

# Domov důchodců Bystřany

Pražská 236, 417 61 Bystřany  
tel. 417536062-23, e-mail: dd.bystrany@volny.cz

## Směrnice č. 9 k vyřizování stížností

Určeno všem zaměstnancům

- Stížností rozumíme:
  - a) vyjádřenou nespokojenost, která vyžaduje složitější řešení než pouze okamžitou reakci, jejímž obsahem je nespokojenost s kvalitou nebo způsobem poskytování sociálních nebo zdravotnických služeb v Domově důchodců Bystřany,
  - b) podání, které je označeno jako stížnost, ať je jeho obsah jakýkoliv,
  - c) podání, které není jako stížnost označeno, ale jeho obsah takový je.
- V případě nejasností, zda se jedná o stížnost, je uživatel služby (nebo osoba, která dala podnět) dotázán, zda chce situaci řešit formou stížnosti.
- Posouzení podané stížnosti – zda jde o stížnost na zdravotnické zařízení nebo o stížnost na kvalitu a způsob poskytování sociální služby – je v kompetenci ředitele zařízení.
- V DD Bystřany mají všichni uživatelé, popř. jejich zástupci, možnost stěžovat si na kvalitu nebo způsob poskytování služby, aniž by tím byli ohroženi. O možnosti a způsobu podávání stížností je klient informován poprvé nejpozději do 1 týdne od nástupu do zařízení. Povinnost připomínat klientovi možnost a způsob podávání stížností i během pobytu má jeho klíčový pracovník. Na každém patře u schránky důvěry jsou vyvěšena pravidla pro podávání stížností pro uživatele (viz Přílohu č. 2 této směrnice), která jsou přizpůsobená obsahem i formou cílové skupině obou poskytovaných služeb.
- Klient (pacient) může podat stížnost sám, prostřednictvím svého zákonného zástupce, blízké osoby, výboru obyvatel, fyzické či právnické osoby zastupující zájem klienta nebo kteréhokoliv zaměstnance DD Bystřany.
- Kontaktuje-li klient zaměstnance s tím, že chce podat stížnost, oprávněnost stížnosti nesmí být zpochybňována, a to včetně klientů s mentálním postižením, psychiatrickým onemocněním, s poruchou komunikace nebo klientů zbavených svéprávnosti.
- Každá stížnost musí být řádně zaznamenána (zodpovídá vždy ten, komu byla stížnost přednesena). Ústní stížnost je převedena do písemné podoby. Zaměstnanec klienta vyzve k sepsání stížnosti, nebo nabídne stížnost sepsat sám a klient zápis potvrdí podpisem (pokud si nepřeje podat stížnost anonymně). Pokud není schopen podpisu, je stížnost sepsána za přítomnosti jiného klienta, který stížnost podepíše v zastoupení. U klienta s poruchou komunikace lze využít alternativní komunikace (komunikační kartičky, apod.).
- Obdobně se postupuje, pokud chce stížnost podat jiná osoba než klient – zaměstnanec osobu vyzve k sepsání stížnosti, případně s ní stížnost sám sepíše a stěžovatel stížnost podepíše.
- Stěžovatel sepsanou stížnost předá osobně nebo prostřednictvím kteréhokoliv zaměstnance DD ředitele, její zástupkyni, nebo vhodí do některé ze schránek důvěry umístěných na jednotlivých patrech DD (u skleněného výtahu, na 4.p. je schránka rovněž na uzavřené části oddělení) nebo do mobilní schránky, která je na každém patře v pracovní dny postupně předávána do jednotlivých pokojů klientů (v každém pokoji je schránka ponechána jeden týden).
- Mobilní schránky spravuje asistentka, v případě její nepřítomnosti geriopracovník. V případě, že je nepřítomen i geriopracovník, zajistí předávání mobilní schránky vedoucí směny daného patra.
- Schránky vybírá 1.pracovní den v měsíci službu konající recepční za přítomnosti dvou náhodně vybraných svědků, pokud možno z řad klientů DD. Mobilní schránky předává asistentka (nebo ten, kdo ji zastupuje – viz výše) rovněž 1. pracovní den v měsíci na recepci, kde je recepční za přítomnosti dvou náhodně vybraných svědků (pokud možno z řad klientů DD) vybere a vrátí zpět asistentce. O obsahu schránek je sepsán zápis na předepsaném formuláři, který je přílohou tohoto vnitřního předpisu. Obsah schránek a vyplněný formulář předají k podpisu ředitele DD, v případě

nepřítomnosti jejímu zástupci.

