

Dětský domov Trnová

ZAŘÍZENÍ PRO DĚTI VYŽADUJÍCÍ OKAMŽITOU POMOC „Delfínek“

PŘÍSPĚVKOVÁ ORGANIZACE Plzeňského kraje

330 13 Trnová 200, IČO 00671045

Zpracoval	Bc. Anna Koudelová
Schválil	Mgr. Helena Tichá
Platnost	1. 1. 2015
Vydání	1
Revize	30. 9. 2016

standard č. 14 – Vyřizování a podávání stížností

KRITÉRIA:

14a

Zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc má písemně zpracována a zveřejněna pravidla pro podávání, vyřizování a evidenci stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociálně-právní ochrany, zejména informuje cílovou skupinu jakou formou stížnost podat, na koho se obrátit, kdo a jakým způsobem bude stížnost vyřizovat a v jaké lhůtě.

Cílová skupina

- Umístěné děti, jejich rodiče nebo osoby blízké
- Veřejnost
- Všichni zaměstnanci

PLNĚNÍ KRITÉRIA

Cíle kritéria:

- Zajištění ochrany klienta před možným neodborným nebo jinak chybným postupem
- Klient nebo jeho osoba blízká má možnost vyjádřit svou nespokojenost s průběhem poskytování sociálně-právní ochrany
- Zařízení má nastavena pravidla a postupy pro podávání, vyřizování a evidenci stížností
- Využití stížnosti jako podnětu pro zvyšování kvality poskytovaných činností

Pravidla pro podávání, vyřizování a evidenci stížností:

➤ *Podání stížnosti:*

- Stížnost může podat každý, kdo se cítí být poškozen na svých právech či oprávněných zájmech.
- Stížnost může podat každá fyzická i právnická osoba.
- Pokud stížnost podává více stěžovatelů společně a neurčí v ní, komu z nich se mají doručovat písemnosti v šetřené věci, doručují se všechny odesílané písemnosti tomu stěžovateli, který je ve stížnosti uveden na prvním místě.
- **Stížnost** lze podat **ústně** – osobní sepsání s jakýmkoliv zaměstnancem na zařízení (zapiše se na místě do formuláře – příloha č. 2/14), **písemně** (veřejně dostupný formulář - příloha č. 1/14 nebo jakýkoliv písemný dokument), **elektronicky nebo faxem**.

➤ *Podací místo a příjem stížností*

- K přijímání stížností, jejich vyřizování a k poskytování informací je určen pověřený pracovník na úseku ekonomickém, tel.: 377 955 592, linka 15 nebo 377 858 018.
- Podacím místem pro podání písemné stížností je ekonomický úsek DD Trnová, kde bude proveden záznam o stížnosti. Stížnosti se přijímají každý pracovní den v době od 7.00 do 15. 30 hodin.
- Stěžovatelé své písemné stížnosti zasílají poštou nebo je předávají osobně, popř. jiným způsobem (např. faxem, e-mailem, pomocí datové schránky, schránka na stížnosti u hlavního vchodu dětského domova.....).
- **Anonymní oznámení** se neprošetřují. Pokud je jejich obsah závažný, nebo obsahuje konkrétní údaje o porušování zákonů a jiných právních předpisů, jsou podkladem

pro kontrolní činnost. Vzhledem k anonymitě stěžovatele se výsledek šetření pouze založí do spisu.

➤ *Ústní oznámení*

- **Osobní ústní oznámení** - v případě, že stěžovatel podání stížnosti učiní ústně a nelze je ihned vyřídit, odpovědný zaměstnanec jej vyzve, aby stížnost sepsal, a poskytne k tomu stěžovateli příslušný tiskopis (viz příloha 1). V případě, že vyhotovení písemné stížnosti bude stěžovateli činit potíže, odpovědný zaměstnanec mu poradí, jak stížnost sepsat, případně v individuálních případech o podání stížnosti sepíše záznam na tiskopis (viz příloha č. 2), který po přečtení předloží stěžovateli k podpisu. Podacím místem pro podání stížnosti je úsek ekonomický DD Trnová, kde bude proveden záznam o stížnosti. Stížnosti se přijímají každý pracovní den v době od 7.00 do 15. 30 hodin. Mimo pracovní dobu, v dny pracovního volna a klidu a ve svátek, přijme ústní stížnost službu konající zaměstnanec. O stížnosti sepíše záznam, který předá následující den na ekonomický úsek.

