



LUXOR Poděbrady

poskytovatel

sociálních služeb

## **Směrnice č. 6/2011**

# **Pravidla pro vyřizování podnětů, připomínek a stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb**

Vydává: Mgr. Jaromír Novák, ředitel LUXOR Poděbrady

**V Poděbradech dne 1. 2. 2011**

## **Každá stížnost je motivem pro naši další práci!**

### **I. Stížnosti a práva klientů**

Všichni zaměstnanci LUXOR Poděbrady při výkonu práce dodržují pracovněprávní předpisy a vnitřní směrnice, etický kodex pracovníků LUXOR Poděbrady a chovají se tak, aby nezavdávali příčinu ke stížnostem na kvalitu poskytovaných služeb.

Stížnosti jsou chápány jako výkon práva klienta a jsou zdrojem informací pro zvyšování kvality poskytovaných služeb.

### **II. Osoby oprávněné vznést stížnosti**

Podávat stížnost mohou **všichni klienti** Domova nebo v jejich zájmu **i jiní občané**, kterých se chod Domova jakýmkoliv způsobem dotýká (rodina, jiná blízká osoba, zákonný zástupce nebo i fyzická či právnická osoba zastupující zájem klienta).

Připomínku může vznést **jakýkoliv občan**, který nemá s poskytovatelem ani klientem nic společného. I tato připomínka je poskytovatelem s veškerou vážností projednána, vyhodnocena a ukáže-li se jako oprávněná, poskytovatel přijme potřebná opatření k tomu, aby se problém v budoucnosti již neopakoval.

### **III. Dostupnost informací o podávání stížnosti**

Každý klient je informován sociální pracovnící o možnosti podání stížnosti již při nástupu do Domova.

Tyto informace pro klienty, jejich blízké a veřejnost jsou dostupné:

- a) v Domácím rádu, který je k nahlédnutí na každém patře na chodbě,
- b) na nástěnce na každém patře (viz. příloha č.1)
- c) na jídelně
- d) k nahlédnutí na sesterně, u vedoucí sestry, sekretariátu Luxoru, u sociální pracovnice (lze požádat o vyhotovení jejich kopií)
- e) na internetových stránkách Luxoru Poděbrady.

### **IV. Jak se podává stížnost**

#### **1. písemně**

- dopis,
- e-mail,
- vložení do poštovní schránky před budovou LUXOR Poděbrady,
- do schránky ve zvýšeném přízemí u jídelny a na chodbě ve 2. patře, které jsou označena „Pište své sdělení a připomínky“.

Schránku vybírá sociální pracovnice dvakrát v týdnu, v přítomnosti kteréhokoliv dalšího zaměstnance Luxoru nebo klienta. Tato pravidla jsou uveřejněna vedle schránky na stížnosti.

**2. telefonicky** - v tomto případě je vhodné doporučit stěžovateli podat stížnost osobně nebo písemnou formou, pokud toto stěžovatel odmítne, je stížnost zaznamenána do níže vedeného formuláře.

**3. ústně** - v tomto případě je proveden zápis z ústního podání stížnosti na „Formulář pro podávání a řešení stížností“ (viz příloha č. 2).

**4. anonymně** - v tom případě se postupuje následovně: anonym se vždy zaznamená na formulář a prověří se, zveřejní se na nástěnce včetně odpovědi. Pokud je anonym urážlivý nebo vulgární, upraví se, aby byl přijatelný, a zveřejní se, že přišel anonym a byla provedena nezbytná úprava.

Stěžovatel má možnost si svobodně zvolit svého nezávislého zástupce, přizvat důvěrníka (klíčový pracovník), tlumočníka, průvodce, nebo jinou osobu potřebnou pro zajištění komunikace (Lormova prstová abeceda, odezírání atd.).

#### **V. Odpovědní pracovníci za vyřizování stížností**

Za vyřizování a evidenci stížností v LUXORu Poděbrady jsou zodpovědné sociální pracovníce Domova nebo ředitel.

#### **VI. Postup při podávání žádosti**

Stížnosti může klient podávat **každému zaměstnanci** Luxoru, nejčastěji sociální pracovníci, která stížnosti eviduje nebo řediteli organizace., Každý zaměstnanec, kterému byla stížnost podána, následně provede zápis o stížnosti.

Bude-li se stížnost na chování nebo chybně poskytnutou sociální službu týkat sociální pracovníce, stížnost přijímá a vyřizuje ředitel Luxoru Poděbrady.

Bude-li stížnost směřována na ředitele organizace, stížnost přijímá sociální pracovníce a předává k vyřízení zřizovateli Středočeskému kraji.

