

Směrnice č. 1 SQ/7

Vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby v Domově seniorů Vidim

Proč je směrnice vydávána

Směrnice upravuje postup pro podávání, evidenci, prověřování a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb v Domově seniorů Vidim.

Cílem směrnice je:

- zajistit ochranu práv klientů sociálních služeb
- umožnit bezpečné a dostupné podání stížnosti
- zajistit transparentní a spravedlivé řešení stížnost
- využívat stížnosti jako nástroj ke zvyšování kvality služby

Co je stížnost, připomínka, námět

- **Stížnost** je vyjádřená nespokojenost.
- Stížnost je podání, v němž klient nesouhlasí s kvalitou nebo způsobem poskytování sociální služby.
- Pro rozpoznání toho, co je a co není stížnost, platí zásadní pravidlo: Pokud klient označí své podání jako stížnost, pak jde o stížnost, ať je její obsah jakýkoli.
- Při vyřizování stížnosti je respektováno soukromí, lidská práva a anonymita stěžovatelů.
- Na žádost stěžovatele bude zachována mlčenlivost o jeho totožnosti.
- **Připomínka** je každá výtká k sociální službě, kterou klient neoznačí za stížnost.
- **Námět** je návrh na zlepšení sociální služby.

Všechny stížnosti, připomínky a náměty jsou zaměstnanci domova chápány jako **výkon práva klienta** a jsou cenným zdrojem informací o poskytovaných službách o tom, jak je klienty či jejich blízkými služba vnímána, přijímána, jak splňuje jejich očekávání, kde jsou slabá místa poskytovaných sociálních služeb. Stížnosti a připomínky jsou zaměstnanci chápány jako příležitost ke zvýšení kvality sociální služby.

Podání stížnosti nesmí být důvodem k ukončení služby ani k jakékoli formě znevýhodnění klienta.

Kdo může podat stížnost

Stížnost může podat:

- klient, kterému je nebo byla poskytována sociální služba
- opatrovník klienta, kterému je nebo byla poskytována sociální služba
- osoba blízká klientovi
- osoba zmocněná klientem
- jiná osoba jednající v zájmu klienta
- zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb
- klient může být při podání stížnosti zastoupen nezávislou osobou

(dále jen „stěžovatel“)

Lhůta pro podání stížnosti

Stížnost na poskytování sociálních služeb lze podat do 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.

Způsoby podání stížnosti

Stížnost může být podána písemnou, ústní, elektronickou, telefonickou či anonymní formou.

V budově jsou umístěny schránky pro anonymní stížnosti, případné připomínky, náměty či pochvaly. Stížnost může být podána také každému zaměstnanci domova.

Domov disponuje třemi schránkami na podávání stížností. Jedna je umístěna před hlavní jídelnou, druhá v jídelně v 1. patře a třetí v jídelně ve 2. patře. Sociální pracovníce spolu se zástupkyní ředitele pravidelně schránky vybírá 3x týdně (PO-ST-PÁ). Sociální pracovníce je v době nepřítomnosti zastoupena zaměstnancem, který je pověřen jejím zastupováním. V případě nepřítomnosti zástupkyně ředitele schránky vybírá zaměstnanec, který je tímto pověřen.

Jak je klient informován o možnosti podat stížnost

S postupem podávání a vyřizování stížností je klient seznámen před nástupem do domova a při uzavírání Smlouvy o poskytnutí sociální služby v DS Vidim sociální pracovníci. Tento postup je pravidelně klientům domova ostatními zaměstnanci vhodnou formou připomínán, např. při pravidelných schůzích plánování služby. Vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností jsou k dispozici u schránek na podávání stížností.

Vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností ve zkrácené verzi (příloha této směrnice č.1), jsou v písemné podobě předány klientovi před nástupem při jednání se zájemcem o poskytnutí sociální služby. Při uzavírání Smlouvy o poskytnutí sociální služby obdrží klient plnou verzi těchto pravidel. Dále jsou Vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností k dispozici u schránek na podávání stížností.

Informace, o právu si stěžovat jsou vyvěšeny na nástěnkách domova (příloha této směrnice č.2).

Evidence stížností

Zaměstnanec, který stížnost přijme, je povinen:

- vyslechnout stěžovatele s respektem, zajistit diskrétnost,
- pokud je stížnost podána ústně, zaměstnanec provede písemný záznam,
- předat stížnost sociální pracovníci k evidenci,
- pokud zaměstnanec stížnost přijme o víkendu nebo svátku, předá ji k evidenci neprodleně první pracovní den,

Stížnosti písemné, ústní, elektronické, telefonické i anonymní sociální pracovníce zaznamenává a eviduje v knize stížností. Kniha stížností je uložena v kanceláři sociální pracovníce.