Záznam musí zejména obsahovat:

- datum podání stížnosti
- jméno, příjmení, datum narození a místo trvalého pobytu stěžovatele
- jméno, příjmení a funkci zaměstnance, který záznam sepisuje
- označení osoby, proti které stížnost směřuje
- předmět, obsah stížnosti
- podpis osoby, která stížnost podává
- podpis zaměstnance, který stížnost sepsal nebo přijal

Záznam podepisují stěžovatel a zaměstnanec, který záznam o ústní stížnosti sepsal. Bez sepsání záznamu ústní stížnosti nebude stížnost řešena. Jedno vyhotovení záznamu obdrží stěžovatel.

- **Telefonické oznámení** - v případě stížnosti podané telefonicky si kontaktovaný zaměstnanec vyžádá jméno, příjmení a adresu stěžovatele a zpracuje úřední záznam, (viz příloha č. 2). Stěžovateli je doporučeno zaslání stížnosti v písemné podobě nebo v elektronické podobě se zaručeným elektronickým podpisem nebo prostřednictvím datové schránky. V případě, že stěžovatel požadované toto neučiní, bude s touto stížností naloženo jako se stížností anonymní.

➤ *Písemné oznámení*

- **Stížnosti učiněné e-mailem na adresu podatelna@ddomovtrnova.eu** (bez zaručeného elektronického podpisu) – stěžovatel je vždy informován o obdržení stížnosti elektronickou formou a je vyzván k doplnění zaručeného elektronického podpisu, popřípadě k písemnému potvrzení stížnosti nebo k odeslání prostřednictvím

datové schránky. Pokud tak stěžovatel neučiní, je se stížností nakládáno stejně jako se stížností anonymní.

- **stížnosti učiněné faxem na číslo 377 857 220.** Pokud stížnost neobsahuje poštovní adresu, podpis, pracovník ekonomického úseku vyzve stěžovatele k jejímu doplnění. Bez doplnění poštovní adresy je se stížností nakládáno jako s anonymní.
- o **zvláště závažných stížnostech** musí příjemce neprodleně informovat ředitele DD Trnová.

➤ *Příjemce stížností*

- Příjemcem stížností adresovaných dětskému domovu je ředitel DD Trnová, stížnost bude v originálu uložena na úseku ekonomickém.
- Příjemce stížností adresovaných jednotlivým oddělením je vrchní sestra, stížnost bude v originálu předána řediteli DD Trnová a uložena na ekonomickém úseku.
- Všichni vedoucí zaměstnanci DD Trnová jsou povinni přijímat stížnosti a dále je pak v originále předat pracovníkovi na úseku ekonomickém.
- Originál bude uložen na ekonomickém úseku.

➤ *Evidence stížností*

- Evidence všech podaných stížností musí obsahovat zejména tyto **základní údaje**:
 - číslo jednací
 - den přijetí stížnosti
 - jméno, popř. jména, příjmení a adresu trvalého pobytu stěžovatele, nebo adresu pro doručování
 - kdo stížnost postoupil
 - předmět stížnosti
 - kdy a komu byla stížnost postoupena k vyřízení
 - datum vyrozumění stěžovatele o způsobu vyřízení
 - výsledek šetření stížnosti - důvodnost
- Stížnosti eviduje pověřený pracovník ekonomického úseku DD Trnová, (viz příloha č. 3)
- Stížnosti a písemnosti s nimi související jsou evidovány a zakládány odděleně od ostatních písemností.
- Stěžovatel může realizovat své právo na nahlížení do konkrétního stížnostního spisu a pořizovat z něj kopie, nebrání-li tomu zákonné důvody.

- Každý příjemce je povinen předat originál stížnosti neprodleně, nejpozději však do 5 dnů ode dne doručení, na ekonomický úsek k evidenci.
- Příjemce anonymní stížnosti je povinen předat originál stížnosti neprodleně po doručení řediteli, který rozhodne o dalším postupu šetření.

