

## Pravidla pro podávání a vyřizování stížností

Každý uživatel pečovatelské služby nebo kterýkoliv občan jednající v jeho zájmu je oprávněn kdykoliv (v pracovní dny od 7:00 hod. do 15:30 hod.) podat podnět, připomínku nebo stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování služeb.

Stížnost musí být podána v nejbližším možném termínu po vzniku situace, na niž si uživatel chce stěžovat, nejpozději však do 5 pracovních dnů zpětně od vzniku okolností vedoucích uživatele k podání stížnosti.

Uživatel může podat podnět, připomínku nebo stížnost, aniž by tím byl jakýmkoli způsobem ohrožen. Případná stížnost je chápána jako zdroj informací o spokojenosti uživatelů s poskytováním pečovatelské služby.

### Forma podávání podnětů, připomínek nebo stížností

- ústní
- telefonická
- písemná
- písemná - zápisem do knihy Stížnosti uložené u vedoucí PS
- prostřednictvím e-mailu

- anonymní – vložení do schránky
- alternativní komunikace (znakový jazyk, piktogramy) s přizváním odborníka ovládajícího potřebné komunikační dovednosti.

Uživatel si může zvolit zástupce pro podávání a vyřizování stížnosti, který ho bude zastupovat. Po tomto zástupci je požadováno písemné zmocnění, podepsané uživatelem.

### Podnět, připomínku nebo stížnost přijímá

- klíčový pracovník
- pečovatelka poskytující službu
- pracovník PS, kterému uživatel důvěřuje
- kterýkoli pracovník PS
- vedoucí PS – paní Irena Smolková, DiS, tel.: 461 753 122, 730 892 031  
e-mail: [smolkova@dpspolicka.cz](mailto:smolkova@dpspolicka.cz)
  - ředitel DPS – pan Mgr. Pavel Brandejs - tel.: 461753121, e-mail: [reditel@dpspolicka.cz](mailto:reditel@dpspolicka.cz), na adrese: Dům s pečovatelskou službou, „Penzion“ Polička, Družstevní 970, 572 01 Polička.
    - anonymně – vhozením písemné stížnosti do schránky označené: „Stížnosti, připomínky, podněty“, umístěné ve vstupní hale DPS, u poštovních schránek, u vchodu číslo 2 směrem k řadové zástavbě domečků.

### Vyřizování stížností – kdo a jak stížnosti vyřizuje

- Pracovník, který stížnost přijímá a zapisuje, se kontrolními otázkami podávanými stěžovateli ujistí, že stížnosti správně porozuměl.

- Pracovník neprodleně stížnost nahlásí a v písemné formě předá vedoucí PS.
- Stížnosti vyřizuje vedoucí pečovatelské služby.
- Je-li stížnost na vedoucí PS, vyřizuje tuto stížnost ředitel DPS.
- Na stížnost musí být písemně reagováno do 30ti pracovních dnů ode dne, kdy se o ni poskytovatel dozvěděl. Tuto dobu může ředitel DPS úměrně prodloužit (písemně se zdůvodněním stěžovateli), pokud k řešení je nutné přizvat odborníky nebo se ukáže, že řešení je složité a zdlouhavé.
- Každá stížnost je prověřena v celém rozsahu. Postupy prověřování jsou voleny tak, aby vedly k rychlému zjištění skutečného stavu, nesnižovaly důstojnost a neohrožovaly práva žádného z účastníků.
- Při řešení stížnosti je vždy jednáno se všemi osobami, kterých se stížnost bezprostředně týká (uživatel, pracovník, ...) a je dána možnost vyjádření se všem stranám.
- Vedoucí PS, případně ředitel DPS, stanoví postup při řešení stížnosti. Stížnost se řeší společně s kompetentními pracovníky v dané oblasti (pečovatelská služba, úsek stravování).
- Všechny stížnosti včetně postupů jejich řešení jsou projednány na poradě vedení a o řešení stížnosti je vypracován písemný zápis – příloha číslo 3.
- Pokud je stížnost shledána oprávněnou, je sjednána okamžitá náprava, uživateli se omluví pracovní, vůči kterému je stížnost vedena a vedoucí pracovník poskytovatele.

