



# Domov pro seniory Sloupnice

příspěvková organizace  
Horní Sloupnice 258, 565 53 Sloupnice

## STÍŽNOSTI, PODNĚTY, PŘIPOMÍNKY, POCHVALY

Úplný obsah Standardu č. 7 k dispozici v přijímací kanceláři sociálních pracovníc, sesternách, u ředitele.

### **Pravidla pro podávání stížností, podnětů, připomínek, pochval**

Při nástupu klienta do domova je klient seznámen s pravidly pro podávání stížností, je mu předán informační leták s pravidly pro podávání stížností a je upozorněn na informace ohledně podávání stížností, podnětů, připomínek a pochval, které jsou vyvěšeny na vývěsních tabulích na každém oddělení. Klient nebo jeho zástupce má právo si stěžovat na kvalitu a způsob poskytování služby, může též podávat připomínky, podněty a popř. pochvaly k poskytovaným službám. Tyto jsou chápány jako nástroj ke zlepšení kvality služby.

Klient si může stěžovat **písemně, ústně** (imobilní klient požádá kteréhokoliv zaměstnance o předání dopisu nebo zprostředkování zástupce vedení u lůžka), **prostřednictvím jím zvolené osoby** – zástupce (rodinný příslušník, duchovní, osoba, ke které má důvěru).

### Písemné podání

1. **poštou**
2. **osobním předáním vedení domova**
3. **prostřednictvím schránek důvěry**
4. **elektronickou poštou**

Po obdržení písemné stížnosti se provede zápis do Knihy stížností umístěné u ředitele DpS.

### Schránky důvěry

Jsou **umístěny** v přízemí u hlavního vchodu do DpS a na jednotlivých odděleních. Příspěvky je možné podávat i anonymně.

Schránky důvěry slouží **jak klientům, jejich rodinným příslušníkům, tak i zaměstnancům domova**. Tyto schránky slouží pro připomínky a podněty, které povedou ke zlepšení poskytovaných služeb. Také mohou být využity jako cesta k pochvale. Příspěvky a stížnosti mohou být **podány kdykoli**. Schránky **vybírá 1x týdně v pondělí** pověřený pracovník z vedení domova, který **všechny podněty, nápady, stížnosti zapíše do tiskopisu Formulář pro podávání a řešení stížností a předá k řešení vedení zařízení** (tj. ředitel, vedoucí sociální pracovníce, vrchní sestra, vedoucí přímé péče, vedoucí stravování).

### Setkání s ředitelem DpS

Dvakrát do roka se uskutečňuje setkání klientů domova s ředitelem DpS. Schůzku organizuje aktivizační pracovníce a klienti jsou o ní informováni pomocí plakátků na vývěškách na jednotlivých patrech a zveřejněním termínu v časopise Domovinka. Na této schůzce mohou být též podávány stížnosti, podněty, pochvaly a připomínky, některé z nich jsou přímo při setkání s klienty projednávány.



# Domov pro seniory Sloupnice

příspěvková organizace  
Horní Sloupnice 258, 565 53 Sloupnice

## Ústní podání

Stížnosti lze podat i ústně: Řediteli DpS Vedoucí kuchyně  
Vrchní sestře Sociální pracovníci  
Statutárnímu zástupci DpS Vedoucí přímé péče  
Kterémukoliv zaměstnanci domova, který předá stížnost  
výše jmenovaným zaměstnancům

Klient, popř. jeho zástupce, který přichází se stížností je vyslechnut. Pracovník pověřený přijímáním stížností zapíše stížnost do tiskopisu Formulář pro podávání a řešení stížností, kde je zaznamenáno **KDO, KDY a KAM a na CO** si přichází stěžovat. Výpověď stěžovatele obsahuje konkrétní výroky.

**Všechny stížnosti jsou písemně zaznamenány do Knihy stížností.**

## Projednávání stížnosti

Stížnost je projednána pracovníkem pověřeným řešením, případně i dalšími pracovníky, kteří se na projednání a řešení stížnosti podílí. Pokud stížnost je třeba projednat na poradě vedení, je tak učiněno v nejbližším termínu porady, v případě její naléhavosti, ředitel svolává poradou operativní. Způsob a výsledek projednání stížnosti je zaznamenán v zápisu z porady s ohledem k osobním a citlivým údajům všech účastníků.

Účast zainteresovaných stran je závislá na jejich svobodném rozhodnutí. Jednání je oprávněn se účastnit klient (imobilní klient je navštíven zástupcem vedení) nebo jím zvolený zástupce (rodinný příslušník, tlumočnick) dle svého rozhodnutí.