➤ *Přijímání stížností:*

- Stížnosti se přijímají podle způsobu podání každý pracovní den v obvyklé pracovní době nebo i nepřetržitě.
- Stížnost je povinen přijmout každý zaměstnanec.
- Podání stížnosti nesmí být stěžovateli na újmu.
- Každý zaměstnanec, kterému by byla předložena **písemně vyhotovená stížnost** je povinen bez zbytečného odkladu zabezpečit její podání prostřednictvím pověřeného pracovníka na úseku ekonomickém.
- **Písemnou stížnost** je možné non stop umístit do schránky na stížnosti, viditelně popsané a umístěné u hlavního vchodu do zařízení.
- **Stížnosti** podané v **písemné** formě a záznamy o stížnostech se soustředí u pověřeného pracovníka na ekonomickém úseku.
- O každé **písemné** nebo **ústní stížnosti** je sepsán **záznam o podané stížnosti** (příloha č. 2/14). Sepisuje ho v pracovní dny od 7.00 do 15.30 hodin pověřený pracovník ekonomického úseku, v jiné hodiny non stop jakýkoliv zaměstnanec a v nejbližším možném termínu záznam předá pověřené osobě.
- Záznam o stížnosti musí obsahovat:
 - Datum podání stížnosti a jedací číslo
 - Jméno, příjmení a trvalé bydliště stěžovatele
 - Jméno, příjmení a funkci zaměstnance, který záznam sepisuje
 - Označení organizace nebo osoby, proti které stížnost směřuje
 - Předmět a obsah stížnost
- Záznam o stížnosti podepíše stěžovatel i zaměstnanec, který stížnost přijal, jedno vyhotovení obdrží stěžovatel.
- **Ústní stížnost** bez záznamu nebude dodatečně řešena.
- **Stížnost** se všemi náležitostmi doručená v **elektronické podobě** na mailové adresy zveřejněné na Webových stránkách DD a ZDVOP Delfinek Trnová se eviduje a zpracovává stejně jako písemná stížnost. Se stížností, která je neúplná a neobsahuje jméno a adresu stěžovatele nebo elektronický podpis bude nakládáno jako se stížností anonymní. Totéž platí i u **stížnosti podávané faxem**.
- Při **telefonicky podávané stížnosti** je stěžovatel upozorněn na to, že musí být ještě doplněna **stížností písemnou**. Nestane-li se tak, je s telefonickou stížností nakládáno jako se sdělenou informací a podnětem, který může vést ke zlepšení péče.
- Stížnost, ze které není patrné, kdo ji podává (není uvedeno jméno, příjmení a adresa stěžovatele, popř. bude v průběhu vyřizování zjištěno, že uvedené údaje jsou falešné), se považuje za **stížnost anonymní**.
- **Anonymní stížnosti** se vyřizují, pokud obsahují konkrétní údaje, které nasvědčují tomu, že byl porušen právní předpis nebo došlo k jednání, které odůvodňuje prošetření stížnosti. O tom, zda se anonymní stížnost bude vyřizovat, rozhodne ředitelka „Zařízení“. Anonymní stížnosti spadající do režimu ustanovení § 175 správního řádu se nevyřizují.

- **Opakované stížnosti** - Opakuje-li stěžovatel stížnost v téže záležitosti, prověří pověřený pracovník, zda stížnost neobsahuje nové skutečnosti. V případě, že ve stížnosti nejsou uvedena **žádná nová fakta**, jež by bylo nutné prošetřit, bude stížnost bez dalšího prošetření odložena. Informace o odložení se stěžovateli zasílá pouze po první opakované stížnosti, a to do 10 dnů od doručení stížnosti. Zaslání této informace zajistí pověřený pracovník. Při dalším opakování se již stěžovatel nevyrozumívá, stížnost se pouze přiloží k původnímu spisu.

