

# STÍŽNOST, PŘIPOMÍNKA, PODNET PRO ZLEPŠENÍ KVALITY

## 1. Proč jsou stížnosti důležité? ☺

Stížnosti, podněty a připomínky jsou pro Domov odpočinku ve stáří důležitá poselství o spokojenosti a o tom, zda služba odpovídá potřebám uživatelů. Je to důležitý podnět pro zlepšení kvality služby.

**Čím dříve nás na nedostatky upozorníte, tím dříve si je uvědomíme a budeme moct s nimi něco dělat.**

## 2. V čem se liší stížnost, podnět a připomínka? ☺

### Podnět:

- tvůrčí nápad ze strany uživatele ke zlepšení kvality služeb.

### Připomínka:

- vyjádřená nespokojenost, kterou lze jednoduchým a rychlým zásahem odstranit,
- připomínku je také možno zároveň považovat, za problém dlouhodobého charakteru, který uživatel nechce řešit formou stížnosti.

### Stížnost:

- ústně nebo písemně vyjádřená nespokojenost ze strany uživatele, jeho rodinného příslušníka či jiné osoby označená jako "stížnost",
- všechny podané stížnosti jsou evidovány v kanceláři manažerky a sociální pracovnice,
- uživatel, který stížnost podal, je o výsledku vyrozuměn písemně.

## 3. Na koho/na co je možné si stěžovat? ☺

Předmětem stížnosti či připomínky může být jakýkoliv problém v rámci poskytovaných služeb v Domově odpočinku ve stáří, ať už se jedná o nespokojenost s péčí, stravou, s chováním personálu, s

chováním jiných uživatelů či o jakoukoliv jinou nespokojenost. Podnětem může být jakýkoliv návrh na zlepšení poskytovaných služeb, ať už se jedná o péči, stravu, bydlení atd.

## JAK PODAT STÍŽNOST

### 1. Kdo může podat stížnost? ☺

- K podání stížnosti, připomínky, či podnětu je oprávněn kdokoliv.
- Stížnost můžete podat nejenom Vy - uživatel/ka služby, ale ve Vašem zájmu i kterýkoliv občan.
- Pokud máte obavy z podání stížnosti, problémy s vyjadřováním, pocit studu či jiný důvod, může stížnost podat za Vás např. rodina, přátelé, personál zařízení či jiná osoba, která jedná ve Vašem zájmu.
- Podaná stížnost **není důvodem k negativnímu postoji vůči stěžovateli či uživateli**, v jehož zájmu byla stížnost podána.

### 2. Stížnost je možné podat těmito hlavními způsoby: ☺

#### A) PÍSEMĚ ☺

- Písemně si můžete stěžovat sepsáním stížnosti na předtištěný formulář či vlastní papír.
- Formuláře jsou k dispozici v polici v jídelně, u schránky stížností v II. patře, či u personálu.
- Sepsanou stížnost poté odevzdejte do schránky stížností či předejte svému klíčovému pracovníkovi (v jeho nepřítomnosti můžete také předat ostatním pracovníkům přímé práce, sociální pracovníci nebo manažerce, nebo také přímo ředitelce, rozhodnutí záleží pouze na Vás).
- Písemná stížnost může mít formu i dopisu nebo mailu a to na adresách: **Domov odpočinku ve stáří v Dolní Moravici, Dolní Moravice 25, 795 01 Rýmařov** či na emailové adrese: [dos@diakonie.cz](mailto:dos@diakonie.cz).

## B) ÚSTNĚ ☺

- Ústně lze podat stížnost klíčovému pracovníkovi (v jeho nepřítomnosti a nejen v jeho nepřítomnosti můžete také předat stížnost ostatním pracovníkům v přímé práci, sociální pracovníci, manažerce nebo přímo ředitelce, rozhodnutí záleží pouze na Vás), který stížnost podle Vašeho sdělení s Vámi sepíše a poté předá manažerce nebo sociální pracovníci zařízení.
- **Ústní stížnost může být podána i telefonicky a to na čísle 554 230 503.**

## C) ANONYMNĚ ☺

- Anonymně lze podat stížnost ústně i písemně prostřednictvím schránky stížností či klíčového pracovníka (v jeho nepřítomnosti a nejen v jeho nepřítomnosti můžete také předat ostatním pracovníkům přímé práce, sociální pracovníci nebo manažerce zařízení, či přímo ředitelce zařízení, rozhodnutí záleží pouze na Vás)
- Sdělte pracovníkovi, že stížnost podáváte anonymně, je povinen zachovat **mlčenlivost**.

