

# PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ A ŘEŠENÍ STÍŽNOSTÍ

B. Braun Domov s úsměvem  
B. Braun Avitum Austerlitz s.r.o.

Domov pro osoby se zdravotním postižením  
podle § 48 zák. č. 108/2006 Sb.

Informace pro uživatele / uživatelky

## I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

Tento dokument stanovuje pravidla pro podávání a řešení stížností (dále jen „Pravidla“). Stížností se rozumí právo jak uživatelů/uživatelek, tak i zaměstnanců služby příp. osob mimo službu B. Braun Domova s úsměvem (dále jen „Domov“) vyjádřit nespokojenost se službou a kvalitou jejího poskytování, případně s dalšími okolnostmi, souvisejícími s poskytováním služby Domova.

## II. ZPŮSOBY PODÁNÍ STÍŽNOSTI

- **Ústně** – zaměstnancům sociálního nebo zdravotního úseku Domova, kteří o stížnosti sepiší zápis.
- **Písemně** – stížnosti a připomínky je možné vhodit do schránky na připomínky a stížnosti (viz. dále) nebo je doručit do kanceláře Domova poštou či osobně.
- **E-mailem** – kontakty na B. Braun Domov s úsměvem jsou uvedeny na letáčcích, webových stránkách [www.austerlitz.cz](http://www.austerlitz.cz) a v registru poskytovatelů sociálních služeb.

Pro podání stížnosti je možné využít předepsaný formulář, do kterého stěžovatel vyplní potřebné údaje. Formulář je možné stáhnout z webových stránek, vyzvednout v pracovně sociální pracovnice, u pracovníků v přímé péči nebo zdravotního personálu Domova. Je také součástí informační složky, kterou dostávají uživatelé/uživatelky při svém nástupu do Domova.

### III. JAK JE STÍŽNOST CHÁPÁNA

Stížnost je brána jako nástroj kontroly uživatele/uživatelky nad službou, která mu/jí je poskytována a jako přirozená obrana proti neoprávněnému zásahu do práv a zájmů uživatelů/uživatelek Domova. Je to důležitý zdroj informací o tom, zda způsob poskytování sociální služby odpovídá potřebám uživatelů/uživatelek, a jak je možné ho zlepšit. Stížnost je chápána jako nástroj, jak se poskytovatel dozví o nedostatcích v kvalitě poskytované služby. Stížnost tím pomáhá ke zlepšení kvality sociální služby.

Jakákoli stížnost nebo připomínka nesmí být důvodem k ukončení poskytování služeb.

### IV. ZVEŘEJNĚNÍ PRAVIDEL A SEZNÁMENÍ S NIMI

Pravidla jsou k nahlédnutí v pracovně sociálního pracovníka a zdravotnického personálu, ve složce Informace pro uživatele/uživatelky v jídelně a odpočinkových koutech, na nástěnkách ve společných prostorách Domova a na webových stránkách [www.austerlitz.cz](http://www.austerlitz.cz).

Tato Pravidla jsou určena pro všechny pracovníky, uživatele/uživatelky, zájemce i veřejnost, která hodlá podat stížnost nebo připomínku na poskytování sociálních služeb v Domově.

Uživatelům/uživatelkám Domova jsou informace o Pravidlech předávány jako součást informační složky, kterou uživatelům/uživatelkám předává sociální pracovnice při jejich nástupu do Domova.

Pracovníci v přímé péči, zdravotní personál a sociální pracovnice jsou povinni v případě potřeby znovu informovat uživatele/uživatelky o možnostech jak si stěžovat a pomoci jim s podáním stížnosti, pokud budou uživatelé/uživatelky chtít.

Pracovníci v přímé péči, vedoucí sestry a vedoucí Domova jsou seznamováni s Pravidly prostřednictvím sociální pracovníce. Zdravotní sestry seznamuje s těmito pravidly poučená vedoucí sestry. Pravidla jsou součástí sociálních standardů.

## V. SCHRÁNKA NA STÍŽNOSTI A PŘIPOMÍNKY

Schránka na stížnosti a připomínky je umístěna na chodbě před vchodem do jídelny Domova (u dveří). Je určena pro vhazování anonymních i neanonymních stížností a připomínek na kvalitu a způsob poskytování sociální služby Domova s úsměvem.

Schránku vybírá jedenkrát týdně sociální pracovníce za účasti dalšího pracovníka, který je právě přítomný. Spolu zjistí čeho/koho se stížnost nebo připomínka týká.

## VI. EVIDENCE STÍŽNOSTÍ A PŘIPOMÍNEK

Všechny stížnosti musí být písemně zpracovány a evidovány. Evidovány jsou ve složce nazvané Stížnosti a připomínky uložené v pracovní sociální pracovníce v uzamykatelné skříni. Evidenci se rozumí vyplnění (pokud byla stížnost podána bez využití formuláře viz. bod II.) nebo doplnění formuláře pro vyřízení stížnosti (pokud je stížnost podána rovnou na formuláři viz. bod II.).

V evidenci se zaznamenává: datum přijetí stížnosti, předmět stížnosti, obsah stížnosti, datum a způsob vyřízení stížnosti, jméno, příjmení a kontaktní adresu (nejde-li o anonym) a jméno a podpis pracovníka, který stížnost převzal.

