



## Vnitřní předpis č. 20/2021

### Vyřizování stížností

#### 1. Úvodní ustanovení

- Z obecně platných předpisů a Domácího řádu Domova pro seniory Koniklecová, p.o. (DS) vyplývá právo uživatelů DS podávat stížnosti. S tímto právem jsou uživatelé seznámeni při nástupu a toto právo je jim v průběhu poskytování služby připomínáno (prostřednictvím sociálních pracovníků, klíčových pracovníků, informačních schůzek s uživateli, při projevení nespokojenosti).

#### 2. Způsob podání stížnosti

- Stížnost lze podat ústně (možno i telefonicky), písemně nebo elektronicky kterémukoliv zaměstnanci poskytovatele. Stížnosti je možno podávat i anonymně. Z podání musí být zcela zřetelné, že se jedná o stížnost. Stížnost lze podávat i přes schránky důvěry, umístěné u denní místnosti PSP I a PSP II a na chodbě E (přízemí).
- Na základě ústní stížnosti vypracuje zaměstnanec, který stížnost přijímá, záznam s uvedením obsahu stížnosti a data jejího podání (formulář Záznam o přijetí ústní stížnosti). Zaměstnanec, který přijímá stížnost, je povinen vyslechnout stěžovatele, poskytnout mu podporu k tomu, aby jasně formuloval, co je předmětem stížnosti a co žádá. Stížnosti jsou zaznamenávány tak, aby odpovídaly tomu, co jimi chtěl stěžovatel říci. Zaměstnanec pomáhající uživateli stížnost napsat si zpětně ověřuje, zda stížnost opravdu sepisuje v takovém znění, jak ji chce mít nastylizovanou stěžovatel (přečte mu, co napsal, ptá se, zda je to správně, popř. text znovu přeformuluje dle požadavku uživatele). Nevnáší do textu při psaní stížnosti svoje formulace. Záznam o přijetí ústní stížnosti je přečten a účastníky podepsán. Na požádání je uživateli, který stížnost podává, předána kopie tohoto záznamu. Originál záznamu je bez zbytečného odkladu předán k zaevidování.
- V případě stížnosti podané telefonicky si kontaktovaný zaměstnanec vyžádá jméno, příjmení a adresu stěžovatele a zpracuje záznam. V případě, že stěžovatel požadované informace odmítne sdělit, bude s touto stížností naloženo jako se stížností anonymní.

#### 3. Evidence stížností

- Každá podaná stížnost musí být zaevidována. Evidenci stížností vede sociální pracovník v Knize stížností.
- Evidence všech podaných stížností musí obsahovat zejména tyto základní údaje:
  - pořadové číslo
  - jméno a příjmení stěžovatele
  - datum podání stížnosti
  - předmět stížnosti
  - kdy a komu byla stížnost předána k vyřízení
  - výsledek šetření stížnosti a datum vyřízení
  - vyjádření, zda byla stížnost oprávněná, částečně oprávněná či neoprávněná

#### 4. Řešení stížností

- O zaevidované stížnosti sociální pracovník bez zbytečného odkladu informuje ředitele, který předá stížnost k vyřízení odpovědnému zaměstnanci, a to podle jejího zaměření vedoucímu sociálně zdravotního úseku, vedoucímu oddělení ekonomicko provozního, sociálnímu pracovníkovi,

případně stížnost vyřídí sám. K tomuto zaměstnanec odpovědný za vyřízení stížnosti vypracuje formulář Záznam o stížnosti.

