

## Podávání stížností

Domov vnímá každou stížnost jako zpětnou vazbu ke kvalitě a rozsahu poskytovaných služeb, jako podnět ke zkvalitnění své další činnosti

**STÍŽNOST** – vyjadřuje určitý projev nespokojenosti s kvalitou nebo způsobem poskytování sociální služby.

Dále:

- vše, co považuje stěžovatel za stížnost. **Řešíme stížnost na kvalitu poskytovaných služeb či způsob poskytování sociální služby.** Neřešíme běžné mezilidské spory mezi jednotlivými uživateli či jejich rodinnými příslušníky – zachováváme neutrální postoj. Vycházíme z filozofie, že je přirozenější, aby si klienti svoje sousedská nedorozumění řešili mezi sebou – obdobně jako to řeší jejich vrstevníci žijící v přirozeném domácím prostředí. Pokud jsou jedním klientem porušována práva druhého klienta, organizace většinou na vyžádání některé z dotčených osob pomáhá tyto situace řešit (např. rušení nočního klidu apod.).
- opakovaně neřešená žádost
- vše, co poskytovatel opakovaně uživateli slíbil a neudělal
- vše, co má ve svém důsledku efekt na sníženou kvalitu, způsob a rozsah poskytované služby, bezpečnost uživatele, ochranu jeho práv, osobní svobodu apod.

Stížnosti lze podávat ústně (osobně, prostřednictvím jiné osoby, telefonicky) nebo písemně – lze je vhodit do schránky důvěry ve velké jídelně, vestibulu A nebo na kterémkoli patře, poslat je faxem, e-mailem, poštou.

### Kontakty:

- Ředitelka PhDr. K. Bartošová, tel./fax: 546 224 275; tel: 732 930 818; e-mail: [dpdfoltynova@volny.cz](mailto:dpdfoltynova@volny.cz)
- Poštou na adresu: Domov pro seniory Foltýnova, Foltýnova 1008/21, Brno 635 00.

V případě, že stěžovatel podání stížnosti učiní ústně, odpovědný zaměstnanec jej vyzve, aby stížnost sepsal, a poskytne k tomu stěžovateli příslušný tiskopis – formulář na oznámení stížnosti. Pracovník klientovi poradí a pomůže, jestliže ho klient o to požádá. V případě, že není klient schopen stížnost sám sepsat, pracovník DS je mu nápomocen.

V případě potřeby má stěžovatel právo mít k dispozici tlumočnicka, může využít i pomoci jiných fyzických osob (např. sousedů, příbuzných, pracovníka domova aj). Tlumočnickem se nemyslí jen člověk překládající cizojazyčné sdělení, ale např. logoped u klientů s afázií, osoba ovládající znakový jazyk u neslyšících, pro komunikaci mohou být použité piktogramy aj. V případě, že stěžovatel hovoří cizím jazykem, je vyžádán překladatel.

Stěžovatel má možnost si svobodně zvolit nezávislého zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat (příbuzný, známý, člen výboru obyvatel, zaměstnanec, kterému klient důvěřuje či jakákoli jiná fyzická či právnická osoba dle vlastního výběru, která stojí mimo strukturu zařízení i poskytovatele). V případě, že klienta zastupuje zaměstnanec, musí vystupovat jako nestranný a hájit zájmy klienta a ne organizace.

V případě stížnosti podané telefonicky si kontaktovaný zaměstnanec vyžádá jméno, příjmení a adresu stěžovatele a zpracuje úřední záznam. V případě, že stěžovatel odmítne sdělit své jméno, bude s touto stížností naloženo jako se stížností anonymní – viz dále.

Platí zásada, že klient ani pracovník nesmí být následně po stížnosti v nevýhodě. Je nepřípustné, aby byl kdokoliv jakýmkoliv způsobem perzekuován.

#### **Prověřování a vyřizování stížností, nápravná opatření:**

Požádá-li stěžovatel, aby jeho jméno nebylo uváděno, prošetřuje se stížnost bez uvádění jména stěžovatele. V případě anonymně napsané stížnosti či připomínky bude s těmito materiály postupováno stejně jako u každé jiné písemné stížnosti.

Účelem řešení každé stížnosti či připomínky je náprava stávajícího stavu – ředitelka nebo jí pověřený pracovník vypracují nápravná opatření. Stížnost je považována za vyřízenou, jakmile budou po jejím prošetření učiněna příslušná opatření k nápravě nebo bude stěžovateli zasláno písemné sdělení s odůvodněním, proč jeho stížnosti nebylo vyhověno. O způsobu vyřízení podané stížnosti musí být stěžovatel vždy v nezbytně nutném rozsahu písemně vyrozuměn.

V případě anonymního podání bude odpověď zveřejněna na nástěnce v jídelně – po dobu 14 dnů.

#### **Dále je možno si stěžovat:**

- k nadřízenému orgánu – tj. vedení odboru sociální péče Magistrátu města Brna, Koliště 19, tel: 542 173 722, Brno
- na Odbor sociálních věcí Krajského úřadu JM kraje, Žerotínovo nám 3, Brno, tel. 541 651 111, e-mail: [posta@kr-jihomoravsky.cz](mailto:posta@kr-jihomoravsky.cz)
- na Kancelář veřejného ochránce práv, Brno, Údolní 39, tel: 542 542 111, e-mail: [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)
- Policii ČR, Brno Bystrc, nám 28. dubna č. 9, tel: 546 220 918
- Městskou policii Brno – Bystrc, nám. 28. dubna, č. 60, tel: 974 628 801 / 802
- na jakoukoli národní či mezinárodní organizaci monitorující stav lidských práv, organizace lidí se zdravotním postižením aj. (např. Český helsinský výbor, z.s., Štefánikova 21, 150 00 Praha 5, [info@helcom.cz](mailto:info@helcom.cz), Tel.: 257 221 141, 257 221 142, mobil: 773 115 951.
- MPSV ČR, Na Poříčním právu 1, 128 01 Praha 2, tel: 221 921 111, e-mail: [posta@mpsv.cz](mailto:posta@mpsv.cz)

#### **Lhůty:**

Stížnosti musí být prošetřeny a vyřízeny bezodkladně. Písemná stížnost do dvaceti osmi dnů od přijetí. Tyto lhůty mohou být poskytovatelem přiměřeně prodlouženy, a to tehdy, jde-li o stížnost zvláště komplikovanou, pro jejíž vyřízení si poskytovatel musí opatřit další podklady. O prodloužení lhůty musí být stěžovatel neprodleně písemně vyrozuměn, stejně tak i o důvodech, pro které je lhůta k vyřízení prodloužena.