

## **Stížnosti, podněty, připomínky**

V SeniorCentru Šanov (dále jen SeniorCentrum) mají všichni klienti, popřípadě jejich zástupci, možnost stěžovat si na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb.

Stížnost, námět či připomínku může podat zájemce o službu, klient, opatrovník, pracovník zařízení, rodinný příslušník, blízký člověk či jiná fyzická či právnická osoba zastupující zájem klienta.

Všechny stížnosti jsou pracovníky zařízení chápány jako výkon práva klienta a jsou cenným zdrojem informací o poskytovaných službách a o tom, jak je klientem či jejich blízkými služba vnímána, přijímána, jak splňuje jejich očekávání, kde jsou slabá místa poskytování služby.

Stížnosti jsou pracovníky chápány jako příležitost ke zvýšení kvality služby.

Stížnost lze podat ústně, písemně, telefonicky nebo e-mailem. Stížnost může být podána anonymně. Anonymními stížnostmi se poskytovatel zabývá stejně, jako stížnostmi, kde je stěžovatel znám.

Schránky na stížnosti, podněty, připomínky, přání a pochvaly jsou rozmístěny po budově SeniorCentra, zpravidla v každém patře a tak, aby bylo zajištěno soukromí v případě podávání anonymní stížnosti. Schránka je označena názvem, pravidly pro podávání stížností, obrázkovým průvodcem a adresami, kam je možné stížnost podat. U každé schránky jsou k dispozici formuláře pro podávání stížností a formuláře pro podávání podnětů, připomínek, přání a pochval.

Imobilní nebo nevycházející klient má také možnost podat anonymní stížnost a to pomocí mobilní schránky.

Zaměstnanec pověřený ředitelem SeniorCentra (zpravidla sociální pracovnice) schránky kontroluje 1x týdně. Výběr schránky činí za přítomnosti svědka určeného ředitelem SeniorCentra. O přijaté stížnosti ředitele SeniorCentra informuje na každotýdenních poradách s vedením, pokud jde o závažnou stížnost, je ředitel informován neprodleně.

**Lhůta pro vyřízení stížnosti** je s přihlédnutím k závažnosti **maximálně 30 dní**.

Postupy, které jsou užité k prověřování stížnosti, musí být voleny tak, aby vedly k rychlému zjištění skutečného stavu věci, nesnižovaly důstojnost žádného z účastníků a neovlivňovaly nežádoucím způsobem budoucí vztahy mezi účastníky.

Pověřený pracovník prověří všechny důležité aspekty podání, aby bylo možno rozhodnout o tom, zda je stížnost oprávněná, neoprávněná nebo částečně oprávněná. K prověření se použijí rozhovory se zúčastněnými osobami, práce s dokumentací, popř. jiné metody. Z jednání je vyhotoven zápis, který je přílohou řešení stížnosti.

Na každou stížnost je vyhotovena písemná odpověď, která se posléze projednává se stěžovatelem. Pokud je stěžovatelem osoba nežijící v SeniorCentru a nelze zajistit osobní projednání písemné odpovědi, je tato odpověď stěžovateli zaslaná poštou/emailem. U ústní a telefonické stížnosti se provede zápis do „Protokolu o podání stížnosti“. Elektronicky podaná stížnost se vytiskne.

V případě **anonymní stížnosti** je písemná odpověď vyvěšena na nástěnce po dobu 1 měsíce od uzavření vyřízení anonymní stížnosti. V případě, že anonymní podavatel stížnosti uvedl, že si nepřeje, aby vyřešení jeho anonymní stížnosti bylo vyvěšeno na nástěnce, je uloženo v kanceláři u sociální pracovnice.

