

Pravidla pro podávání a vyřizování stížností

Pravidla pro podávání a vyřizování stížností jsou vytvořena v souladu se standardem kvality sociálních služeb č. 7.

Klienti, personál Domova a veřejnost jsou srozumitelnou formou informováni o možnosti podávat stížnosti, podněty a připomínky, týkající se poskytování sociální služby jako takové, bez rozlišování, zda jde o stížnost na úroveň, kvalitu, nebo způsob poskytování sociální služby.

1. Úvod

Stížnosti, podněty nebo připomínky přijímáme jako podnět ke zlepšení způsobu a kvality poskytované sociální služby. Jsou cenným zdrojem informací o poskytované službě. Ke stížnostem, podnětům a připomínkám přistupujeme profesionálně a nikdo, kdo stížnost, podnět, připomínku podá není tímto činem nikterak ohrožen. Všechny stížnosti, podněty a připomínky jsou personálem Domova chápány jako výkon práva klienta a všech zúčastněných stran.

Podání stížnosti nesmí být stěžovateli, nebo osobě, které je nebo byla poskytována sociální služba, již se stížnost týká, a která není zároveň stěžovatelem, na újmu.

Informace o pravidlech pro vyřizování stížností, námětů a připomínek jsou uveřejněny na informačních nástěnkách v Domově, internetových stránkách (www.doubravka.cz). S pravidly pro podání stížností jsou informováni pověřeným pracovníkem Domova zájemci o sociální službu, klienti při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby.

Klienti služby jsou s možností podat stížnost seznámeni poprvé v procesu jednání se zájemcem o službu, a to ústní formou, poté pak při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby, následně pak průběžně v samotném průběhu poskytování služby. Způsob podávání stížností je pro klienty zpracován ve zjednodušené formě včetně obrázků/piktogramů, umístěny u schránky stížností/důvěry.

Právní úprava a další zdroje:

- Ustanovení § 88, § 99a a § 99b, § 107 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách,
- Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách,
- Metodické stanovisko k vyřizování stížností

2. Vymezení pojmů

Stížnost je písemně nebo ústně vyjádřená nespokojenost, kterou se klient dožaduje ochrany svých práv a zájmů, upozorňuje na nedostatky, nesprávné jednání, nečinnost, závady při poskytování sociální služby.

Podnět může být slovní i písemný. Jedná se o návrh klientů (zák. zástupců/opatrovníků) směřující ke zlepšení kvality poskytovaných služeb. Řeší se na zaměstnaneckých poradách. Z porady je vytvořen zápis.

Připomínka jedná se převážně o ústní výtku k průběhu poskytování služby. Opakovaná připomínka se zařadí jako stížnost, obvykle je řešena ústně.

3. Osoby, které mohou podat stížnost

Na poskytování sociálních služeb může podat stížnost:

- a) osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- b) zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- c) osoba blízká, nemůže-li stížnost podat osoba, které je nebo byla sociální služba poskytována, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřela,
- d) osoba zmocněná osobou, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- e) člen domácnosti osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba, oprávněný k zastupování této osoby podle občanského zákoníku, nebo
- f) zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb
(dále jen „stěžovatel“)

