

PRAVIDLA pro vyjádření

- stížnosti
- připomínky
- nespokojenosti



1. Vymezení pojmů

STÍŽNOST je vyjádření nespokojenosti klienta či jiné osoby s poskytovanou službou, týká se zájmů klienta. Je to nespokojenost s kvalitou nebo způsobem poskytování sociální služby.

Např.: špatná komunikace, nedodržení dohodnutých služeb, porušení práv klienta, špatné zacházení s klientem, neřešení opakovaných připomínek, nedodržení etických zásad, porušení smluv a dohod.

Stížnost může být **ústní, písemná, elektronická, jiná** (oficiální i anonymní).

PŘIPOMÍNKA je poznámka, upozornění, vztahuje se k určité skutečnosti, která nebyla nazvána stížností. Může vést ke zkvalitnění služby, její řešení odstraní jednotlivé nedostatky.

Např.: týká se zejména jídla (slaná polévka, doplnění stravy salátem, nekvalitní brambory, studené jídlo apod.), nápad k úpravě zahrady, umístění laviček, náměty na společenské akce a výlety apod.

NESPOKOJENOST se spolubydlícím či jiným klientem, rozpory mezi klienty – pokud dojde k neshodám mezi klienty, klíčoví pracovníci se s nimi snaží situaci řešit. K řešení musí být všechny zúčastněné strany ochotny přijmout případné navrhované kompromisy, jinak pracovníci nemůžou být schopni toto vyřešit.

2. Přijímání stížností

- každý klient má právo si stěžovat
- stěžovat si může také jiná osoba (např. příbuzný klienta) a to ve věci zájmu klienta
- **stížnost je možné podat kterémukoli z pracovníků Domova V Podzámčí**
- klienti se mohou při podání stížností nechat zastupovat jinou osobou (např. rodinný příslušník, klíčový pracovník)


- za stížnost se označuje takové sdělení, které je jako „stížnost“ označeno. Pokud není takto označeno, vyhodnotí jeho obsah pracovník, který tuto stížnost přijímá – může se podatele zeptat, zda je jeho sdělení míněno jako stížnost (např. klient přijde za pracovníkem a řekne: „*dneska u mě byla jedna pracovnice a nechovala se ke mně vůbec hezky. Odsekla mi a neudělala, co jsem potřebovala.*“ Pracovník se klienta dotáže, zda toto sdělení klient chce řešit stížnost a řekne mu obecný postup)

Klienti a další osoby se mohou s vyřízením stížnosti obrátit na:

- * **ředitelku** Domova V Podzámčí: Palackého 165, Chlumeč nad Cidlinou, tel.: 602 455 764, e-mail: reditel@domov-podzamci.cz, Mgr. Janu Cabadajovou, MBA
- * na **Krajský úřad** Královéhradeckého kraje (zřizovatelem Domova V Podzámčí je Královéhradecký kraj): Pivovarské náměstí 1245, Hradec Králové, tel.: 495 817 320, e-mail: posta@kr-kralovehradecky.cz nebo
- * na **Ministerstvo práce a sociálních věcí** – inspekce sociálních služeb: Wonkova 1142/1, 500 02 Hradec Králové, telefon: 950 196 585

a to buď rovnou, nebo v případě nespokojenosti s vyřízením podané stížnosti.

3. Evidence a vyřizování stížností

STÍŽNOST	KDO ŘEŠÍ
ústní a písemná (včetně elektronicky zaslaných)	Stížnost řeší vedoucí příslušného úseku dle obsahu stížnosti. Vyřízení: ústní nebo písemné stěžovateli (v případě písemné stížnosti vždy písemné vyřízení). Informování: vedoucí pracovník informuje své podřízené na nejbližší poradě úseku, kterého se stížnost týká.
písemná (kniha u vchodových dveří v Říhově a v Palackého ulici)	písemné stížnosti řeší ředitelka, viz výše, pochvaly či poděkování ředitelka neprodleně tlumočí příslušným vedoucím pracovníkům, Ti je předají na nejbližší poradě svého úseku svým podřízeným (doložitelné zápisem z porady)
anonymní	Řeší vedoucí úseku, kterého se týká. Vyřízení: na poradě úseku, kterého se stížnost týká. <div style="display: flex; justify-content: center; align-items: center;">  </div> <p>schránky v Palackého ulici, budova B (v přízemí, v 1. patře a ve 2. patře)</p>



schránka v Palackého ulici, budova A



schránka v Říhově ulici

Schránky jsou vybírány 1x týdně.

Stížnost bude vyřízena bezodkladně, nejdéle do 30 dní od přijetí (případně od vybrání ze schránky). Pokud by ze závažného důvodu bylo potřeba dobu vyřízení prodloužit, stěžovatel o tom bude ústně nebo písemně informován, včetně důvodu prodloužení (netýká se anonymních stížností).

Pozn.: u klienta, který není schopen porozumět možnosti stěžovat si a nedokáže to dle běžného postupu (písemná, anonymní, ústní, prostřednictvím zástupce), zejména z důvodu onemocnění demence, klíčový pracovník vede písemné záznamy z pozorování klienta.

Schválila:

Mgr. Jana Cabadajová, MBA
ředitelka