**STANDARD**

**Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování**

**zdravotní a sociální služby**

**OBSAH:**

**7/1Pravidla k přijímání a vyřizování stížností, připomínek a podnětů**

**7/1Pravidla k přijímání a vyřizování stížností, připomínek a podnětů**

Klient Sanatoria, zaměstnanec, rodinný příslušník, osoba blízká klientovi i další občané mají právo podat ústní nebo písemnou stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb nebo zdravotních služeb, aniž by tím byli jakkoliv ohroženi a nepocítí jakoukoliv újmu v souvislosti s podáním stížnosti.

Všechny stížnosti, připomínky a podněty jsou pracovníky Sanatoria chápány jako jedno z práv klienta a občana a jsou cenným zdrojem informací o poskytovaných službách. Blíže informují o tom, jak je klientovi či jejich blízkými služba vnímána, přijímána, jak splňuje jejich očekávání, kde jsou slabá místa poskytovaných služeb. Stížnosti jsou pracovníky chápány jako podnět ke zlepšování kvality služby.

S postupem podávání a vyřizování stížností je klient seznámen při nástupu do zařízení, dále průběžně prostřednictvím vývěsek v Sanatoriu.

Ředitelka je o všech stížnostech pracovníky informována.

**Vymezení jednotlivých pojmů:**

**Stížnost**

* je vlastně vyjádřená nespokojenost s kvalitou nebo způsobem poskytování sociálních
* nebo zdravotních služeb
* pokud „stěžovatel“ označí své podání jako stížnost, pak jde o stížnost, ať je jeho obsah jakýkoliv
* v případě, že „stěžovatel“ nechce danou situaci řešit, je pracovník povinen přání respektovat, toto neplatí pouze v případě, kdy se jedná o hrubé porušení pracovních povinností nebo hrozí přímé ohrožení zdraví nebo života klientů (př. pracovník neklepe klientovi při vstupu na pokoj,…)

**Námět a připomínka**

* mírnější forma vyjádření názorů, postojů a přání
* většinou se týká denního provozu poskytování sociální nebo zdravotní služby a její řešení je převážně v kompetenci každého pracovníka

**Pochvala**

* je vyjádřená spokojenost s kvalitou a způsobem poskytování služeb (př. poděkování za péči, spokojenost s přístupem pracovníka, …)

**Základní zásady pro přijímání a vyřizování stížností:**

* diskrétnost – zachování mlčenlivosti a soukromí
* objektivnost – objektivní a spravedlivé jednání
* bezpečí – ochrana před rizikem, že se podání obrátí proti původci
* efektivita – prověření podání se závěrem

**Kdo může podat stížnost:**

* uživatel služby nebo zákonný zástupce, opatrovník
* rodinný příslušník, osoba blízká
* zájemce o službu
* fyzická či právnická osoba zastupující zájem uživatele
* zaměstnanec Sanatoria
* kdokoliv jiný (úřady, dobrovolník, ...)

Při vznesení podání může klient požádat o podporu zdravotnického pracovníka i svého klíčového pracovníka, př. pomoc se sepsáním, doručením, apod.

„Stěžovatel“ má možnost na požádání zůstat v anonymitě. Jméno klienta, který podal stížnost, bude znát pouze osoba, které stížnost podal.

**Komu se stížnost podává:**

* uživatelé Sanatoria podávají stížnost, podnět nebo připomínku pracovníkovi nebo ředitelce Sanatoria
* zaměstnanci – přímo nadřízenému nebo ředitelce
* příbuzní a ostatní – v kanceláři Sanatoria

**Způsoby podání:**

* písemně na adresu zařízení formou dopisu
* písemně vhozením do schránky – v přízemí (vedle ordinace), v I a II. patře na chodbě)
* písemně předáním jakémukoliv pracovníkovi
* ústně jakémukoliv pracovníkovi Sanatoria
* telefonicky na uvedených kontaktech
* e-mailem na níže uvedené kontakty

Kontakty:

* Adresa organizace: AHC a.s., Sanatorium, Novodvorská 949, 54101 Trutnov
* E-mail: y.jancovicova@seznam.cz
* Telefony: kancelář: 499 81 24 24, ředitelka 702014500

**Evidence stížností:**

Písemné stížnosti jsou evidovány u ředitelky Sanatoria. Pracovník, který stížnost převzal, ji předá v co nejkratším termínu ředitelce nebo zástupkyni.