- Zásadou při vyřizování stížnosti je, že stížnost není svěřena k vyřízení zaměstnanci, proti kterému stížnost směřuje. Týká-li se stížnost skutečností, které jsou předmětem činností více úseků, ředitel pověří zaměstnance, který bude zodpovídat za její vyřízení.
- Směřuje-li stížnost vůči řediteli zařízení, je postoupena nadřízenému orgánu – vedoucímu odboru sociální péče na Magistrát města Brna.
- Zaměstnanec prověřující stížnost zjistí všechny důležité okolnosti pro podání stížnosti a rozhodne, zda je stížnost oprávněná, částečně oprávněná nebo neoprávněná. V případě částečně oprávněné a oprávněné stížnosti zajistí přijetí nápravných opatření.
- Uživatel, který stížnost podal, je písemně srozumitelným způsobem vyrozuměn o vyřízení stížnosti, případně je s ním písemně vyřízení stížnosti projednáno. Písemné vyřízení stížnosti podepisuje ředitel a zaměstnanec vyřizující stížnost.
- Podává-li stěžovatel stížnost v téže věci opakovaně, je nutné přezkoumat, zda původní stížnost byla řádně prošetřena a vyřízena. O výsledku přezkoumání je nutno stěžovateli podat zprávu. Pokud stěžovatel i po přezkoumání podá tutéž stížnost znovu a neuvede další nové skutečnosti, které by měly vliv na výsledek šetření, není nutno ji prošetřovat. Stížnost je uložena bez opatření a stěžovatel je o tom písemně vyrozuměn.
- Uživatel, který podává stížnost, má právo zvolit si zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti doprovázet nebo zastupovat. Během vyřizování stížnosti musí být respektováno soukromí a lidská práva uživatelů.
- Stížnosti by měly být prošetřovány rychle, efektivně, bez průtahů, s jasným závěrem. Poté by měla následovat konkrétní a účinná nápravná opatření.
- Všichni zaměstnanci, podílející se na přijetí, evidování a vyřízení stížnosti, jsou povinni zachovávat mlčenlivost o osobě uživatele, který stížnost podává, s výjimkou případů, kdy je zveřejnění jména nutné pro vyřešení případu, nebo pokud o to uživatel sám požádá.
- Na anonymní stížnost je reagováno tak, že písemná odpověď je umístěna na informační tabuli, umístěné ve vestibulu DS po dobu 14 dnů (nejsou zde uváděna žádná konkrétní jména). Dále jsou s odpovědí uživatelé seznámeni na nejbližší informační schůzce vedení domova s uživateli.
- Je třeba mít vždy na mysli, že je třeba chránit oprávněná práva jak uživatelů, tak zaměstnanců, proto je nezbytné přistupovat k šetření a následnému řešení celé situace velmi citlivě a objektivně.
- **Uživatelé jsou o možnosti stěžovat si informováni:**
  - a) v domácím řádu,
  - b) průběžně sociálními pracovníky, klíčovými pracovníky,
  - c) pracovníky DS v případě, kdy uživatel projevuje nespokojenost.

## 5. Lhůty

- Stížnost musí být vyřízena bez zbytečných průtahů, nejpozději do 28 kalendářních dnů.
- Tato lhůta může být poskytovatelem přiměřeně prodloužena, a to v případě, jde-li o stížnost zvláště komplikovanou, pro jejíž vyřízení si poskytovatel musí opatřit další podklady. O prodloužení lhůty pro vyřízení stížnosti a důvodech tohoto kroku musí být uživatel, který stížnost podal, neprodleně písemně vyrozuměn.

## 6. Přezkoumání vyřízení stížnosti

- Není-li stěžovatel se způsobem vyřízení stížnosti spokojen, má právo se obrátit na následující instituce:
  - Magistrát města Brna, Odbor sociální péče, Koliště 19, Brno
  - Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno
  - Český helsinský výbor, Štefánikova 216/21, 150 00 Praha 5
  - Krajský úřad Jihomoravského kraje, Odbor sociálních věcí, Žerotínovo nám. 3/5, 601 82 Brno

## 7. Závěrečná ustanovení

Tento vnitřní předpis nabývá účinnosti 1. 3. 2021, současně se ruší platnost směrnice č. 20/2019.

V Brně dne 25. 2. 2021

Ing. Iva Záhorová  
ředitelka