Jednání se dále účastní pracovník organizace pověřený projednáním stížnosti, vedení DpS, pracovník, proti kterému je stížnost podána (pouze v případě, že stěžovatel s jeho účastí souhlasí, jinak jsou práva pracovníka chráněna účastí zaměstnavatele – zástupcem odborové organizace).

Pracovník pověřený prošetřením stížnosti zjišťuje dotazováním, pozorováním a studiem dokumentace všechny okolnosti. Informuje ředitele DpS, který rozhodne, zda se jedná o stížnost oprávněnou. Je-li stížnost oprávněná, nařídí nápravná opatření. Jedná-li se o stížnost neoprávněnou, musí toto rozhodnutí odůvodnit.

Pokud je stížnost namířena proti vedoucí přímé péče, vedoucí sociální pracovníci, vrchní sestře, metodikovi, šéfkuchařce, vedoucí recepce, vedoucí prádelny, účetní, hospodářce, mzdové, skladní, údržbáři, řeší stížnost vždy ředitel DpS.

## Termíny a vyřízení stížnosti

Ředitel DpS stanoví způsob jejího vyřízení a v souladu s pravidly lhůtu, do které má být stížnost vyřízena. Pokud to je možné, je příčina stížnosti odstraněna ihned.

**Každá stížnost musí být vyřízena, nejpozději do 30-ti dnů od podání.** Stěžovatel je písemně vyrozuměn.

U složitých případů, kdy nelze zajistit ve lhůtě 30-ti dnů podklady pro vyřízení stížnosti, je možno **tuto lhůtu prodloužit jen s písemným vyrozuměním stěžovatele.**



# Domov pro seniory Sloupnice

příspěvková organizace  
Horní Sloupnice 258, 565 53 Sloupnice

V případě anonymního podání je výsledek zveřejněn na nástěnce DpS, pokud je to v souladu s ochranou lidských a občanských práv, lidské důstojnosti a osobních a citlivých údajů dotčených osob.

## Principy řešení stížnosti

- Klientovi ani pracovníkovi a ostatním, tj. stěžovateli, nesmí plynout ze skutečnosti, že podal podnět, připomínku či stížnost, žádná újma.
- Každá stížnost stěžovatele musí být řešena diskrétně, spravedlivě, bezpečně, efektivně, oprávněnými osobami, aby nedocházelo ke střetu zájmů.
- Bude-li stížnost shledána důvodnou nebo částečně důvodnou, je řešitel stížnosti povinen bezodkladně učinit nezbytná opatření k nápravě.
- Důvěra a pocit jistoty, spolupráce a vzájemná empatie mezi pracovníky a klienty vede ke správné motivaci klienta k převzetí spoluodpovědnosti na řešení jeho situace.

## Odvolání proti stížnosti

- Stěžovatel, který není spokojen se způsobem vyřízení své stížnosti ředitelem nebo je-li stížnost namířena proti řediteli DpS, podává stěžovatel nebo je mu umožněno podat stížnost u zástupce zřizovatele DpS – starosty obce Sloupnice.
- Může se obrátit i na některé další organizace, které sledují dodržování lidských práv.
- U imobilních klientů je zástupcem vedení zajištěna možnost podání stížnosti – zprostředkováním návštěvy starosty, posláním dopisu, donáškou telefonu na lůžko.

**Zřizovatel DpS:** Obec Sloupnice Horní Sloupnice 196  
Starosta: **úřadující** 565 53 Sloupnice  
Telefon: **465 549 129**  
Fax 465 549 129  
E-mail: [starosta@sloupnice.cz](mailto:starosta@sloupnice.cz)

## **Organizace, které sledují dodržování lidských práv:**

Kontakty na jednotlivá místa jsou vedeny v sociálního úseku DpS a jsou k dispozici všem klientům, kteří o ně projeví zájem.

- Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR,**  
MPSV ČR, Na Poříčnickém právu 1/376, 128 01 Praha 2  
Telefon: 221921111  
E-mail: [posta@mpsv.cz](mailto:posta@mpsv.cz)
- Český helsinský výbor**  
Ostrovského 3, 150 00 Praha 5  
<http://www.helcom.cz/>  
Email: [seniori@helcom.cz](mailto:seniori@helcom.cz)  
tel. 220 515 188
- Veřejný ochránce práv (Ombudsman)**



## **Domov pro seniory Sloupnice**

příspěvková organizace  
Horní Sloupnice 258, 565 53 Sloupnice

Údolní 39, 602 00 Brno,  
Telefon: 542 542 888  
E-mail: [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)  
<http://www.ochrance.cz>

- d) **Asociace občanských poraden: Občanská poradna Pardubice, o. s.**  
17. listopadu 237, 530 02 Pardubice  
Telefon: 466 989 574  
Email: [op.pce@seznam.cz](mailto:op.pce@seznam.cz)  
<http://www.obcanskaporadnapardubice.cz>