OASA pobytová s.r.o.
Domov se zvláštním režimem
Dohnálkova 3052/15, Opava, 746 01
www.oasagroup.cz, socialni@oasagroup.cz, IDDS: st95an9

Druhové označení vnitřního předpisu:	**Střediskové pravidlo**
Číslo vnitřního předpisu:	**SP/07-27**

PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ PODNĚTŮ – POCHVALA, PODNĚT, PŘIPOMÍNKA, STÍŽNOST

Opava leden, 2027

DOMOV OASA – Domov se zvláštním režimem

Úvodní ustanovení

Toto střediskové pravidlo se dotýká úrovně kvality a způsobu poskytování sociální služby. Zájemcům o službu, uživatelům, jejich blízkým osobám, pracovníkům a širokému okolí je dána možnost vyjádřit se ke kvalitě, formou připomínky či stížnosti, aniž by tyto osoby byly jakýmkoliv způsobem ohroženy. O této možnosti je každý klient informován při uzavření smlouvy. Podání stížnosti, podnětu, připomínky je právo každého a není důvodem k jakékoliv diskriminaci. Všechny podněty jsou zdrojem informací o poskytovaných službách a jsou chápány jako podnět ke zvýšení kvality poskytované služby.

Základní pojmosloví:

Podnět – stimul, popud, zdroj podráždění, impuls vyvolávající bezprostřední reakci, může jít o doporučení ke zlepšení kvality služby (nápad, co by se dalo dělat jinak, změnit, zlepšit a návod, jak to udělat).

Nápad – plán, idea, myšlenka

Stížnost – vyjádření nespokojenosti s poskytovanou službou vyžadující odezvu a řešení vzniklé situace (např. nespokojenost s časem podávané stravy, nespokojenost s volnočasovými aktivitami, nespokojenost s úrovní poskytované péče aj.).

<u>Postup pro vyřizování a podávání podnětů – pochvaly, podněty, připomínky či stížností</u>

V Domově má každý uživatel, jeho zákonný zástupce, rodinný příslušník, případně jiná fyzická či právnická osoba zastupující jeho zájem reagovat na kvalitu poskytované služby – podáním pochvaly, připomínky, podnětu nebo stížnosti, aniž by tím byli ohroženi.

- Uživatelé, opatrovníci, rodinní příslušníci jsou prokazatelně seznámeni s vnitřními pravidly pro vyřizování stížností před nástupem do zařízení. (Domovní řád Příloha k S4);
- Podání pochvaly, podnětu, připomínky či stížnosti je chápáno jako příležitost ke zvýšení kvality služeb;
- Podání stížnosti nemá negativní dopad na uživatele, který stížnost podal;
- Uživateli, který podává stížnost, nesmí být naznačena nelibost ze strany pracovníka, **byť by mohly být oprávněné pochybnosti o pravdivosti obsahu stížnosti;**
- Uživatel nebo jeho zástupce může podat reakci na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb také anonymně;
- Stížnost může být podána ústně, písemně, elektronicky, telefonicky;
- Stížnost podávána na konkrétního pracovníka vždy přijímá jiný pracovník;
- Připomínky či stížnosti jsou zaměstnanci chápány jako příležitost ke zvyšování kvality služby a žádnému podání pochvaly, podněty, připomínky či stížnosti nesmí být bráněno.
- Všichni pracovníci Domova jsou povinni zajistit mlčenlivost o všech skutečnostech, které se týkají klientů, a to i v případě podaných stížností, podnětů a připomínek
- Při vyřizování stížností je vždy respektováno soukromí a lidská práva klienta. Všechny údaje týkající se stížností jsou důvěrné povahy a je podle toho s nimi nakládáno.
- Pravidla pro podávání stížností jsou veřejnou listinou

Postup při vyřizování podnětů – pochvaly, podněty, připomínky či stížnosti

- Podnět, připomínka či stížnost může být sdělena kterémukoliv pracovníkovi na službě, na kterého se uživatel obrátí a ke kterému má důvěru, klíčovému pracovníkovi, vedoucí přímé péče, sociálnímu pracovníkovi;
- Reakci na způsob nebo kvalitu poskytované sociální péče jsou povinni převzít všichni pracovníci Domova;
- Všichni zaměstnanci jsou povinni stížnost předat vedoucí sociální péče, sociálnímu pracovníkovi;
- **O všech stížnostech je neprodleně informován (popř. telefonicky) vedoucí zařízení;**

Veškeré podněty, připomínky či stížnosti (ústně, písemně, elektronicky, telefonicky, faxem, anonymně) se evidují. Záznam obsahuje

.