Obsah evidence: pořadové číslo stížnosti, datum podání stížnosti, kdo stížnost podal – jméno „stěžovatele“ a jeho kontakt, obsah stížnosti, jméno pracovníka – kdo stížnost přijal, kdo stížnost řešil, datum vyřešení stížnosti (tj. datum vyhotovení písemného zápisu – odpovědi ke stížnosti)

Lhůta evidence: do 30 - ti dnů obdrží „stěžovatel“ písemnou odpověď nebo pro anonymní podání bude odpověď na nástěnce Sanatoria, tam bude pouze vyvěšena pouze 14 dní, poté bude v kanceláři. V případě delší časové náročnosti pro vyřízení stížnosti, lze lhůtu prodloužit o dalších 30 dní. O prodloužení lhůty je „stěžovatel“ včas informován.

**Postup pro vyřizování námětů, připomínek a pochval:**

Klient, příbuzný nebo jiná osoba může podat ústní podnět, připomínku nebo pochvalu, kterémukoliv pracovníkovi Sanatoria. Pracovníci se snaží najít řešení nebo vysvětlení na místě a následně informují o vzniklé situaci ředitelku. S výsledkem řešení, pokud se tak nestalo ihned, je vždy seznámen ten, kdo námět, připomínku nebo pochvalu podal (ústně, telefonicky). Písemně bude zapsána do sešitu „Náměty, připomínky a pochvaly“.

Připomínka, podnět bude zapsána v sešitě „ Náměty, připomínky a pochvaly“ + bude zápis z porady vedení, kde je uveden způsob naložení a rozhodnutí ředitelky.

**Postup pro vyřizování stížností:**

Účastníci při vyřizování stížnosti: klient, zákonný zástupce, opatrovník, odpovědný pracovník (vrchní sestra, zástupce ředitelky, ředitelka).

Pracovník v co nejkratší době předá stížnost nadřízenému pracovníkovi nebo ředitelce Sanatoria. Stížnost nelze postoupit k vyřízení pracovníkovi, proti kterému směřuje, nebo který by mohl být zainteresován na způsobu vyřízení stížnosti. Pokud by hrozila důvodná obava z podjatosti, pověří vrchní sestra nebo ředitelka Sanatoria vyřízením stížnosti jiného pracovníka. Směřuje-li stížnost vůči ředitelce zařízení, musí být postoupena nadřízenému orgánu (zřizovateli). Osoba pověřená řešením stížnosti je povinna si vyžádat vyjádření k dané věci všech zúčastněných osob případně osoby, proti které je stížnost podána, svědků, pracovníků ve službě k doplnění informací nebo ke zjištěným informacím.

Postupy, které jsou užité k prověřování, nesmí snižovat důstojnost žádného z účastníků a nesmí ovlivňovat nežádoucí vztahy mezi účastníky.

Ředitelka Sanatoria rozhodne o dalším postupu.

Výsledek vyřízení písemné žádosti ředitelka písemně odpoví „stěžovateli“. Zápis o vyrozumění stížnosti je vyhotoven ve dvou vyhotoveních, z nichž jedno obdrží „stěžovatel“ a jedno se zakládá v kanceláři do spisu „Vyřízené stížnosti“. V případě anonymního podání je odpověď vyvěšena na nástěnce ve II. patře budovy. Snahou všech pracovníků, kteří se podílejí na šetření stížnosti je, aby byla vyřízena v co nejkratší době. V případě, že „stěžovatel“ není spokojen s tím, jak byla jeho stížnost vyřízena, má právo na přešetření vyřízení:

* Poskytovatel: Ambeat Health Care a.s., Týnská 632/10, 110 00 Praha 1, tel: 222 319 511, email: info@ambeat.cz
* Veřejný ochránce práv (Ombudsman): Údolní 658/39, Brno 602 00, tel: 542 542 111, email: [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)
* Krajský úřad Královéhradeckého kraje: Oblast sociální, Pivovarské náměstí 1245, 500 03, Hradec Králové, tel: 495 817 111
* Ministerstvo práce a sociálních věcí: Odbor sociálních věcí a zdravotnictví, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 1, tel: 221 921 111, email: posta@mpsv.cz

Přílohy:

* Formulář evidence stížností

**Závěrečná ustanovení:**

Tyto pravidla jsou dostupná na vývěskách v Sanatoriu a na webových stránkách a jsou závazná pro všechny pracovníky Sanatoria. Stížnosti, podněty, připomínky a pochvaly chápeme jako něco, co nám může pomoci při zkvalitňování námi poskytovaných služeb.

Účinnost od: 1.5. 2018.

Mgr. Yveta Jančovičová

Ředitelka Sanatoria

**Formulář evidence stížností**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Číslo** | **Datum podání** | **„Stěžovatel“** | **Obsah stížnosti** | **Stížnost přijal** | **Stížnost řešil** | **Datum vyřízení** |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |