

## STÍŽNOSTI

### Definice stížnosti - stížnost je každé podání, které „stěžující si osoba“ za stížnost považuje!

Při našem jednání se zájemcem, žadatelem i klientem mají tito všichni právo na podání stížnosti.

**Při jednání se žadatelem při sociálním šetření** je dokument *Stížnosti* součástí souboru informací pro zájemce, se kterým SP žadatele seznamuje. V čestném prohlášení na konci formuláře k soc. šetření *Záznam z jednání – soc. šetření* žadatel svým podpisem potvrzuje, že byl seznámen se souborem informací pro zájemce a jejich obsahu rozumí.

**Při příjmu** seznámí sociální pracovník klienta i rodinné příslušníky s možností stěžovat si na kvalitu a úroveň poskytovaných služeb. Obeznamování klientů s možností podání stížnosti je pak každý rok uskutečňováno klíčovými pracovníky daných klientů.

**Klient si může stěžovat** u VZSP, SP, ředitele Domova nebo pracovníka Domova, ke kterému má důvěru. Stížnost se může podat kdykoliv. Může být podána písemně, ústně nebo prostřednictvím klientem zvolené osoby (zástupce – rodinný příslušník, farářka). Klienti s poruchami chování nebo komunikace mohou být zastupováni nezávislou osobou, kterou si zvolí nebo prostřednictvím opatrovníka určeného soudem.

Všechny stížnosti (i ústní) jsou zaznamenány v *Sešitu stížností* (který je umístěn v uzamykatelné skříni v kanceláři sociálních pracovníků) a řešeny.

**Forma vyřízení stížnosti:** vyslechnutí stěžujícího (příp. svědků), návrh řešení, písemné sdělení výsledku stěžujícímu, který stvrdí svým podpisem spokojenost s vyřízením. O průběhu vyšetřování stížnosti je vyhotoven písemný zápis, který obsahuje konkrétní a nezkrácené výroky všech zúčastněných.

Pracovník pověřený prošetřením stížnosti (VZSP, SP, Ř, PSP, SZP, starosta) zjišťuje dotazováním, pozorováním a studiem dokumentace všechny okolnosti, které jsou zapotřebí k objektivnímu prošetření stížnosti. V případě banálních stížností (chybí jogurt) může řešit PSP, SZP, stížnosti na kvalitu služeb (chování personálu, technická vybavenost) řeší Ř, SP, VZSP.

Jednání při vyřizování stížností se účastní stěžující, příp. jím zvolená konkrétní osoba (rod. příslušník, tlumočník, logoped či jiný specialista, výbor obyvatel), pracovník pověřený prošetřením stížnosti, vedení Domova, pracovník, proti kterému je stížnost podána (nehrozí-li stěžujícímu poškození). Ostatní personál je informován pouze přiměřeně. Je-li stížnost oprávněná, nařídí se nápravná opatření (viz *Pracovní řád*, směrnice *Klasifikace porušení kázně, mechanismy nápravy*), včetně kontroly jejich dodržení (narovnání křivdy), jedná-li se o stížnost neoprávněnou, musí toto rozhodnutí pověřený pracovník zdůvodnit. Opakované stížnosti, které byly prošetřeny jako neoprávněné, se znovu neprošetřují, pokud se nevyskytnou nové skutečnosti.

Pokud má stěžující pocit, že stížnost nebyla vyřešena k jeho spokojenosti, má možnost odvolat se ke zřizovateli (Město Hronov) - sekretariát starosty města, č. telefonu 491 485 053 se sídlem: Náměstí ČSA 5, Hronov.

Pokud není stěžující znovu spokojen s vyřešením stížnosti, může se obrátit na Kancelář veřejného ochránce práv Brno, Údolí 39, 602 00 Brno, č. telefonu 542 542 555 nebo na Český helsinský výbor, Štefánikova 21, 150 00 Praha 5, č. tel: 220 515 188, linku seniorů [www.seniori.cz](http://www.seniori.cz).

**Lhůta** pro vyřizování stížností je individuální – dle charakteru závažnosti může být vyřízena ihned, max. lhůta je však do 28 dní. Pouze v mimořádných případech, kdy nelze z objektivních důvodů stížnost důsledně vyřešit, může být stanovena lhůta delší (náhradní), která se sdělí stěžujícímu.

Schránka důvěry (pro anonymní stížnosti) – pro náměty, připomínky a nedostatky je umístěna na přístupném místě na 2. patře (u vstupu do kaple/společenské místnosti). Anonymní stížnosti, vhozené do schránky důvěry se vyřeší a zápis je vyvěšen na nástěnkách na jednotlivých patrech. Schránka je vybírána 1x týdně.

Každé pondělí se schází výbor obyvatel s vedením Domova – řeší náměty, připomínky na chod Domova.

Na kvalitu služeb Domova si může stěžovat kdokoliv!

Veškeré podněty, stížnosti, připomínky bereme jako podnět ke zlepšení naší péče!!! 1x do roka probíhá vyhodnocení všech stížností soc. pracovníkem. Výstupy jsou zpracovány písemně a popsána opatření k nápravě. Ředitelka domova 1x ročně vyhotoví analýzu podaných stížností za příslušný rok.

**Kontakt:**

**Tel:** 491 482 462 **Adresa:** DO JUSTYNKA, Komenského náměstí 212, 549 31 Hronov

Ing. Jitka Ansorgová, ředitelka (6.30-15.00)

Dana Hrachová, vedoucí zdravotní a soc. péče (6.30-15.00)

Bc. Hana Bartáková, sociální pracovníce (7.30-16.00)

Bc. Ilona Šrejberová, sociální pracovníce (8.00-14.30)

# **INFORMACE PRO ZÁJEMCE, ŽADATELE, KLIENTY**

## **Jak řešit připomínky a stížnosti?**

### **Připomínky a stížnosti lze podat:**

- formou písemnou a vhodit do „Schránky důvěry pro náměty a připomínky“ na 2. patře u vchodu do kaple/společenské místnosti
- formou ústní - sociálnímu pracovníkovi, vedoucí zdravotní a sociální péče, ředitele Domova, pracovníkovi, ke kterému máte důvěru nebo prostřednictvím výboru obyvatel
- svým blízkým, zástupcům církví, kteří stížnost postoupí řediteli

**Stěžující má právo** na řešení připomínek, stížností a zvolit si zástupce pro podání a vyřizování stížnosti. Stěžující má právo na anonymní stížnost (vyřešení je umístěno na nástěnkách na jednotlivých patrech).

**Stížnost vyřizuje** nezaujatý pověřený pracovník. Vyřízení stížnosti je sděleno ústně či písemně (dle formy stížnosti) stěžujícímu.

**Postup:** Vyslechnutí stěžujícího, svědků, návrh řešení, písemné sdělení výsledku stěžujícímu, podpis. V případě, že nebude daný problém vyřešen do 28 dnů, máte právo postoupit svoji stížnost k řešení dalším úřadům.

### **Zřizovateli:**

Městský úřad Hronov, sekretariát starosty města, náměstí ČSA 5, **491 485 053**

*Stále ještě nejste spokojeni s vyřešením stížnosti?*

**Českému helsinskému výboru: 220 515 188**

Štefánikova 21, 15000 Praha 5

**Veřejnému ochránci práv: 542 542 888**

Údolní 39, 602 00 Brno