- datum podání
- jméno, příjmení, popř. adresa osoby, která podnět podala (nejde – li o anonym)
- předmět
- způsob podání (ústně, písemně, elektronicky, telefonicky, faxem, anonymně)
- kdo stížnost převzal
- kdo stížnost vyřizuje
- výsledek a přijatá opatření
- forma a datum vyřízení

Stížnost podaná písemně:

- Může být vhozena do uzamčené schránky k tomu určené. Tato schránka je označená nápisem pochvaly, podněty, připomínky, stížnosti.
- Schránka je kontrolována 1x týdně.
- Pracovníci jsou povinni pomoci uživatelům se sepsáním stížností, pokud jsou o to požádáni.
- Stížnost lze také podat poštou na adresu Domova, telefonicky, elektronicky nebo přinést osobně.

Lhůta k vyřízení stížnosti

- Podněty, připomínky či stížnosti jsou vyřizovány neprodleně bez zbytečných průtahů. Nejpozději však **do 30 dnů od jejich podání**. Pakliže je vyřízení stížnosti v kompetenci pracovníků zařízení.
- Pokud je nutno věc řešit ve vzdálenějším časovém horizontu (např. nepřítomnost pracovníka, nutnost dalšího došetření) je uživateli sděleno, kdy bude vyřízení uzavřeno.
- Stížnost se považuje za vyřízenou, jakmile po jejím prošetření byla učiněna, potřebná opatření k odstranění závad a uživatel byl o tom písemně informován.
- V případě **anonymního** podání bude stěžovatel tímto způsobem informován o výsledku šetření: výsledek šetření bude vyvěšen po dobu 14 dní na jednotlivých patrech na nástěnce, která je umístěna v jídelně.

Doporučený postup při podávání stížnosti týkající se posloupnosti:

Není-li stěžovatel se způsobem vyřešení stížnosti spokojen, může se odvolat postupně:

OASA pobytová s.r.o.
Domov se zvláštním režimem
Dohnálkova 3052/15
746 01 Opava
tel.: 608 350 500, e-mail: reditel@oasagroup.cz

Veřejný ochránce práv – ombudsman
Údolní 658/39
602 00 Brno – město
tel.: 542 542 888, e-mail: podatelna@ochrance.cz

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR
sekretariát odboru sociálních služeb
Na Poříčním právu 1/376
128 01 Praha 2
tel: 221 921 111, e-mail: posta@mpsv.cz

Český helsinský výbor
Štefánikova 21
150 00 Praha 5
Tel: 257 221 142, e-mail? info@helcom.cz

Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky
Vančurova 2904
390 01 Tábor
Tel: 725 980 420, e-mail: reditelka@apsscr.cz

Závěrečná ustanovení

Nedílnou součástí tohoto vnitřního střediskového pravidla jsou:

Příloha č. 1: Formulář pro podání stížnosti o osob s těžkým duševním onemocněním

Vymezení rozsahu závaznosti vnitřního předpisu:	Toto střediskové pravidlo je závazné pro všechny pracovníky Domova OASA
V případě nedodržení tohoto střediskového pravidla mohou být vůči zaměstnanci vyvozeny odpovídající důsledky dle platných právních předpisů a vnitřních předpisů Domova OASA	

	Jméno, příjmení, funkce	*Podpis*	*Dne*
Zpracoval:	*PhDr. Jana Režnarová, vedoucí přímé péče*		*4.11.2026*
Schválil:	*MUDr. Petr Slaný, ředitel*		*4.11.2026*
Platnost:			*1.1.2027*
Aktualizace:			