4. Formy stížností, pravidla pro jejich podávání, vyřizování

- a) Stížnost se podává poskytovateli sociálních služeb, proti kterému směřuje, a to ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.
- b) Stížnost může stěžovatel podat v kterýkoliv pracovní den v době od 6:30 hodin do 15:00 hodin, a to zaměstnancům uvedeným níže, nebo kdykoliv do Schránek stížností. Ty jsou zřetelně označené; jsou vybírány jedenkrát týdně. Schránky vybírá vedoucí Domova spolu se sociálním pracovníkem.
- c) Stížnost může stěžovatel podat ústně, písemně (e-mailem: gabriela.stankova@szst.cz, na adresu Domova: Suché 53, 415 01 Modlany, nebo anonymně do Schránky stížností, která je umístěna na chodbě v každé domácnosti).
- d) „Evidence stížností“ je uložena u vedoucí Domova.
- e) Zápis stížnosti v Evidenci stížností musí obsahovat jméno stěžovatele, důvod stížnosti, případně stručný popis události, čitelný podpis toho, kdo zápis pořídil.
- f) S anonymní stížností je zacházeno jako s neanonymní stížností a její zápis je k nahlédnutí každému. S vyřešením anonymní stížnosti jsou klienti a zaměstnanci Domova seznámeni vyvěšením na nástěnkách po dobu 14ti dnů.
- g) Stížnost musí být prošetřena s maximální rychlostí s ohledem na dobré mezilidské vztahy a vyřízena bez zbytečných průtahů, nejdéle do 30 kalendářních dnů ode dne, kdy byla doručena poskytovateli sociálních služeb. Tuto lhůtu může poskytovatel sociálních služeb v odůvodněných případech prodloužit o dalších 30 dnů; o prodloužení lhůty a důvodech jejího prodloužení je povinen informovat stěžovatele písemně.
- h) Pokud je stížnost proti konkrétní osobě (zaměstnanec, klient), postupuje se tak, aby byla chráněna slušnost, důstojnost, presumpce nevinu a oprávněné zájmy této osoby.
- i) Při vyřizování stížnosti se zaručuje respektování soukromí a lidská práva.
- j) Každý stěžovatel si může svobodně zvolit svého nezávislého zástupce (může to být i soused, zaměstnanec, příbuzný), který ho bude při vyřizování stížností zastupovat nebo doprovázet; rovněž tak může mít v případě potřeby tlumočníka. Osoba zmocněná klientem (zmocněnec) je povinen doložit ke své stížnosti plnou moc osvědčující zmocnění ze strany klienta (zmocnitele) a její případný rozsah.
- k) U klientů, kde je jmenován soudem opatrovník, podává stížnost opatrovník.
- l) U klientů, kteří nemohou slovním či písemným projevem přednést svou stížnost, přestože jejich duševní stav je normální nebo jejich zdravotní stav (duševní) neumožňuje projevit stav nespokojenosti, vypořádají pracovníci v sociálních službách, sociální pracovníci určitou změnu, která by mohla naznačit nespokojenost a nahlásí toto zjištění svému nadřízenému.
- m) Vždy se zachová mlčenlivost o totožnosti stěžovatele.

5. Evidence stížností

Každá stížnost je zaznamenána okamžitě do Evidence stížností.

Evidence obsahuje: evidenční číslo, jméno stěžovatele, důvod stížnosti, popis události, podpis zapisujícího, případně podpis stěžovatele.

Zápis řešení stížnosti obsahuje: datum přijetí, předmět, kdo stížnost prošetřoval, výsledek (oprávněná, částečně oprávněná, neoprávněná), přijatá opatření, datum zprávy o vyřízení a podpis zodpovědného pracovníka.

Pokud je stížnost podána osobě, která není kompetentní ji vyřídit, je předána vedoucímu Domova.

6. Okruh osob oprávněných vyřizováním stížností

- a) Vedoucí Domova (forma: písemně či ústně) – adresovat stížnosti týkající se provozu, poskytovaných služeb, zaměstnanců, organizace apod.).
- b) Sociální pracovníci (forma: písemně či ústně) – adresovat stížnosti týkající se sousedských a mezilidských vztahů – ta o vyřešení stížnosti vždy informuje vedoucí Domova.
- c) Další zaměstnanci Domova: klient si může vybrat i jiného zaměstnance Domova, kterému důvěřuje a sdělit mu stížnost. Zaměstnanec je povinen tuto stížnost sdělit a následně předat podle obsahu výše zmíněným oprávněným osobám.

7. Přezkoumání rozhodnutí Domova

Není-li stěžovatel spokojen s vyřízením stížnosti Domovem, může požádat o přezkoumání rozhodnutí Domova:

- u zřizovatele SZST, předseda spolku Ing. Tomáš Minařík, e-mail: spolek@szst.cz, (tel. +420 603 202 729)
- u Krajského úřadu Ústeckého kraje, Velká Hradební 3118/48, Ústí nad Labem 400 02, e-mail: epodatelna@kr-ustecky.cz, (telefon + 420 475 657 111)
- u Veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno (telefon + 420 542 542 888), podatelna@ochrance.cz
- u Českého helsinského výboru, Štefánikova 21, 150 00 Praha 5 (telefon + 420 257 221 141, + 420 606 714 770)
- u inspekce sociálních služeb, kterou realizuje MPSV (MPSV nemá kompetenci kontrolovat zdravotní péči. Pokud je tedy klient nespokojen se zdravotní péčí v sociální službě musí se obrátit na příslušný krajský úřad odbor zdravotnictví, případně na Ministerstvo zdravotnictví či Všeobecnou zdravotní pojišťovnu), Bělehradská 15, 400 01 Ústí nad Labem, telefon: 950 196 583.
- u inspekce sociálních služeb. Inspekce se může rozhodnout jít do služby na kontrolu. Nemůže řešit individuální případ, ale může například zkontrolovat, za co v zařízení klient platí, jak se k němu chovají zaměstnanci, atd. Žádost o prověření způsobu vyřízení stížnosti lze podat do 60 dnů od doručení vyjádření zřizovatele ke stížnosti nebo od uplynutí lhůty pro její vyřízení. Ministerstvo práce a sociálních věcí je povinno do 30 dnů od doručení žádosti o prověření informovat stěžovatele o výsledku přezkumu.

