

SENIORREZSIDENZ

Řasnice 1
384 43 Strážný
Česká republika
zastoupená Marií Sporkovou
se sídlem v Hoslovicích 71, 387 19 Hoslovice
IČO: 69559732

Směrnice, kterou se upravuje podávání a vyřizování stížností uživatelů

I.

Poslání směrnice

Posláním této směrnice je zajistit právo uživatele na podání stížnosti a na vyřešení oprávněných připomínek ke kvalitě poskytovaných sociálních služeb.

II.

Stížnost

Stížností se rozumí projev nespokojenosti uživatele nebo jiné osoby s poskytovanou sociální službou, projev potřeby dosažení nápravy kritizovaného nežádoucího stavu. Uživatelé si mohou stěžovat např. na kvalitu ubytování, stravování, úklid, praní a žehlení prádla, jednání pracovníků apod. Stížnost je zejména takové podání uživatele, které poukazuje na porušení jeho práv, jejichž zabezpečení je spojeno s odpovědností či povinností poskytovatele.

Stížností na kvalitu poskytované sociální služby nemohou být takové připomínky uživatelů, které přesahují odpovědnost nebo možnosti vlivu poskytovatele (např. řešení některých mezilidských vztahů mezi uživateli, způsobů komunikace mezi uživateli apod.).

Podnětem či připomínkou se rozumí připomínka uživatele nebo jiné osoby ke zlepšení kvality sociálních služeb nebo života uživatel v zařízení. Podstatou podnětu či připomínky není porušení práv uživatele a povinností poskytovatele, ale spíše návrh na zlepšení služby nad rámec poskytované kvality.

III.

Podání stížností

K podání stížností na poskytované služby je oprávněn uživatel, jeho opatrovník, rodinný příslušník, příp. fyzická, či právnická osoba zastupující zájem uživatele.

IV.

Forma podání stížnosti

Stížnost může být podána ústně, písemně (osobně či poštou), příp. jinou formou komunikace (znaková řeč, piktogramy). Zařízení prošetřuje i stížnosti anonymní. K podání stížnosti může osoba využít také schránku na stížnosti v budově. Uživatel, který si chce stěžovat, má právo, aby se jednání zúčastnila osoba, kterou si sám určí. V případě potřeby má právo na tlumočníka. Schránka na stížnosti je vybírána každý měsíc 1. a 15. den, pokud 1. a 15. den připadá na sobotu, neděli či svátek, schránka je vybírána nejbližší následující pracovní den. Schránku vybírají vždy dvě osoby, a to ředitelka a zdravotní sestra ve službě. V případě nepřítomnosti ředitelky ji zastoupí jeden pracovník v sociálních službách ve službě, kterého určí ředitelka zařízení.

V.

Příjem a vyřizování stížností

Stížnosti jsou vyřizovány operativně bez zbytečných průtahů. Přijetí a vyřizování stížností probíhá podle následujícího postupu:

Přijetí stížnosti

Stížnosti přijímá ředitelka zařízení. Stížnost může převzít kterýkoli pracovník, který ji pak předá ředitelce zařízení k prošetření a vyřízení.

Pracovníci uživateli na požádání pomohou stížnost formulovat a sepsat, následně pak potvrdit její převzetí. Pracovníci poradí uživateli, že mu může pomoci rodina se sepsáním a podáním stížnosti.

Zápis stížnosti

Zápis stížnosti provádí ředitelka (nebo jiný pracovník), obsahuje: datum, kdo stížnost podává, obsah sdělení a co stěžovatel žádá nebo očekává, dále se zapíše způsob vyřízení stížnosti.

V případě jednoduchých ústních drobných stížností, připomínek či podnětů se pořizuje jednoduchý zápis do sešitu připomínek, který je umístěn v denní místnosti pracovníků. Pracovník, který připomínku přijal, ji také sám zapíše, vyřídí ji, pokud je to možné ihned, nebo informuje ředitelku, která pak připomínku řeší. Způsob případného řešení připomínky zapíše do sešitu pracovník, který ji vyřizoval.

Zařazení stížnosti do evidence

Přijatou stížnost zařadí ředitelka do evidence, tj. do knihy stížností, která je umístěna v kanceláři ředitelky.

Prošetření stížnosti

Prošetření stížnosti se uskutečňuje s maximální rychlostí, s ohledem na dobré mezilidské vztahy. Stížnost prošetřuje ředitelka.

Na nikoho nesmí být v průběhu prověřování vyvíjen žádný nátlak.

Stížnost se prověřuje v plném rozsahu.

Opakované stížnosti, které již byly v minulosti prošetřovány, a podání neobsahuje žádné nové skutečnosti, není třeba opětovně prošetřovat.

Vyřízení stížnosti - vyrozumění stěžovatele o prošetření, závěrech prošetření a přijetí případných opatření

Stížnost je vyřízena prověřením podnětu a sdělením stěžovateli, jak byla prošetřena, jaká byla případně přijata nápravná opatření. Sdělení o prověření stížnosti může být podáno ústně v případě ústně vyjádřené stížnosti, písemně v případě písemně podané stížnosti.

Stížnosti se vyřizují ve lhůtě 1 měsíce. Pokud u zvláště složitých stížností nemůže být podání ve stanovené lhůtě vyřízeno, může být s vědomím stěžovatele lhůta prodloužena na 2 měsíce.

V případě anonymního podání stížnosti, je vyrozumění zveřejněno v prostoru nad schránkou na stížnosti, do které byla žádost vložena.

VI.

Odvolání

V případě nespokojenosti s vyřízením žádosti se uživatel může odvolat k těmto institucím:

1)

**Krajský úřad Jihočeského kraje
U Zimního stadionu 1952/2
370 76 České Budějovice**

2)

**Veřejná ochránkyně práv
Údolní 39
602 00 B r n o
e-mail: podatelna@ochrance.cz**

VI.

Archivování stížností

Stížnosti se archivují v knize stížností. Jednotlivá podání a dokumentace o jejich vyřízení jsou uložena v knize stížností. Stížnosti se archivují po dobu 3 let.

VII.

Vyhodnocení stížností

Jednou za rok provádí ředitelka zařízení vyhodnocení stížností. Vyhodnocení obsahuje analýzu stížností, přehled o přijatých podáních, způsobu jejich řešení, upozorní na nejzávažnější případy a označí systémová rizika, případně navrhne opatření.

XII.

Seznámení uživatelů a pracovníků se směrnicí

Směrnice je zveřejněna ve společných prostorách zařízení. Se směrnicí je seznámen uživatel při nástupu do zařízení.

Text směrnice je k dispozici pracovníkům zařízení. Při nástupu nového pracovníka je seznámení s textem směrnice součástí zaškolení pracovníka.

Všichni pracovníci dokáží vhodným způsobem v případě potřeby interpretovat uživatelům stížnostní postupy.

V Řasnici dne 1. 2. 2019

Marie Sporková
ředitelka