stížnosti, poskytnutí času a podpory při podávání stížnosti, ochrana před rizikem, že se podání stížnosti obrátí proti stěžovateli
- přijetí stížnosti v klidu a soukromí, diskrétnost, dodržení mlčenlivosti
- maximální objektivita a spravedlnost
- pověřený pracovník se nesmí nacházet ve střetu zájmů
- rychlé prověření stížnosti, bez zbytečných průtahů

Seznámení zaměstnanců s postupy pro podání stížnosti

Všichni zaměstnanci jsou prokazatelně **seznámeni s postupy**, jakou formou mohou uživatelé podat stížnost, na koho mají možnost se obracet, kdo bude stížnost vyřizovat a jakým způsobem a o možnosti zvolit si zástupce pro podání a vyřizování stížnosti. Každý zaměstnanec musí být schopen podat **základní informace** o postupu pro podávání stížností. Pověření pracovníci jsou povinni umět všechna ustanovení pravidel srozumitelně vysvětlit.

Poskytovatel stížnosti eviduje a v přiměřené lhůtě vyřizuje

Poskytovatel stížnosti řádně eviduje a vyřizuje je písemně. Po projednání jsou stížnosti včetně zápisu, vyřízení stížnosti a odpovědi stěžovateli zakládány do Knihy přání a stížností, která je uložena u vedoucí ošetřovatelského úseku. Stížnosti se vyřizují do 30 kalendářních dnů od podání. Pokud bude tato lhůta překročena je povinností písemně informovat stěžovatele/zástupce o důvodech překročení lhůty. Uživatel nebo jeho zástupce je předem seznámen s formou odpovědi a postupem řešení stížnosti.

Pracovník pověřený vyřizováním stížnosti zjistí a prověří všechny okolnosti a skutečnosti stížnosti. Použije dokumentaci, dotazování svědků a jiné materiály pro zjištění pravdy. Pověřený pracovník rozhodne, zda podaná stížnost byla oprávněná, částečně oprávněná nebo neoprávněná.

S **výsledky** projednané stížnosti seznámí pověřený pracovník stěžovatele ústním projednáním a písemným vyjádřením. Stěžovatel stvrdí převzetí podpisem.

Poskytovatel informuje o možnosti odvolání

Uživatelé jsou informováni o **možnosti obrátit se** v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti **na nadřízený orgán poskytovatele** nebo na **instituci zajišťující dodržování lidských práv** s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti.

Uživatel má **právo na odvolání** a prověření své stížnosti do 15 dnů po obdržení písemného vyjádření:

DOMOV PRO SENIORY PILNÍKOV

Krajský úřad Královéhradeckého kraje

adresa: Odbor sociálních věcí, Pivovarské náměstí 1245, 500 03 Hradec Králové

Ministerstvo práce a sociálních věcí

adresa: Na Poříčním právu 1, 128 01 Praha

Veřejný ochránce práv

adresa: Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno

Český helsinský výbor

adresa: Štefánikova 21, 150 00 Praha 5