**Stěžovatel je upozorněn na možnost obrátit se na nezávislý orgán, který prověří a přezkoumá postup organizace. Námitku k prověření postupu nebo vyřízení stížnosti lze podat k nadřízenému nebo nezávislému orgánu.**

#### KONTAKTY PRO PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

- Klíčový pracovník
- Ředitel a jeho zástupce
- Vrchní sestra
- Sociální pracovnice

#### **Centrála společnosti:**

##### **SeneCura s.r.o.**

Ke Smíchovu 1144/144  
Slivenec, 154 00 Praha 5  
e-mail: [v.sverakova@senecura.cz](mailto:v.sverakova@senecura.cz)  
telefon: 725 871 344

#### **Veřejný ochránce práv:** (nezávislá organizace)

Kancelář veřejného ochránce práv  
Údolní 39, 602 00 Brno, tel. 542 423 829-30  
e-mail: [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)  
on-line formulář: <http://poe.gordic.cz/KVOP/>  
tel. (+420) 542 542 888

#### **Český helsinský výbor:**

Štefánikova 21  
150 00 Praha 5  
Tel.: 257 221 142 nebo 602 646 940, 773 115 951  
webové stránky: [www.helcom.cz](http://www.helcom.cz)  
e-mail: [info@helcom.cz](mailto:info@helcom.cz), [poradna@helcom.cz](mailto:poradna@helcom.cz)

**občanské poradny:** [www.obcanskeporadny.cz](http://www.obcanskeporadny.cz)

#### **Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR:**

Na Poříčnickém právu 1/376  
128 01 Praha 2  
Elektronická podatelna: [posta@mpsv.cz](mailto:posta@mpsv.cz)  
Tel. +420221921111

#### **Magistrát města Prahy**

Odbor zdravotnictví, sociální péče a prevence  
Charvátova 145, 11000 Praha 1, Nové Město  
Tel. +420236004102

#### **Odbor sociálních věcí Znojmo**

Náměstí Armády 1213/8, 669 02 Znojmo  
Tel: 515 216 557  
email: [stanislav.maar@muznojmo.cz](mailto:stanislav.maar@muznojmo.cz)

## PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

- Stížnost může podat každý obyvatel SeniorCentra.
- Stížností je jakákoliv výhrada klienta či jiné účastněné osoby na kvalitu nebo způsob poskytování služeb.

- Rozlišují se pojmy – stížnost, podnět, připomínka, přání, pochvala

**Stížnost:** je vyjádřená nespokojenost klienta nebo jiné osoby se službou a její kvalitou nebo způsobem poskytování služby.

**Podnět, připomínka, přání, pochvala:** Za podnět, připomínku nebo přání nemůže být považováno upozornění na závažný nedostatek. Můžou být podány v oblasti technické, organizační, na způsob poskytování služby nebo v personální oblasti. Řeší se ihned. Nevyžaduje se písemné projednávání.

- Stížnost může být anonymní (nepodepsaná).
- Všechny stížnosti jsou evidovány.
- Za stížnost nesmí být stěžovatel nijak trestán ani na něj nesmí být negativně pohlíženo.
- Stížnosti eviduje sociální pracovník, který spolu se svědkem (určený ředitelem) 1x týdně vybírá schránky Stížností, podnětů připomínek, přání a připomínek.
- Stížnost může podat stěžovatel každé osobě (zaměstnanci), které důvěřuje. Tato postupuje stížnost osobě určené ředitelem SeniorCentra k vyřizování stížností nebo přímo řediteli Domova, případně Managementu společnosti (podle žádosti stěžovatele).
- Stížností a podnětů je využíváno ke zlepšení kvality poskytování služeb.
- Řešení anonymní stížnosti je vyvěšeno na veřejné nástěnce po dobu 1 měsíce. (Pokud si stěžovatel nepřeje zveřejnění výsledku, uvede toto u stížnosti. Vyřešení se může dozvědět u sociální pracovnice).
- Lhůta pro vyřízení stížnosti je 30 dnů.
- Proti vyřešení stížnosti je možno se obrátit k nadřízenému nebo nezávislému orgánu.