O všech stížnostech a jejich vyřízení se vede prokazatelná evidence u sociálních pracovníc. V knize „**Evidence stížností**“ je zaznamenán druh stížnosti (podnět, připomínka, stížnost), forma, číslo, datum, stěžovatel, obsah stížnosti, kdo vyřizuje.

**Lhůta** pro vyřízení stížnosti je maximálně **30 dnů**. V případě, že tato lhůta k vyřízení stížnosti nestačí, musí být stěžovateli písemně oznámeno důvod prodloužení lhůty pro vyřízení stížnosti.

Sociální pracovníce je po přijetí stížnosti povinna neprodleně informovat vedoucí sestru nebo ředitele. Zařízení respektuje právo stěžovatele zůstat v anonymitě. Sociální pracovníce stížnost zaeviduje a přidělí jí číslo. V případě, že je podána ústně, stížnost zapíše do formuláře a předá vedoucímu úseku, na který stížnost směřuje. V případě, že si stěžovatel stěžuje na vedoucího úseku, postupuje se stížnost jeho nadřízenému nebo řediteli.

Vedoucí úseku stížnost prověří a sepíše zápis, jak byla stížnost vyřízena a seznámí s výsledkem sociální pracovníci.

Následně se uskuteční jednání se stěžovatelem. Tohoto jednání se zúčastní mimo stěžovatele sociální pracovník, vedoucí příslušného úseku, popřípadě ředitel.

O jednání sociální pracovníce sepíše zápis, který podepíše všichni účastníci jednání. Ze zápisu musí být zřejmé, jak byla stížnost posouzena. Zápis předá stěžovateli a případně i řediteli. Jeden z výtisků sociální pracovníce založí do evidence stížností. Pokud je stížnost podaná anonymně, je odpověď na ní vyvěšená na nástěnce u jídelny.

Pracovníci Luxoru Poděbrady jsou informováni o opatřeních, která byla přijata při řešení konkrétní stížnosti.

#### **VII. Odvolání při nespokojenosti s vyřízením stížnosti**

Není-li stěžovatel spokojen s vyřízením stížnosti, je třeba, aby řešitel stížnosti přednesl toto odvolání řediteli, který ustaví zvláštní komisi k řešení odvolání. O tomto postupu je informován stěžovatel. Vyřízení stížnosti je opět písemnou formou.

O uvedené možnosti musí být stěžovatel prokazatelně poučen. **V zápise z projednání stížnosti bude stěžovatel písemně na tuto možnost upozorněn.**

### **VIII. Respektování důstojnosti stěžovatele**

Při vyřizování stížnosti není přípustné snižovat vážnost stěžovatele, či se jakkoliv dotýkat jeho cti a osobních práv. Porušení tohoto pravidla ze strany zaměstnanců Luxoru Poděbrady je považováno za porušení pracovně právních vztahů podle zákoníku práce (§73 a následující v platném znění) se všemi důsledky z toho vyplývajícími.

Stížností nesmí být dotčena osobní práva jiného klienta či zaměstnance.

Klient a v jeho zájmu i ostatní občané si mohou stěžovat i u dalších orgánů a institucí, kterými jsou:

#### **Nezávislé orgány pro podávání stížností na poskytovatele sociálních služeb Luxor Poděbrady:**

- **Zřizovatel Středočeský kraj**, Zborovská 11, 150 21 Praha 5

Vedoucí sociálního odboru – telefon **257 280 286**, e-mail:grunthal@kr-s.cz

- **Veřejný ochránce práv – OMBUDSMAN**, Údolní 39, 602 00 Brno

Telefon **542 542 111, 542 542 888** www.ochrance.cz

- **Český helsinský výbor** – Štefánikova 21, 150 00 Praha 5,

Telefon **220 515 188 nebo 220 515 223**, e-mail: pravni@helcom.cz nebo senior@helcom.cz

- **Senior telefon: 800 157 157**- bezplatnou krizovou linku pro seniory, která funguje 24 hodin denně, 7 dní v týdnu pod organizací Život 90 - Humanitární občanské sdružení (Karolíny Světlé 18, 110 00 Praha 1),

e-mail: seniortelefon@zivot90.cz

- **Zlatá linka seniorů – telefon 800 200 007**, bezplatná linka důvěry pro seniory, která funguje pondělí až pátek od 8 – 20 hodin (organizuje nadační fond Elpida),

- **Občanské poradny - Asociace občanských poraden** – Tachovské náměstí 3, 130 00, Praha, Telefonujte prosím od 10:00 do 15:00.