➤ **Vyřizování stížností**

- Při vyřizování stížnosti je nutno vycházet z jejího obsahu bez zřetele na to, jak je nazvána, kdo ji podal a proti komu směřuje.
- Všechny stížnosti je nutno urychleně a odpovědně prozkoumat a vyřídit. Prošetřování stížností musí být prováděno odpovědně bez průtahů a hospodárně. Přitom musí být prošetřeny všechny body stížnosti.
- Požádá-li stěžovatel, aby jeho jméno nebylo uváděno, nebo je-li to v zájmu správného vyřizování stížností, příjemce předává stížnost k vyřízení bez uvedení jména stěžovatele. Tato skutečnost se písemně poznamenává do spisu.
- Příjemce nesmí předat stížnost k vyřízení (prošetření) útvarům nebo pracovníkům organizace, proti kterým stížnost směřuje. Takovéto stížnosti vyřizuje jejich přímý nadřízený.
- V každé odpovědi by měl být stěžovatel poučen o tom, že v případě nesouhlasu s jejím závěrem vyřízení Dětským domovem Trnová, může podat stížnost příslušnému správnímu orgánu, který poskytovateli udělil oprávnění k poskytování zdravotních služeb (Krajský úřad Plzeňského kraje, odbor zdravotnický, Škroupova 18, 306 13 Plzeň, tel. 377 195 111). Zároveň je třeba, aby uvedl důvody nesouhlasu se závěrem jejího vyřízení.
- Opakuje-li stěžovatel stížnost, přestože byl poučen o možnosti podat v případě nesouhlasu s jejím vyřízením stížnost příslušnému správnímu orgánu, který poskytovateli udělil oprávnění k poskytování zdravotních služeb a neobsahuje-li jeho další stížnost v téže věci nové skutečnosti, které by měly vliv na závěr šetření stížnosti, bude mu tato stížnost vrácena s odkazem na poučení v odpovědi. Pokud původní odpověď na stížnost nebude obsahovat výše uvedené poučení, bude tato postoupena do 5 dnů od jejího doručení správnímu orgánu, který DD Trnová udělil oprávnění k poskytování zdravotních služeb (OZDR KÚPK). Stěžovatel o postoupení bude písemně vyrozuměn.
- Opakuje-li stěžovatel stížnost, a tato stížnost obsahuje nové skutečnosti, je považována za stížnost novou.
- Pokud příjemce, kterému stížnost byla předána k vyřízení, zjistí z obsahu stížnosti, že její vyřízení nepatří do jeho působnosti nebo že poskytovatel není věcně příslušný k vyřízení stížnosti, předá ji do 4 dnů ode dne doručení zpět ekonomickému úseku se sdělením, kdo je k vyřízení stížnosti příslušný.
- Pracovník ekonomického úseku stížnost neprodleně předá nebo postoupí tomu, kdo je k jejímu vyřízení příslušný. V případě, že k vyřízení stížnosti není poskytovatel věcně

příslušný, je lhůta pro postoupení stížnosti do 5 dnů ode dne obdržení stížnosti. O postoupení stížnosti je poskytovatel povinen informovat stěžovatele.

- O ústních jednáních, při prošetřování stížnosti sepíše pracovník prošetřující stížnost zápis, který musí obsahovat jména všech osob, jež se jednání zúčastnili, stručné a výstižné vylíčení průběhu a výsledku jednání, jakož i doložku že účastníci jednání byli s obsahem zápisu seznámeni. Zápis podepíše pracovník provádějící šetření a všichni účastníci řízení. Jestliže některý účastník odmítne zápis podepsat nebo nesouhlasí s jeho obsahem, poznamená se to s uvedením důvodů.
- Pokud je stěžovatel nespokojen s vyřízením stížností, může se obrátit na ředitele DD Trnová, tel.: 377 955 592, za účelem vysvětlení či objasnění skutečností uvedených v odpovědi.
- Stěžovatel, pokud nesouhlasí s vyřízením stížnosti poskytovatelem, může podat stížnost společně s odůvodněním nesouhlasu k příslušnému správnímu orgánu, který poskytovateli udělil oprávnění k poskytování zdravotních služeb – Krajský úřad Plzeňského kraje, odbor zdravotnický, Škroupova 18, 306 13 Plzeň, tel. 377 195 111.
- Pokud byla stížnost stěžovatelem písemně vzata zpět, prošetřování stížnosti je tímto vzetím zpět zastaveno, spis je uzavřen a založen.
- Po vyřízení stížnosti jsou na úsek ekonomický předány originály všech písemností, které při prošetřování a vyřizování stížnosti vznikly, pokud to není v rozporu s právním předpisem. Za jejich předání je odpovědný ten, kdo stížnost vyřizuje.
- Stížnost se považuje za vyřízenou, jakmile po jejím prošetření byla navržena opatření potřebná k odstranění zjištěných závad, stížnost byla shledána za nedůvodnou, či byla postoupena a stěžovatel byl o tom vyrozuměn.

