

## **Podání a vyřízení stížnosti**

### **Stížnost:**

Sdělení osoby, v němž žádá prošetření nebo nápravu skutečnosti, ke které má výhrady nebo ho poškodila a kterou nemůže řešit vlastními prostředky.

Stížnost je chápána jako výkon práva uživatele služby a je považována za příležitost ke zvýšení kvality poskytované služby.

### **Kdo může podat:**

- pacient nebo uživatel služby,
- zákonný zástupce (opatrovník),
- osoba blízká v případě, že pacient tak nemůže učinit s ohledem na svůj zdravotní stav nebo pokud zemřel,
- osoba zmocněná pacientem.

### **Forma podání:**

- ústní forma,
- písemná forma,
- anonymní forma,
- alternativní forma (znakový jazyk, nonverbální komunikace).

### **Jak postupovat:**

#### **1. ústní forma**

Možnost podání:

- u ředitele nebo vedoucího úseku.

#### **2. písemná forma**

Možnost podání:

- vhozením do schránky označenou „Připomínky, náměty, stížnosti“, která je umístěna na chodbě v 2. NP vedle výtahu Hospice F – M, p.o. (schránka je vybírána 1x týdně sociální pracovníci),
- odesláním poštou na adresu Hospic Frýdek – Místek, p.o., I. J. Pešiny 3640, 73801 Frýdek - Místek,
- e – mailem na adresu: [info@hospicfm.cz](mailto:info@hospicfm.cz)

#### **3. anonymní forma**

Anonymní forma může mít kteroukoliv podobu z předchozích forem.

#### **4. alternativní forma**

Prostřednictvím tlumočnicka do znakového jazyka, do cizího jazyka, apod., prostřednictvím důvěrné osoby uživatele služby, který není schopen verbální komunikace a důvěrná osoba může z jeho nonverbálních projevů rozpoznat pocity nelibosti z nějaké skutečnosti.

### **Postup při vyřizování stížností**

- a) K vyřizování jsou oprávněni: ředitel hospice, vedoucí všech úseků
- b) Hospic F – M, p. o. navrhne stěžovateli ústní projednání stížnosti, pokud je to s ohledem na charakter stížnosti vhodné,
- c) Oprávněný pracovník podanou stížnost prošetří tím, že provede jednání se všemi zúčastněnými osobami, jichž se stížnost týká, nebo provede kontrolu daných skutečností.

- d) Ke zvýšení objektivitý jednání může oprávněný pracovník k vyřízení stížnosti k prošetření podání přizvat ještě další osoby.
- e) Doba určená k vyřízení stížnosti je 30 dnů ode dne jejího doručení.
- f) Pracovník oprávněný k vyřízení stížnosti vždy seznámí se stížností, projednanými skutečnostmi a navrženými postupy ředitele organizace.
- g) O projednání stížnosti provede pracovník písemný zápis. Tento zápis podepíše ředitel Hospice F – M, p.o.
- h) Pracovník oprávněný k vyřízení stížnosti prodiskutuje a sdělí závěrečné stanovisko, popřípadě konkrétní postupy a náhrady, které povedou ke změně nebo nápravě dané skutečnosti uvedené ve stížnosti osobě, která stížnost podala. U anonymní formy podání stížnosti bude závěrečné stanovisko po dobu 1 týdne zveřejněno v písemné podobě na nástěnce příslušného úseku, na který byla stížnost směřována.
- i) V případě, že je uživatel služby nebo jiná osoba podávající stížnost nespokojena s jejím vyřízením, má možnost obrátit se k nadřízenému nebo nezávislému orgánu.

### **Záznamy, evidence a analýza:**

Stížnosti a jejich záznamy eviduje, uchovává, 1 x ročně (do 30. 4. každého roku) vyhodnocuje a analyzuje oprávněný pracovník. Vyhodnocení a analýzu předkládá řediteli organizace. Přístupné jsou zaměstnancům oprávněným vyřizovat stížnosti.

### **Informovanost:**

O možnosti a způsobu podávání a řešení stížnosti jsou informováni všichni uživatelé služeb. Uživatelé služby a pacienti jsou informováni sociálním pracovníkem při uzavírání smlouvy o poskytnutí sociální služby.

V průběhu poskytované služby informuje sociální pracovník uživatele o možnosti podání stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální nebo zdravotní služby.

### **Ochrana:**

Oprávnění pracovníci dbají při přijímání a řešení stížností na bezpečný postup a ochranu pacienta či uživatele služby, předchází tomu, aby se uživatel služby nedostal do nevýhodné situace, která by ho mohla z důvodu podání stížnosti ohrozit.

Seznam nadřízených a nezávislých orgánů, na které se lze obrátit v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti:

### **Magistrát města Frýdku-Místku**

Odbor sociálních služeb

Radniční 1148

738 22 Frýdek – Místek

### **Krajský úřad Moravskoslezského kraje**

Odbor zdravotnictví

28. října 117

702 18 OSTRAVA

### **Krajský úřad Moravskoslezského kraje**

Odbor sociálních věcí

28. října 117

702 18 Ostrava