Telefon 222 780 599, Mobil 774 529 966, Fax 222 212 723

E-mail: aop@obcanskeporadny.cz

Nebo přímo:

#### **Občanská poradna Nymburk, o.s.**

Přemyslovců 14/11 (budova České spořitelny ve 2. patře), 288 02 Nymburk

**Tel./fax 325 511 148** (pouze konzultační hodiny)

**Mobil: 731 588 632** (v průběhu celého týdne)

E-mail: poradna.nymburk@centrum.cz , www.opnymburk.cz

Otevřeno: Pondělí - 09:00 – 12:30, 13:30 – 17:00, Středa - 09:00 – 12:30,

Pátek - 09:00 – 12:30, 13:30 - 15:00

Poradny poskytují rady, informace a pomoc těm, kteří se na ně obrátí. Jsou bezplatné, nezávislé, nestranné a diskrétní.

## **IX. Závěrečná ustanovení**

S touto směrnicí musí být prokazatelně seznámeni všichni klienti i zaměstnanci Domova pro seniory LUXOR Poděbrady, poskytovatel sociálních služeb.

Touto směrnicí se ruší směrnice č.13/2009.

Tato směrnice nabývá účinnosti dne **1. 2. 2011**

### Vypracovala:

Bc. Radka Novotná, Lenka Hasnedlová

### Aktualizace:

Kristýna Soudská, DiS. ....

Dana Šlemínová, DiS. ....

V Poděbradech dne **1. 2. 2011**

Schválil: Mgr. Jaromír Novák, ředitel LUXORu Poděbrady, poskytovatel sociálních služeb

Dne: **1. 2. 2011**

Podpis a razítko:.....

Seznam příloh:

Příloha č. 1 Co dělat, když vás něco trápí, tíží, nebo se vám, něco nelíbí

Příloha č. 2 Luxor Poděbrady – poskytovatel sociálních služeb, FORMULÁŘ PRO  
PODÁVÁNÍ A ŘEŠENÍ STÍŽNOSTÍ

Příloha č. 3 Odpověď na stížnost

**Co dělat, když vás něco trápí, tíží,  
nebo se vám, něco nelíbí**

- 1. Mluvte a pište o všem, co vás trápí, tíží, co vám působí problémy.**
- 2. Požádejte o pomoc kteréhokoliv zaměstnance.**
- 3. Zaměstnanec Vaši připomínku zapíše a předá.**
- 4. Vaše stížnost, nebo připomínka bude vyřízena do 30 dnů.**
- 5. Máte právo účastnit se vyřizování vaší stížnosti nebo si zvolit zástupce.**
- 6. Pokud svou stížnost budete psát, nemusíte se podepisovat.**
- 7. Schránky, do kterých můžete vkládat své připomínky a stížnosti je umístěna na chodbě u jídelny (zvýšené přízemí) a na chodbě ve 2. patře označeny „Zde nám můžete psát své sdělení a připomínky“.**



## Luxor Poděbrady – poskytovatel sociálních služeb

### FORMULÁŘ PRO PODÁVÁNÍ A ŘEŠENÍ STÍŽNOSTÍ

<b>Jméno a příjmení osoby, která stížnost podává:</b>	<b>Forma stížnosti:</b> Ústní Písemná Telefonická
---	--

<b>Na koho stížnost směřuje (zatrhněte):</b> na klienta na příbuzné klienta na nadřízeného na kolegy na funkčnost části zařízení ostatní	<b>Datum a čas předání stížnosti:</b> Stížnost byla z ústní formy přepsána do písemné – datum a podpis pracovníka, který stížnost přepsal:
--	---

<b>Obsah stížnosti:</b>
-------------------------

<b>Podpis pracovníka, který stížnost zapsal a přijal:</b>
---

<b>Místo řešení stížnosti:</b>	<b>Datum řešení stížnosti:</b>
--------------------------------	--------------------------------

<b>Pracovníci přítomni řešení stížnosti:</b>
--

**Popis a řešení stížnosti:**

**Kdo sepíše odpověď na stížnost:**

**Datum sepsání odpovědi na stížnost:**

**Klient byl poučen o možnosti stěžovat si na poskytovatele u nezávislých orgánů.**

**Datum předání odpovědi na stížnosti:**

**Podpis osoby, která převzala odpověď na svoji stížnost (je-li to možné):**

## **Odpověď na stížnost**

Datum podání stížnosti:

Číslo stížnosti:

Předmět stížnosti:

V Poděbradech dne