➤ ***Vyřizování stížností – ustanovení pro ZDVOP Delfínek***

- ZDVOP Delfínek má zpracovaný leták k podávání a vyřizování stížnosti, který je přizpůsoben pro děti (příloha č. 4/14)
- Za vyřízení stížnosti odpovídá ředitel nebo jím pověřený pracovník, který sleduje, aby:
 - stížnost byla objektivně prošetřena ve všech bodech v návaznosti na platné právní předpisy, bez průtahů, hospodárně, přičemž musí být přezkoumány všechny skutečnosti ve stížnosti uváděné,
 - bylo zabezpečeno hlubší přezkoumání příčin vzniku oprávněných a částečně oprávněných stížností, za účelem řešení a odstranění příčin jejich vzniku,
 - u oprávněných a částečně oprávněných stížností byla stanovena důsledná nápravná opatření k řešení a odstranění kritizovaných jevů.
- Příslušný pověřený pracovník nebo ředitel zabezpečí odeslání výsledků šetření stěžovateli a případně dalším orgánům, které výsledky vyžadují a odevzdá je k evidenci na ekonomický úsek.

➤ *Lhůty k vyřízení stížností*

- Příjemce stížnosti, kterého se stížnost týká, ve spolupráci s ekonomickým úsekem je povinen zajistit prošetření stížnosti a podat písemnou zprávu o jejím vyřízení stěžovateli ve lhůtě do 30-ti dnů ode dne doručení.
- V případě, že nelze zajistit podklady potřebné pro vyřízení stížnosti v průběhu lhůty pro vyřízení stížnosti, mohou příjemci stížností ve spolupráci s ekonomickým úsekem navrhnout prodloužení lhůty k vyřízení stížnosti. Lhůtu lze prodloužit o dalších 30 dnů.
- V odůvodněných případech mohou příjemci lhůtu k vyřízení stížností prodloužit o dalších 30 dnů. O prodloužení lhůty a stanovení jiného termínu k vyřízení stížnosti rozhoduje ředitel DD Trnová na základě písemné a řádně zdůvodněné žádosti příjemce stížnosti.
- O prodloužení lhůty k vyřízení stížnosti musí být před uplynutím původní zákonné lhůty stěžovatel písemně informován. Písemnosti se doručují na adresu, kterou stěžovatel sdělí.

➤ *Závěrečná ustanovení*

- Stížnosti se doručují na adresu: **ZDVOP Delfínek při Dětském domově Trnová**

330 13 Trnová 200

- Pracovníci DD Trnová jsou povinni při přijímání, evidování a vyřizování stížností postupovat tak, aby byla každému občanu zachována jeho lidská důstojnost, osobní čest, dobrá pověst a chráněno jeho jméno. Současně musí být respektováno právo každého občana na ochranu před neoprávněným zasahováním do soukromého a osobního života a právo na ochranu údajů o jeho osobě před jejich zneužitím (čl. 10 Listiny základních práv a svobod, zák. č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů). Podání stížnosti nesmí být stěžovateli na újmu, odpovědnost za trestný čin nebo správní delikt není tímto ustanovením dotčena.

Seznam příloh:

Příloha č. 1/14 – formulář: Stížnost podaná osobně stěžovatelem

Příloha č. 2/14 – formulář: Záznam o přijetí stížnosti

Příloha č. 3/14 – formulář evidence a vyřízení stížnosti

Příloha č. 4/14 - Leták vyřizování stížnosti pro děti

LEGISLATIVA:

- **Listina základních práv a svobod**
- **Úmluva o právech dítěte**
- **Zákon o ochraně osobních údajů č. 101/2000 Sb.**
- **Zákon o sociálně-právní ochraně dětí č. 359/1999 Sb.**
- **Vyhláška o provedení některých ustanovení zákona o sociálně-právní ochraně dětí**
- **Správní řád**
- **Vnitřní směrnice č. 30**

Stížnost podaná osobně stěžovatelem

(vyplní osoba, která stížnost podává)

Jméno:.....příjmení:.....titul:.....

Datum narození:.....

Adresa trvalého bydliště:.....

Předmět podávané stížnosti:

V Trnové dne:.....

Podpis osoby,
která stížnost podává

stížnost přijal:

jméno, příjmení a podpis:

datum a čas přijetí:

Záznam o přijetí stížnosti

(vyplní zaměstnanec Dětského domova Trnová nebo ZDVOP Delfinek Trnová)

Dne.....v.....hodin se dostavil (a)

do zařízení (DD nebo ZDVOP).....

jméno.....příjmení.....titul.....

datum narození:.....

adresa trvalého bydliště:.....

a podal (a) tuto následující stížnost:

V Trnové.....

