



LUXOR Poděbrady

poskytovatel

sociálních služeb

Směrnice č. 13/2012

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

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 pracovníci o možnosti podání stížnosti již při nástupu do Domova.

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

- a) v Domácím řádu, který je k nahlédnutí na každém patře na chodbě,
- b) na nástěnce na každém patře (Příloha č.1 Co dělat, když vás něco trápí, tíží, nebo se vám, něco nelíbí)
- c) k nahlédnutí na sesterně, u vedoucí sestry, sekretariátu Luxoru, u sociální pracovnice (lze požádat o vyhotovení jejich kopií)
- d) 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 v přízemí (1. n. p.) u jídelny a na chodbě ve 2. patře (3. n. p.), které jsou označeny „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 (Příloha č. 2 Luxor Poděbrady – poskytovatel sociálních služeb „Formulář pro podávání a řešení stížností“).

4. anonymně - v tomto případě se postupuje následovně: anonymní stížnost se vždy zaznamená na formulář a prověří se. Dále se uveřejní se na nástěnce včetně odpovědi. Pokud je anonym urážlivý nebo vulgární, upraví se, aby byl přijatelný. Přijatelně upravená anonymní stížnost se zveřejní na nástěnce a sociální pracovnice uvede, z jakých důvodů byla provedena nezbytná úprava.

Stěžovatel má možnost si svobodně zvolit svého nezávislého zástupce, přizvat důvěrníka (klíčový pracovník), tlumočnicka, 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 pracovnice Domova nebo ředitel.

VI. Postup při podávání žádosti

Stížnosti může klient podávat **každému zaměstnanci** Luxoru, který s ním následně provede zápis o stížnosti nebo u sociálních pracovnic, kde se stížnosti evidují.

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

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

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

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 pracovnice je po přijetí stížnosti povinna neprodleně informovat vedoucí sestru nebo ředitele případně jeho zástupce. Zařízení respektuje právo stěžovatele zůstat v anonymitě. Sociální pracovnice 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 řešena a seznámí s výsledkem sociální pracovnici.

Následně se uskuteční jednání se stěžovatelem. Tohoto jednání se zúčastní mimo stěžovatele sociální pracovník, vedoucí příslušného úseku, popřípadě ředitel. Následně ze získaných informací je posouzena oprávněnost stížnosti.

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

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 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 **257 280 272**, e-mail: smidova@kr-s.cz
- **Veřejný ochránce práv – OMBUDSMAN**, Údolní 39, 602 00 Brno
Telefon **542 542 111**, 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](http://www.humanitarni-obcanske-sdruzeni.cz) (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 9:30 do 18:00.
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 Mobil: 731 588 632

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

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

IX. Závěrečná ustanovení

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

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 Metodika postupu při opakovaném narušování občanského soužití ze strany uživatele

Touto směrnicí se ruší směrnice č.13/2009.

Tato směrnice nabývá účinnosti od 01. 09. 2012.

Aktualizace dne 01. 09. 2012