Sociální pracovníce určí odpovědného pracovníka, kterému stížnost předá k vyřízení.

Odpovědný pracovník stvrdí převzetí svým podpisem na formuláři.

O převzetí stížnosti je stěžovatel informován dopisem zaslaným pracovníkem odpovědným za vyřízení stížnosti na uvedenou adresu. Pokud jde o anonymní stížnost, je informace o způsobu řešení a vyřízení stížnosti vyvěšena na nástěnce Domova s úsměvem. Vždy se uvádí datum obdržení, předmět stížnosti a doba, za kterou musí být stížnost vyřešena. Kopii dopisu zařadí sociální pracovník do složky stížností a připomínek.

Evidence stížností a připomínek stejně jako ostatní dokumenty podléhají archivaci podle vnitřních pravidel Domova.

## VII. OPRAVNĚNOST K VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ A PŘIPOMÍNEK

K vyřizování stížností je oprávněn sociální pracovník, vedoucí sestry, ekonomická referentka, vedoucí Domova nebo jednatel společnosti B. Braun Avitum Austerlitz s.r.o. podle toho, jakého oddělení se stížnost týká. Pokud je stížnost nebo připomínka směřována na zaměstnance, vyřizuje ji vždy přímo nadřízený pracovník. Stížnost na kvalitu služby vyřizuje sociální pracovník.

Pokud se stížnost týká sociálního pracovníka, předá pracovník přebírající stížnost v nejbližším možném termínu přímo do rukou vedoucí. Do předání je stížnost uložena ve složce na stížnosti a připomínky. Vedoucí stvrdí přebrání podpisem na formuláři.

Stížnosti týkající se vedoucí Domova přepošle sociální pracovník poštou jednatelem společnosti B. Braun Avitum Austerlitz s.r.o.

## VIII. POSTUP ŘEŠENÍ STÍŽNOSTÍ A PŘIPOMÍNEK

Pracovník odpovědný za řešení stížnosti vždy pečlivě vyšetří popisovanou událost a vyslechne všechny strany, kterých se stížnost týká.

- Určí, koho se stížnost týká a od koho získá relevantní informace
- Informuje určené osoby o stížnosti a domluví si s nimi schůzku, na které zjistí okolnosti stížnosti.
- Zapiše sesbírané informace a vyhodnotí je.
- Navrhne konkrétní způsob řešení a závěr pro poskytovatele a uživatele/uživatelky a zapiše je do formuláře.

Stížnost musí být prošetřena a vyřízena bez zbytečných průtahů, nejdéle však do 30 dnů ode dne doručení. V případě, že ze závažných důvodů s ohledem na charakter stížnosti, nelze stanovený termín dodržet, informuje pracovník pověřený vyřízením stížnosti před uplynutím stanovené doby stěžovatele a ostatní účastníky o důvodech a o prodloužení lhůty k vyřízení stížnosti.

Pracovník může dojít k závěru, že je stížnost oprávněná, neoprávněná nebo ji není možné vyřešit pro nedostatek dostupných informací. V každém případě vyplní do formuláře zprávu o vyřízení stížnosti. Pokud nebyla stížnost vyhodnocena jako neoprávněná, určí způsob řešení a navrhne opatření týkající se uživatelů/uživatelky i poskytovatele služeb, tak aby mohla být situace co nejvíce napravena a podobným dále nedocházelo.

Písemné vyjádření o vyřízení stížnosti (na formuláři pro vyřizování stížností) je předáno / zasláno stěžovateli nebo v případě anonymní stížnosti vyvěšeno na nástěnce v chodbě Domova. Pracovník odpovědný za řešení stížnosti provede patřičné kroky (učiní navržená opatření). Pokud je nutné seznámit s nimi všechny pracovníky Domova, učiní tak na společné pravidelné schůzi pracovníků.

Při nedodržování pracovních povinností či porušování pracovní kázně vyplývajících z pracovní smlouvy a náplně práce je postupováno dle vnitřních pravidel Domova. Může dojít k ústnímu napomenutí, odebrání osobního finančního ohodnocení nebo až k ukončení pracovního poměru.

Vedoucí Domova je povinen zabezpečit, aby všechny stížnosti byly bez odkladu řešeny a aby o tom byl stěžovatel včas vyrozuměn. Sociální pracovník jedenkrát ročně kontroluje, zda byla skutečně provedena navržená opatření vyřešených stížností.

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti na kvalitu služby nebo personál v přímé péči se může stěžovatel odvolat k:

- Vedoucí B. Braun Domova s úsměvem

Pokud stížnost řešil vedoucí Domova, stěžovatel se v případě nespokojenosti může obrátit na:

- Jednatele B. Braun Avitum Austerlitz s.r.o.

Pokud stěžovatel není spokojen s vyřešením stížnosti ze strany společnosti B. Braun Avitum Austerlitz s.r.o., může se obrátit na další instituce zabývající se ochranou lidských práv:

- Krajský úřad Brno, Odbor sociálních věcí (oddělení registrace), Žerotínovo nám. 3/5, 601 82 Brno
- Veřejný ochránce práv – ombudsmanka JUDr. Anna Šabatová, Údolní 39, 602 00 Brno
- Český helsinský výbor, Štefánikova 21, 150 00, Praha