- Pokud je stížnost shledána neoprávněnou, snažíme se o bezkonfliktní řešení situace. Uživatelé neplynou z podání stížnosti žádné nevýhody.
- Na další, opakovanou stížnost v téže věci, která neobsahuje žádné nové skutečnosti, již nereagujeme, před odložením se vždy přesvědčíme, že trvá stav zjištěný předchozím šetřením. Odpovídá vedoucí pracovník poskytovatele.
- Stížnost musí být vyřešena bez zbytečných průtah nejdéle do 30ti dnů od jejího podání.
- V případě, že je překročena lhůta pro vyřízení stížnosti, je stěžovateli tato skutečnost písemně oznámena a objasněn důvod prodloužení. Odpovídá vedoucí pracovník poskytovatele.
- Stěžovatel je s řešením stížnosti seznamován písemně a takovým způsobem, který odpovídá jeho schopnostem porozumět obsahu sdělení. Je-li pro pochopení záležitosti třeba, je písemná odpověď objasněna v rozhovoru. Odpovídá vedoucí pracovník poskytovatele.
- Schránka pro anonymní podávání stížností je vybírána 1 x za 14 dní a to zpravidla v pondělí, schránku vybírají dva pracovníci DPS - vedoucí PS a nezávislý pracovník, který není pracovníkem pečovatelské služby – účetní, recepční, pracovnice volnočasových aktivit. O obsahu, který byl vybrán ze schránky je veden zápis v sešitě uloženém v kanceláři vedoucí PS: „stížnosti, připomínky, podněty“. Zápis obsahuje: datum vybrání schránky, přesný popis obsahu schránky, způsob, jak bylo

s obsahem naloženo a podpis pracovníků, kteří schránku vybírali. Tyto zápisy jsou 1 x za měsíc zveřejňovány v časopise „Ucho Penzion“.

- Na anonymní stížnosti je odpovězeno - vyvěšením řešení na nástěnce v přístupové hale DPS „Penzion“ Polička.

### **Pravidla pro vyřizování stížností**

- I ústní stížnost musí být vyřešena písemně.
- Při vyřizování stížnosti je respektováno soukromí a lidská práva stěžovatele.
- Stěžovatel má možnost si svobodně zvolit nezávislého zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat nebo doprovázet.
- Pokud vznáší stížnost někdo jiný než uživatel PS, je od tohoto podávajícího požadováno písemné zmocnění, podepsané uživatelem. O vyhodnocení stížnosti je vyrozuměn vždy uživatel a osoba stížnost za něho podávající.
- Je-li stanoven zákonný zástupce uživatele nebo jeho opatrovník, je o stížnosti a způsobu jejího řešení vždy neprodleně informován. Odpovídá vedoucí pracovník poskytovatele.
- Stížnost se nestane důvodem pro ukončení služby ani důvodem pro diskriminující jednání ze strany pracovníků PS.
- Na žádost stěžovatele bude zachována mlčenlivost o jeho totožnosti a takto podaná stížnost se bude vyřizovat stejným postupem, jako stížnost anonymní.
- Stěžovateli nevzniká právní nárok, aby na základě jeho stížnosti byly provedeny určité úkony, i když se jich domáhá nebo aby

stížnost byla prověřována jiným, než stanoveným způsobem.

Stížnost se nestane důvodem pro ukončení služby ani důvodem pro diskriminující jednání ze strany pracovníků PS.

### **Odvolání se proti výsledku – postupu při vyřizování stížnosti**

- Pokud stěžovatel není spokojen s vyřizováním stížností v rámci PS, je možno podat podnět na prošetření postupu při vyřizování stížnosti i nezávislým nadřízeným orgánům:
  - vedoucí odboru sociálních věcí a zdravotnictví při MěÚ Polička – paní Bc. Martině Černíkové na adrese: Palackého náměstí 160, 572 01 Polička, tel.: 461723840, e-mail: [cernikova@policka.org](mailto:cernikova@policka.org).
  - vedoucí sociálního odboru Pardubického kraje: paní Ing. Heleně Zahálkové na adrese: Krajský úřad Pardubického kraje, Komenského nám. 125, 532 11 Pardubice, tel.: 466026175
  - Veřejný ochránce lidských práv (Údolní 39, 602 00 Brno)
  - Český helsinský výbor (Jelení 5, 118 00 Praha 1)

### **Cílem řešení stížností je**

- Vyrovnání mezilidských vztahů.
- Zajištění dodržování práv uživatelů.
- Dodržování pracovních povinností pracovníků.
- Zkvalitňování služeb.