V knize se eviduje:

- pořadové číslo stížnosti
- datum podání stížnosti
- forma stížnosti – ústní, písemná....
- kdo stížnost podal – (popř. anonym)
- obsah stížnosti včetně konkrétních výroků stěžovatele
- kdo stížnost přijal
- kdo stížnost řešil
- výsledek řešení stížnosti
- stěžovatel seznámen s řešením – datum
- stěžovatel souhlasí / odvolání

Postup vyřizování stížností

Postupy, které jsou užité k prověřování, musí být voleny tak, aby vedly k rychlému zjištění skutečného stavu věci, nesnižovaly důstojnost žádného z účastníků a neovlivňovaly nežádoucím způsobem budoucí vztahy mezi účastníky. Způsob řešení stížnosti je volen s ohledem na účinné, rychlé a odpovídající řešení.

Odpovědný zaměstnanec, který stížnost řeší, je povinen vyžádat si vyjádření zaměstnance, proti kterému je stížnost vedena.

Pokud se jedná o stížnost na pracovníka, platí pravidlo, že stížnost řeší jeho přímý nadřízený. Stížnost na vedoucí pracovníky řeší vždy ředitel domova. Stížnost na ředitele domova řeší vždy zřizovatel.

Řešení stížnosti předá vedoucí pracovník, který stížnost řešil, sociální pracovníci. Ta na základě předloženého řešení stížnosti dohodne schůzku (neplatí u anonymní stížnosti) se stěžovatelem, pracovníkem, který stížnost řešil, popřípadě s dalšími dotčenými osobami.

V případě, že si stěžovatel nepřeje osobní účast na schůzce sloužící k projednání postupu a výsledku stížnosti je jeho rozhodnutí respektováno. Sociální pracovníce tuto skutečnost uvede do písemného záznamu o postupu a výsledku řešení stížnosti. Stěžovatel je s tímto záznamem seznámen individuálně (např. na pokoji klienta).

Konfrontace je brána jako krajní prostředek, pokud s ní obě strany souhlasí. Požádá-li o to stěžovatel, je třeba zachovat mlčenlivost o jeho totožnosti.

Bez souhlasu stěžovatele je konfrontace mezi stěžovatelem a zaměstnancem, na kterého je stížnost podána nepřipustná.

Lhůta k vyřízení stížnosti

Snahou všech zaměstnanců, kteří se podílejí na řešení stížností je, aby stížnost byla vyřízena co možná nejdříve bez zbytečných průtahů.

Stížnosti jsou řešeny ihned a vyřízeny maximálně do 30 dnů ode dne, kdy mu byla doručena. Ve složitých případech lze lhůtu prodloužit o dalších 30 dnů. Stěžovatel je o prodloužení lhůty a důvodech jejího prodloužení informován.

Seznámení se způsobem a výsledkem řešení stížnosti

Stěžovatel je seznámen s výsledkem stížnosti na schůzce, která je k tomuto účelu svolána nebo individuálně (např. na pokoji klienta).

Ze schůzky sociální pracovníce učiní písemný záznam, ze kterého musí být zřejmé, jak byla stížnost řešena a jaké byla přijata případná opatření.

Zápis je podepsán všemi účastníky jednání ve dvou vyhotovení. Jedno je předáno stěžovateli. Druhý výtisk je založen v knize stížností jako příloha. Stěžovatel má právo nahlížet do dokumentace, která je vedena o stížnosti a pořizovat si kopie nebo výpisy.

V případě anonymní stížnosti je záznam o postupu a výsledku řešení stížnosti umístěn na informační nástěnky v domově.

Pokud stěžovatel nesouhlasí s vyřízením stížnosti nebo nebyla dodržena lhůta pro její vyřízení, může požádat Ministerstvo práce a sociálních věcí o prověření vyřízení stížnosti. Učinit tak může ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu vyřízení stížnosti nebo od uplynutí stanovené lhůty.

➤ Ostatní pravidla

Náměty a připomínky jsou řešeny na místě ústní formou. Dále jsou projednávány na schůzkách

Opakované stížnosti, které již byly prošetřeny a nedošlo k opakovanému výskytu důvodu stížnosti, nebudou dále vyřizovány. Stěžovatel je na tuto skutečnost upozorněn.

Pokud stížnost podávají lidé s potížemi vyjadřování, je třeba zajistit nestranného člověka, který zprostředkuje komunikaci a ověří, zda je stížnost sepsána tak, jak byla míněna. Je-li to pro pochopení záležitosti třeba, je písemná odpověď objasněna v rozhovoru.

Může se stát, že závěrem prošetření stížnosti je rozhodnutí o tom, že stížnost byla neoprávněná, nebo že stížnost nelze vyšetřit.

