

## Pravidla pro podávání a vyřizování stížností

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

Stížnost, připomínku či podnět může podat zájemce o službu, klient, opatrovník, pracovník zařízení, rodinný příslušník, blízký člověk, 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 příležitostí 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 podatel znám.

Schránky na stížnosti, připomínky, podněty, přání a pochvaly jsou rozmístěny po budově SeniorCentra, zpravidla v každém patře 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 připomínek, podnětů, 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 a regionální ředitel informován neprodleně.

Stížnost je vždy vyřizována bezodkladně a to v časové lhůtě dané její povahou a závažností. Obvyklá lhůta pro vyřízení stížnosti **činní 14 dní**, maximální lhůta pro vyřízení stížnosti je stanovena **až na 30 dní**. V komplikovaných případech (např. potřeba zpracování hlubší analýzy) **až 60 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 s podatelem. Pokud je podatel osoba nežijící v SeniorCentru a nelze zajistit osobní projednání písemné odpovědi, je tato odpověď stěžovateli zaslána poštou/emailem. U ústní a telefonické stížnosti se provede zápis do „Protokolu o podání stížnosti“.

V případě **anonymní stížnosti** je písemná odpověď vyvěšena na nástěnce po dobu 1 měsíce od uzavření vyřízení anonymní stížnosti. V případě, že anonymní podatel stížnosti uvedl, že si

nepřeje, aby vyřešení jeho anonymní stížnosti bylo vyvěšeno na nástěnce, je uloženo v kanceláři u sociální pracovnice.

## PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

- Stížnost může podat každý klient SeniorCentra nebo jeho zástupce.
- Stížností je jakákoliv výhrada klienta či jiné účastněné osoby na kvalitu nebo způsob poskytování služeb.
- Rozlišují se pojmy – stížnost, připomínka, podnět, přání a pochvala.  
Stížnost: je vyjádřená nespokojenost klienta nebo jiné osoby se službou a její kvalitou nebo způsobem poskytování služby.  
Podnět, připomínka: Podnětem se rozumí návrh, či námět k něčemu novému, nápad na zlepšení či řešení situace. Připomínka je drobnou kritikou.  
Přání, pochvala: Přání je vyslovené očekávání klienta v oblasti poskytování sociální služby. Pochvala je vyjádřením spokojenosti nad kvalitou sociální služby.
- Stížnost může být anonymní (nepodepsaná).
- Všechna podání jsou evidována.
- Za stížnost nesmí být podatel nijak trestán, ani na něj nesmí být negativně pohlíženo.
- Stížnosti eviduje sociální pracovník, který spolu se svědkem (určený ředitelem) 1x týdně vybírá schránky Stížností, připomínek, podnětů, přání a pochval.
- Stížnost může podat stěžovatel každé osobě (zaměstnanci), které důvěřuje. Tato postupuje stížnost osobě určené ředitelem SeniorCentra k vyřizování stížností nebo přímo řediteli SeniorCentra, 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 to u stížnosti. Vyřešení se může dozvědět u sociální pracovnice.)
- Stížnost je vždy vyřizována bezodkladně a to v časové lhůtě dané její povahou a závažností. Obvyklá lhůta pro vyřízení stížnosti činí 14 dní, maximální lhůta pro vyřízení stížnosti je stanovena až na 30 dní. V komplikovaných případech (např. podávající osoba není k dispozici) až 60 dní.
- Proti vyřešení stížnosti je možno se obrátit k nadřízenému nebo nezávislému orgánu.

U všech osobních označení platí zvolený formulář pro všechna pohlaví.

## KONTAKTY PRO PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

### SeniorCentrum Šanov

- Klíčový pracovník
- Ředitel
- Vrchní sestra
- Sociální pracovnice

### Management společnosti SeneCura:

#### SeneCura s.r.o.

Ke Smíchovu 1144/144  
154 00 Praha 5 - Slivenec

e-mail: [info@senecura.cz](mailto:info@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 hlavního 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)

U všech osobních označení platí zvolený formulář pro všechna pohlaví.

## PROTOKOL O PODÁNÍ STÍŽNOSTI

Vyplňuje podatel nebo jeho zástupce (rodinný příslušník, osoba blízká, opatrovník, zaměstnanec):

Stížnost podal: (jméno, příjmení a adresa/e-mail podatele)	
Datum podání stížnosti:	
Podáváte-li stížnost anonymně, žádáte uveřejnění řešení na nástěnce?	<input type="checkbox"/> ano <input type="checkbox"/> ne
OBSAH SDĚLENÍ (STÍŽNOSTI)	
	V ..... dne ..... podpis podatele nebo jeho zástupce

U všech osobních označení platí zvolený formulář pro všechna pohlaví.