- Pokud zaměstnanec přijme stížnost zaslanou elektronicky, předá ji neprodleně svému nadřízenému. Se stížností se dál postupuje shodně jako s písemnou.
- Ke stížnosti se vždy musí vyjádřit pracovník, proti kterému je podána. Ředitelka nebo její zástupce stížnosti projedná s vedoucími jednotlivých úseků a vyvodí závěr.
- Na stížnost musí být reagováno vždy písemně, a to do 30 dnů. Tuto dobu může ředitel DD v odůvodněných případech prodloužit o dalších 30 dnů (písemně se zdůvodněním), pokud k řešení jsou nutní přízvaní odborníci, nebo se ukáže, že řešení je složité a dlouhodobé. V reakci na stížnost musí být vždy uvedeno, na které instituce se může stěžovatel obrátit, pokud není s řešením stížnosti spokojen.
- Pokud jde o stížnost, k jejímuž vyřízení je DD Bystřany nepřislušný (příslušnost vyřízení stížnosti posoudí ředitelka), je stížnost do 5 dnů od jejího obdržení postoupena věcně příslušnému subjektu. Postoupení stížnosti musí být prokazatelné. O postoupení musí být informován stěžovatel.
- Podle typu stížnosti mohou být k projednání přizváni členové výboru obyvatel nebo blízcí klienta.
- Stěžovatel je srozumitelně písemně informován o řešení stížnosti a svým podpisem potvrdí, zda považuje stížnost za vyřízenou.
- Pokud stěžovatel není spokojen s řešením stížnosti, má právo se obrátit na zřizovatele – Obec Bystřany (Obecní úřad Bystřany, Pražská 32, 417 61 Bystřany, tel.: 417 536 046, e-mail: podatelna@bystrany.cz, internet: www.bystrany.eu) nebo další instituce:
  1. Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2, tel.: 221 921 111, e-mail: posta@mpsv.cz, internet: www.mpsv.cz
  2. Krajský úřad Ústeckého kraje, odbor sociálních věcí, Velká Hradební 48, 400 02 Ústí nad Labem, internet: www.kr-ustecky.cz
  3. v případě stížnosti na poskytování zdravotnických služeb se může stěžovatel v souladu s § 93, odst. 2 zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách, obrátit na Krajský úřad Ústeckého kraje (Krajský úřad Ústeckého kraje, odbor zdravotnictví, Velká Hradební 48, 400 02 Ústí nad Labem, internet: www.kr-ustecky.cz).
- Je-li stížnost anonymní, je projednána a řešena shodně jako neanonymní. Řešení je vyvěšeno po dobu 30 dnů na nástěnce v přízemí DD označené jako úřední deska.
- Stížnosti jsou evidovány a archivovány u ředitelky DD. Složka obsahuje vlastní stížnost, písemnou reakci na stížnost včetně jména a funkce zaměstnance, který stížnost řešil, data, podpisu (stížnost řeší ten zaměstnanec DD, do jehož kompetence či znalostí případ spadá, vždy za účasti ředitele) a vyjádření stěžovatele, zda považuje stížnost za vyřízenou.
- Stěžovatel má právo nahlížet do stížnostního spisu a pořizovat z něj kopie. Spis může stěžovateli zpřístupnit ředitelka nebo její zástupce.

Platnost od 1.2.2018

Tato směrnice ruší předchozí předpis k vyřizování stížností

Miroslava Barešová  
ředitelka domova důchodců

## **PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ - PRAVIDLA PRO UŽIVATELE**

- ✓ **V DD Bystřany mají všichni uživatelé právo si stěžovat.** Stížností dáváte najevo, že se Vám v DD Bystřany něco nelíbí a chcete, aby se to změnilo.
- ✓ **Stížnost můžete sepsat sami. Může ji za Vás podat i jiná osoba,** nebo Vám s jejím podáním pomoci. O pomoc požádejte kohokoliv, komu důvěřujete (příbuzného, některého zaměstnance, apod.).
- ✓ Sepsanou stížnost podepište. Pokud však máte obavy a nechcete, aby někdo věděl, že jste stížnost podali zrovna Vy, **podepsat se nemusíte.**
- ✓ **Stížnost předejte kterémukoliv zaměstnanci,** který ji doručí ředitelce domova nebo její zástupkyni, **nebo ji vhod'te do schránky důvěry.** Schránky důvěry se vybírají 1x měsíčně, vždy první pracovní den v měsíci.
- ✓ **Stížnost je také možné poslat elektronickou poštou,** nejlépe na adresu: [reditelka@dd-bystrany.cz](mailto:reditelka@dd-bystrany.cz)
- ✓ Vaší stížnost bude řešit ředitelka domova spolu s dalšími pracovníky. **Nejpozději do 30 dnů budete písemně informováni o řešení stížnosti** a budete mít možnost se vyjádřit, zda stížnost považujete za vyřízenou. Pokud jste podali stížnost anonymně – nepodepsali jste se, bude řešení vyvěšeno po dobu 30 dnů na nástěnce v přízemí DD označené jako úřední deska (naproti vchodu na rehabilitaci).
- ✓ **Nejste-li spokojeni s řešením stížnosti, můžete se obrátit na zřizovatele Domova důchodců Bystřany** (Obecní úřad Bystřany, Pražská 32, PSČ 417 61, tel.: 417 536 046, e-mail: [podatelna@bystrany.cz](mailto:podatelna@bystrany.cz)) **nebo na další instituce:**
  1. Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR (MPSV ČR, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2, tel.: 221 921 111, e-mail: [posta@mpsv.cz](mailto:posta@mpsv.cz), internet: [www.mpsv.cz](http://www.mpsv.cz))
  2. Krajský úřad Ústeckého kraje, odbor sociálních věcí, Velká Hradební 48, 400 02 Ústí nad Labem, internet: [www.kr-ustecky.cz](http://www.kr-ustecky.cz)
  3. Krajský úřad Ústeckého kraje, odbor zdravotnictví (Velká Hradební 48, 400 02 Ústí nad Labem, internet: [www.kr-ustecky.cz](http://www.kr-ustecky.cz)) – platí pro stížnosti na zdravotnické služby poskytované v DD Bystřany
- ✓ Pokud potřebujete podrobnější informace k vyřizování stížností v Domově důchodců Bystřany, najdete je ve Směrnici č. 9 k vyřizování stížností, s jejímž zněním Vás rád seznámí kterýkoliv zaměstnanec DD Bystřany.