Stěžovatel může podat stížnost nejen zaměstnanci domova seniorů Vidim, ale může se také obrátit na:

ředitele domova: PhDr. Milan Hrubeš, tel.: 315 695 025, Domov seniorů Vidim, Vidim 1, 277 21 Liběchov,

e-mail: ddvidim@seznam.cz

zřizovatele: Středočeský kraj, tel.: 257 280 111

Odbor sociálních věcí, Zborovská 11, 150 21, Praha 5

e-mail: podatelna@kr-s.cz

ombudsmana: Kancelář veřejného ochránce práv, tel.: 542 542 888, Údolní 39, 602 00 Brno,

e-mail: podatelna@ochrance.cz

Český helsinský výbor: Hlavní úřad ČHV

Štefánikova 21, (budova Úřadu práce MČ Praha 5, 1. patro)

e-mail: info@helcom.cz

Ministerstvo práce a sociálních věcí: MPSV ČR, tel.: 950 191 111

Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2, e-mail: posta@mpsv.cz

➤ **Závěr**

Vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby jsou dostupná všem zaměstnancům zařízení a všichni zaměstnanci jsou povinni se s nimi prokazatelně seznámit.

Na poradách zaměstnanců jsou stížnosti pravidelně předkládány pracovníkem pověřeným vedením stížnosti, a je prováděna analýza jednotlivých stížností a zadávány úkoly pracovnímu týmu za účelem zlepšení kvality poskytovaných služeb.

Přehled stížností vede a předkládá sociální pracovnice jednou ročně řediteli Domova seniorů Vidim.

Vedoucí pracovníci si pravidelně ověřují, zda jejich podřízení zaměstnanci rozumí cílům a postupům pro podávání a vyřizování stížností.

➤ **Přílohy k vnitřním pravidlům pro podávání stížností:**

Příloha č. 1- Zkrácená verze (předávaná při jednání se zájemcem)

Příloha č.2 - Zkrácená verze (nástěnky)

Tato směrnice nabývá účinnosti dnem **01.04.2026.**

Příloha č. 1 Směrnice č. 1/ SQ 7

Vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby v Domově seniorů Vidim (zkrácená verze)

V Domově seniorů Vidim respektujeme právo na podání stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb.

Všechny stížnosti i připomínky jsou zaměstnanci domova chápány jako **výkon práva klienta** a jsou cenným zdrojem informací o poskytovaných sociálních službách o tom, jak je klienty či jejich blízkými služba vnímána, přijímána, jak splňuje jejich očekávání, kde jsou slabá místa poskytovaných sociálních služeb. Stížnosti a připomínky jsou zaměstnanci chápány jako příležitost ke zvýšení kvality sociální služby

- Stížnost může být podána kdykoliv prostřednictvím jakéhokoliv zaměstnance.
- Při vyřizování stížnosti bude respektováno soukromí, lidská práva a anonymita stěžovatelů.
- Stížnost není důvodem pro ukončení služby ani k diskriminujícímu jednání ze strany poskytovatele sociálních služeb.

- Na žádost stěžovatele bude zachována mlčenlivost o jeho totožnosti.
- Stěžovatel může stížnost podat ústně nebo písemně, každému zaměstnanci domova.
- Stěžovat si klienti mohou také anonymně. Pro tyto stížnosti jsou určeny 3 označené schránky.
- Dále pak řediteli DS Vidim, zřizovateli, kterým je Středočeský kraj, Českému helsinskému výboru, ombudsmanovi, popřípadě na Ministerstvu práce a sociálních věcí.
- Stížnosti se vyřizují podle pravidel pro podávání a vyřizování stížností, které jsou k dispozici u schránek na stížnosti, na chodbě v 1. patře a 2. patře a u sociální pracovnice.

Příloha č. 2 Směrnice č. 1 /SQ 7

Nejčastější otázky - jak, komu a proč si stěžovat.

Co je to stížnost? – Stížnost je vyjádřená
NESPOKOJENOST

Můžu si podat stížnost?–**ANO**, každý
z Vás má právo si stěžovat.

Neobrátili se to pak proti mně? – **NE** ,
protože Vaše stížnosti jsou cenným
zdrojem informací a pomáhají nám zlepšit
kvalitu služeb.

Komu si můžu stěžovat?- **KAŽDÉMU**
zaměstnanci domova.

Mohu si stěžovat i anonymně? – ANO ,
pro anonymní stížnosti jsou určeny tři
schránky, kam je můžete vhazovat.
Schránky jsou umístěny před hlavní
jídelnou a v prostorách jídelny v 1. a 2.
patře.

Kde jinde si ještě mohu stěžovat? -
řediteli domova, zřizovateli, kterým je
Středočeský kraj, Českému helsinskému
výboru, ombudsmanovi popřípadě na
Ministerstvu práce a sociálních věcí.

Kde najdu adresy? – Ve vnitřních
pravidlech pro podávání a vyřizování
stížností, které jsou u schránek pro
anonymní stížnosti, dále pak u sociální
pracovnice a na chodbách domova.

**S podáním stížnosti Vám rád pomůže
každý zaměstnanec.**