## D) POMOCI PIKTOGRAMŮ ☺

- Svou nespokojenost můžete vyjádřit také pomocí karet, na které jsou umístěny obrázky (jsem smutný apod.), o pomoc můžete požádat kteréhokoliv pracovníka.

# VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTI

## 1. Kdo z personálu stížnosti vyřizuje? ☺

- Vyřizování stížností má na starosti ředitelka zařízení, **manažerka Domova**, nebo sociální pracovníce, které stížnosti hodnotí, vyřizují, evidují a písemně vyrozumí stěžovatele o výsledku.
- V případě stížnosti na manažerku zařízení posuzuje stížnost ředitelka zařízení, v případě stížnosti na ředitelku Domova posuzuje stížnost správní, dozorčí rada či ústředí Diakonie ČCE.

## 2. Jaká je lhůta pro vyřízení stížnosti a jak se dozvím o výsledku? 😊

- Lhůta pro vyřízení stížnosti je **28 dnů**, v případě, že je potřeba více času k prošetření nebo pracovník, kterého se stížnost týká, není dlouhodobě v práci, budete informováni o tom, že se lhůta posouvá.
- Stěžovatel je o výsledku informován **písemně**.
- Pokud byla stížnost **anonymní**, dozví se uživatelé o výsledku prostřednictvím **nástěnky** či na společném setkání.
- Méně závažné připomínky jsou vyhodnoceny do 1 týdne.

## 3. Kam se obrátit v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti? 😊

Pokud nejste spokojen/a s vyřízením stížnosti nebo s nápravou, můžete se dále obrátit na:

- ❖ **předsedkyni Dozorčí rady** Diakonie ČCE – střediska v Rýmařově, Mgr. Zdeňku Sedláčkovou, tel: 724 257 861, e-mail: [sedlackova.zdenka@seznam.cz](mailto:sedlackova.zdenka@seznam.cz),
- ❖ **ústředí Diakonie ČCE**, Belgická 22, 120 00 Praha 2, tel. 242487812, e-mail: [ustredi@diakonie.cz](mailto:ustredi@diakonie.cz),
- ❖ **státní správu**, Městský úřad Rýmařov, náměstí Míru 1, 795 01 Rýmařov, e-mail: [podatelna@rymarov.cz](mailto:podatelna@rymarov.cz);
- ❖ **Krajský úřad Moravskoslezského kraje**, 28. října 117, 702 18 Ostrava, e-mail: [posta@kr-moravskoslezsky.cz](mailto:posta@kr-moravskoslezsky.cz),
- ❖ Ministerstvo práce a sociálních věcí, Na Poříčním právu 1, 128 00 Praha 2, e-mail: [posta@mpsv.cz](mailto:posta@mpsv.cz),
- ❖ **Kancelář Veřejného ochránce práv – OMBUDSMAN**, Údolní 39, 602 00 Brno, tel.: 542 542 111; e-mail: [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz),
- ❖ **Český helsinský výbor**, Štefánikova 21, 150 00 Praha 5, tel: 257 221 142 / 777 220 503, e-mail: [poradna@helcom.cz](mailto:poradna@helcom.cz),
- ❖ **Sociálně právní poradna pro seniory**, e-mail: [poradna@helcom.cz](mailto:poradna@helcom.cz) nebo [info@helcom.cz](mailto:info@helcom.cz), tel: 800 157 157 – bezplatná krizová linka pro seniory, která funguje 24 hodin denně, 7 dní v týdnu (organizuje

Život 90), e-mail: [seniortelefon@zivot90.cz](mailto: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), e-mail: [linkasenioru@elpida.cz](mailto:linkasenioru@elpida.cz).

## PODNĚT, PŘIPOMÍNKA

### 1. Jak podat podnět či připomínku? 😊

- Podnět či připomínku můžete podat stejným způsobem jako stížnost, tedy písemně, ústně, telefonicky či emailem. Mohou být také anonymní.

### 2. Kdo může podat podnět či připomínku: 😊

- Podnět či připomínku může podat samotný uživatel služeb, či kterákoliv jiná osoba, mohou být podány také v zastoupení osob, kterými jsou zpravidla rodinní příslušníci, či jiné osoby, jednající v zájmu uživatele.

### 3. Vyřízení a lhůty pro vyřízení podnětu či připomínky: 😊

- Pravidla pro vyřízení a evidenci podnětu či připomínky jsou stejná, jako u stížností, stejně tak lhůty pro vyřízení.