Adresa: Inspekce sociálních služeb, Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2; posta@mpsv.cz, tel.: 950 191 111

Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu jejího vyřízení nebo od uplynutí stanovené lhůty požádat ministerstvo o prověření vyřízení této stížnosti. V žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti.

- Ministerstvo na žádost stěžovatele vyřízení stížnosti prověří. Zřizovatel sociálních služeb je povinen poskytnout ministerstvu součinnost při prověření vyřízení stížnosti.
- Při prověření vyřízení stížnosti je ministerstvo oprávněno vyžádat si vyjádření orgánů veřejné správy, popřípadě fyzických a právnických osob, jejichž činnost souvisí s poskytováním sociální služby. Tyto orgány a osoby jsou povinny na základě žádosti ministerstva a v jím stanovené lhůtě vyjádření poskytnout.
- Ministerstvo žádost o prověření vyřízení stížnosti odloží, jestliže je zjevně neopodstatněná, jde o stížnost ve věci, která již byla ministerstvem prověřena, nebo o opakovanou žádost, která neobsahuje nové skutečnosti. Tuto informaci ministerstvo sdělí písemně stěžovateli.

Ministerstvo:

- a) prověří vyřízení stížnosti do
 1. 60 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena, nebo
 2. 90 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena, jestliže je třeba vyžádat si vyjádření orgánů veřejné správy nebo osob podle odstavce 3,
- b) zpracuje pravidla pro prověření vyřízení stížností,
- c) vede evidenci o podaných žádostech o prověření vyřízení stížnosti a o výsledku jejich prověření,
- d) umožní stěžovateli nahlížet do spisu vedeného k jím podané žádosti a pořizovat z něj kopie či výpisy a
- e) písemně vyrozumí stěžovatele a dotčeného zřizovatele sociálních služeb o výsledku prověření vyřízení stížnosti.

Je-li žádost o prověření vyřízení stížnosti oprávněná, uloží ministerstvo zřizovateli sociálních služeb povinnost odstranit nevyhovující stav, nebo podá podnět k dalšímu postupu příslušnému orgánu veřejné správy. Zřizovatel sociálních služeb je povinen nevyhovující stav odstranit ve lhůtě stanovené ministerstvem a podat o tom ministerstvu písemnou zprávu.

Stížnost, podnět či připomínku na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb v Domově, na mezilidské vztahy apod. může podat i kterýkoliv zaměstnanec. Při řešení takové stížnosti se postupuje stejně, jako by ji přednesl kterýkoliv klient.

Při řešení stížností je vždy jednáno se všemi osobami, kterých se stížnost týká a je vždy dána možnost vyjádřit se všem zúčastněným stranám.

Klienti jsou s Pravidly pro podávání stížností informováni v Domovním řádu a pomocí nástěnek ve srozumitelné podobě (je vytvořena také obrázková verze).

8. Zásady při řešení stížnosti

<u>Profesionalita</u>	nikdo, kdo stížnost podá, není tímto činem nikterak ohrožen či znevýhodněn.
<u>Trpělivost</u>	vstřícné přijetí stížnosti, podpora a čas věnovaná klientům při podávání stížnosti.
<u>Poctivost</u>	sepsání zápisu v případě každého ústního podání stížnosti klientem a věnování pozornosti změn chování, které by mohly být projevem nespokojenosti klienta.
<u>Diskrétnost</u>	rozhovor se stěžovatelem o samotě, mlčenlivost o informacích, se kterými přišli všichni, kdo vyřizují podání stížnosti, do kontaktu.
<u>Objektivnost</u>	objektivní a spravedlivé vyřízení stížnosti, prošetření všech možných příčin stížnosti.
<u>Nezávislost</u>	ten kdo vyřizuje stížnost, nesmí být v zásadním střetu zájmů.
<u>Efektivita</u>	vyřízení stížnosti rychle, efektivně, bez průtahů, pokud možno s jasným závěrem a v případě opodstatněné stížnosti s konkrétním a účinným nápravným opatřením.
<u>Důstojnost</u>	zaměstnanec, namísto toho, aby šel do osobního konfliktu, nabídne druhé straně možnost si stěžovat, pomoci sepsat stížnost.
<u>Podpora zúčastněným stranám</u>	podpora obou stran, podpora tomu, kdo stížnost vyřizuje, podpora pracovnímu týmu.

Nabývá účinnosti dnem:	01. 03 .2025
Zpracovala:	Ing. Pavla Štěpánková
Připomínková komise:	Ing. Tomáš Minařík, Mgr. Gabriela Stanková
Schválil:	Ing. Tomáš Minařík, předseda spolku SZST