Skončeno, přečteno, podepsáno

.....

Podpis zaměstnance, který
stížnost zapsal

.....

podpis osoby, která stížnost
podává

Evidence a vyřízení stížnosti

(vyplní pověřený zaměstnanec – ekonom)

Číslo jednací:.....

Den podání stížnosti:.....

Den evidence stížnosti:.....

Jméno a příjmení stěžovatele:.....

Adresa trvalého pobytu:.....

Adresa pro doručování:.....

Kdo stížnost přijal / postoupil:.....

Předmět stížnosti:.....

.....

.....

.....

.....

Kdy a komu byla stížnost postoupena k vyřízení:.....

.....

Datum vyrozumění stěžovatele o způsobu vyřízení:.....

Výsledek šetření stížnosti – důvodnost - opatření:.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Podpis vedoucího pracovníka, který stížnost řešil:.....

Podpis ředitele:.....

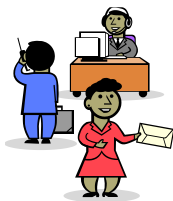


Když se mně něco nelíbí a chtěl/a bych to říct (Vyřizování a podávání stížností)



NĚKDY SE MŮŽE V „ZAŘÍZENÍ“ KDE TEĎ BYDLÍM, NĚCO STÁT, CO SE MNĚ NELÍBÍ A HODNĚ MĚ TRÁPÍ. CHTĚL BYCH TO ŘÍCT, ALE NEVÍM, JESTLI MŮŽU, ANI KOMU A JAK.

KDYŽ SI NEVÍM RADY, MŮŽU:



ŘÍCT O TOM CO SE MNĚ NELÍBÍ A CO MĚ TRÁPÍ SVÉ „TETĚ“, NEBO PANÍ PSYCHOLOŽCE, NEBO PANÍ SOCIÁLNÍ PRACOVNÍCI, TAKY PANÍ ŘEDITELCE, ALE I JINÉMU ČLOVĚKU, KTERÝ PRACUJE V „ZAŘÍZENÍ“ A MÁM K NĚMU DŮVĚRU.

KDYBYCH NEMĚL ODVAHU, NEBO NEVĚDĚL JAK TO ŘÍCT, TAK SE MŮŽU SVĚŘIT MAMINCE, TATÍNKOVI NEBO JINÝM LIDEM, KTEŘÍ ZA MNOU CHODÍ NA NÁVŠTĚVU. TI TO MŮŽOU PAK VYŘÍDIT, KDYŽ JE POPROSÍM, ZA MĚ.

KDYŽ UMÍM PSÁT, MŮŽU TAKY SVOJE TRÁPENÍ NAPSAT NA PAPÍR A HODIT DO SCHRÁNKY NA STÍŽNOSTI, KTERÁ VISÍ U HLAVNÍHO VCHODU DO ZAŘÍZENÍ.

URČITĚ SE NEMUSÍM BÁT TO UDĚLAT, KDYŽ SE MNĚ NĚCO NELÍBÍ – NIKDO MNĚ ZA TO NEBUDE NADÁVAT, ANI NA MĚ NEBUDE ZLÝ.



KDYŽ SE O MÉM PROBLÉMU TAKTO DOZVÍ, „TETY“, A TAKÉ DALŠÍ LIDÉ, KTEŘÍ MOHOU MŮJ PROBLÉM VYŘEŠIT, SEJDOU SE A BUDOU SE SNAŽIT NAJÍT PRO MĚ DOBRÉ ŘEŠENÍ, CO NEJDŘÍVE TO PŮJDE.



AŽ SI TETY NEBO PANÍ ŘEDITELKA BUDOU MYSLET, ŽE VÍ, JAK MĚ POMOCT, PŘIJDOU A DOMLUVÍ SE SE MNOU, ABY BYLI VŠICHNI, I JÁ, ZASE SPOKOJENÍ. NEBO TO ŘEKNOU MAMINCE, TATÍNKOVI NEBO JINÉMU PŘÍBUZNÉMU, KTERÉHO JSEM POPROSIL, ABY TO VYŘEŠIL ZA MĚ, A TEN MNĚ TO PAK ŘEKNE SÁM.