

Vnitřní předpis – Směrnice č. II
Přijímání a vyřizování stížností

Organizace: Domov pro seniory Třeboňsko, příspěvková organizace

Oblast působnosti: Domov seniorů České Velenice

Pravidla pro přijímání a vyřizování stížností.

1. Každý uživatel nebo jeho zástupce si může kdykoliv stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby, aniž by byl jakkoliv znevýhodněn nebo ohrožen. Stížnosti jsou zaměstnanci zařízení chápány jako nezpochybnitelné právo uživatele a příležitost ke zvýšení kvality poskytovaných služeb.
2. **Druhy podání:**
stížnost – to je projev nespokojenosti uživatele nebo jiné osoby s poskytovanou sociální službou, nebo se způsobem, jakým je poskytována, stěžující má silnou potřebu dosáhnout nápravy kritizovaného stavu, stížnosti se vždy vyřizují písemně.
podnět – tím se většinou rozumí podání uživatele nebo jiné osoby ke zlepšení kvality sociálních služeb nebo života uživatelů v zařízení, které většinou přináší nějakou novou věc, lze je řešit ústně
připomínka – bývá to např. drobná kritika, pojmenování nedostatku či dílčí nespokojenost směřující ke zlepšení kvality sociálních služeb nebo života uživatelů v zařízení, lze je řešit ústně
3. Stížnosti, podněty a připomínky je možné podávat u kteréhokoliv zaměstnance organizace.
4. Stěžovatel má možnost si zvolit zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat, v případě potřeby (problémy s komunikací) bude zprostředkován tlumočník.
5. Ústní stížnosti řeší ten, na koho jsou směřovány neprodleně, případně k řešení přizve kompetentního spolupracovníka. Pokud není stěžovatel s vyřešením spokojen, je mu doporučeno podat svou stížnost písemně.
6. Podstatnější ústní stížnosti na kvalitu a způsob poskytování sociálních služeb (porušení práv apod.) příjemce stížnosti zaznamená vždy písemně a budou se řešit v kompetentním základním týmu pracovníků. Pokud se přijatelný výsledek nenajde, podá se tato stížnost písemně k dalšímu řešení vedoucí.
7. O řešení anonymních stížností rozhoduje vedoucí organizace dle jejich obsahu (je možné odložit a neřešit nebo zaevidovat a postupovat jako u neanonymních stížností).
8. Evidenci písemných neanonymních stížností, oznámení a podnětů (dále jen podání) adresovaných organizaci vede vedoucí DS, která je zároveň přijímá v souladu s označením na dveřích kanceláře (PŘÍJEM STÍŽNOSTÍ).
9. Podání došlá poštou je pracovník pověřený přebíráním pošty povinen zapsat do deníku došlé pošty a ihned předat vedoucí k zaevidování.
10. Každé podání převzaté osobně i došlé poštou je zapsáno do podacího deníku a vedoucí vyhotoví průvodní list s pořadovým číslem stále navazujícím na předchozí podání. Průvodní list se stává součástí podání (viz příloha).

11. Pro řešení podání vytvoří vedoucí skupinu minimálně dvou zaměstnanců dle oblasti, které se týká.
12. Podání musí být vyřízeno nejpozději do 30 dnů ode dne jeho doručení. Tuto lhůtu může v odůvodněných případech výjimečně prodloužit vedoucí. S důvodem překročení lhůty musí být seznámen stěžovatel.
13. Na základě shromážděných informací k danému podání rozhodne příslušná řešící skupina o jeho oprávněnosti. Konečné slovo má vedoucí. Pokud je podání oprávněné, musí být přijata opatření potřebná k odstranění zjištěných závad.
14. Bez ohledu na oprávněnost podání bude stěžovatel písemně, případně jinou srozumitelnou formou informován o výsledku šetření. Odpověď stěžovateli podepíše vedoucí.
15. Vedoucí bude sledovat plnění nápravných opatření, zejména dodržení určených termínů k odstranění zjištěných závad.
16. Opakované, již rozhodnuté stížnosti, které neobsahují žádné nové skutečnosti, se pouze zaevidují s odkazem na pořadové číslo původní stížnosti a dále se neřeší.
17. V odpovědi na stížnost bude stěžovatel informován, že v případě nespokojenosti s jejím vyřízením v organizaci, se může obrátit na ředitele CSS Ing. Jiřího Blížíla, Česká 1175/II, 377 01 Jindřichův Hradec, dále pak na Krajský úřad – Jihočeský kraj, odbor sociálních věcí a zdravotnictví, U Zimního stadionu 1952/2, 370 76 České Budějovice, následně případně na kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno, Český helsinský výbor, Jelení 5, 118 00 Praha 1 nebo Asociaci občanských poraden, Senovážné náměstí 24, 116 47 Praha 1.
18. Zákonní zástupci a klienti jsou o možnosti a způsobu podávání stížností srozumitelně informováni sociálním pracovníkem při podepisování smlouvy o poskytování sociálních služeb a základní informace jsou vyvěšeny na veřejně přístupném místě v organizaci.

Tato směrnice nabývá účinnosti dne 1. 1. 2025.

Zároveň se ruší vnitropodniková směrnice o vyřizování stížností, oznámení a podnětů z 1. 6. 2004 a vnitřní předpis Směrnice č. II Přijímání a vyřizování stížností z 1. 8. 2009

V Českých Velenicích 8. 1. 2025

Mgr. Kamila Večeřová, zástupce ředitele

Příloha: Průvodní list stížnosti



DOMOV SENIORŮ
ČESKÉ VELENICE

Průvodní list stížnosti

Domov pro seniory Třeboňsko, příspěvková organizace
- Domov seniorů České Velenice

Jméno, příjmení a adresa stěžovatele	Evidenční číslo
	Číslo jednací
Stručný obsah stížnosti	Počet listů
	Došlo dne
	Prodlouženo do
Obsah spisu	Skupina k řešení
	Oprávněnost (ano – ne – částečně)
Vyřízeno dne	Stěžovatelky seznámeny dne
Neřešeno z důvodu	