

7A.1. VNITŘNÍ PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ OSOB NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Cílem těchto vnitřních pravidel pro podávání a vyřizování stížností je zajistit právo uživatele Domova seniorů Mistra Křišťana Prachatice (dále jen domov seniorů) na podání stížnosti a na vyřešení oprávněných připomínek ke kvalitě poskytovaných sociálních služeb.

Tento předpis byl vypracován v souladu s § 99 a, § 99 b zákona č. 108/2006 Sb., Zákon o sociálních službách (dále jen zákon).

Stížností se rozumí projev nespokojenosti uživatele nebo jiné osoby s poskytovanou sociální službou v domově seniorů. Jedná se především o takové podání stížnosti, které poukazuje na porušení práv uživatele, jejichž zajištění je spjato s odpovědností či povinností poskytovatele. Stížností na kvalitu poskytované sociální služby nemohou být takové připomínky, které přesahují odpovědnost nebo možnosti vlivu poskytovatele – poskytovatel nemůže řešit konflikty v mezilidských vztazích mezi uživateli. Podstatou takového podnětu (připomínky) není porušení práv uživatele, ale jedná se o návrh na zlepšení služby nad rámec standardní kvality.

Podnětem se rozumí připomínka ke zlepšení kvality sociální služby, případně námět na její zlepšení.

Kniha stížností je svazek, ve kterém se evidují stížnosti na poskytovanou sociální službu. Knihu stížností vedou sociální pracovníci a je uložena v kanceláři sociálních pracovníků.

I. PRINCIPY PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

1. Bezpečí – vstřícné a věcné přijetí stížnosti, poskytnutí podpory a času při podávání stížnosti, ochranu stěžovatele před střety zájmů ze strany zaměstnanců, kteří stížnost vyřizují, a rizikem, že se podání stížnosti obrátí proti podavateli.
2. Diskrétnost – všichni zaměstnanci, kteří s informacemi o podání stížnosti přišli do kontaktu jsou vázáni etickými pravidly a mlčenlivostí.
3. Objektivnost – ředitelka, která stížnost prověřuje, přistupuje k faktům i účastníkům objektivně a spravedlivě.
4. Nezávislost – pokud by ředitelka byla v rámci prověřování stížnosti ve střetu zájmu nebo by stížnost směřovala proti její osobě, bude stížnost posuzovat její zástupce.

5. Efektivita – stížnosti jsou prověřovány rychle, bez průtahů a s jasným závěrem. V případě oprávněné stížnosti následují konkrétní a účinná nápravná opatření.
6. Podpora zúčastněným stranám – podpory v rámci intervize, týmové porady nebo individuální supervize.

II. PROCES PODÁNÍ STÍŽNOSTI

1. Přijetí stížnosti a podpora stěžovateli k formulování stížnosti;
2. zápis stížnosti;
3. evidence;
4. prošetření stížnosti;
5. vyrozumění stěžovatele o prošetření, závěrech prošetření a přijetí případných opatření.

III. PODÁNÍ STÍŽNOSTI

1. Na poskytování sociálních služeb může podat stížnost
 - osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba;
 - zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba;
 - osoba blízká, nemůže-li stížnost podat osoba, které je nebo byla sociální služba poskytována, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřela;
 - osoba zmocněná osobou, které je nebo byla poskytována sociální služba;
 - člen domácnosti osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba, oprávněný k zastupování této osoby podle občanského zákoníku;
 - zaměstnanec domova seniorů.
2. Stížnost se podává poskytovateli sociálních služeb – domov seniorů, proti kterému směřuje, a to ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti. 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.
3. Poskytovatel poskytuje adekvátní podporu takovému uživateli, který není schopen sám stížnost formulovat a předat k vyřízení.
4. Uživatel, který podává stížnost má právo, aby se jednání zúčastnila i jiná osoba, kterou si sám určí.
5. V případě potřeby má uživatel právo na tlumočníka.

IV. FORMA PODÁNÍ STÍŽNOSTI

1. Stížnost může být podána:
 - ústně (osobní, telefonický kontakt);
 - písemně (dopis, elektronicky);
 - anonymně;
 - případně jinou formou komunikace (znaková řeč, piktogramy).
2. Stížnost lze vložit písemně adresně či anonymně do sběrného boxu (NÁMĚTY – PODNĚTY – STÍŽNOSTI) určeného pro tyto účely ve vestibulu v přízemí domova. Pro případná přání a sdělení je uživatelům k dispozici i mobilní schránka důvěry, a to v tomto časovém režimu: 1. patro levé křídlo – pondělí od 8,00 do 12,00 hodin, 1. patro pravé křídlo – úterý od 8,00 do 12,00 hodin, 2. patro levé křídlo – středa od 8,00 do 12,00 hodin, 2. patro pravé křídlo – čtvrtek od 8,00 do 12,00 hodin a 3. patro – pátek od 8,00 do 12,00 hodin.
3. Ústní stížnost může uživatel sdělit kterémukoli zaměstnanci domova seniorů. Tento zaměstnanec je povinen zajistit zprostředkování jednání uživatele se sociální pracovnící o podávané stížnosti.
4. Každý zaměstnanec domova seniorů je rovněž povinen zprostředkovat předání písemné stížnosti uživatele sociálním pracovnícím.

V. PŘÍJEM STÍŽNOSTÍ

1. Stížnosti přijímají sociální pracovníce. Pravidelně 1x týdně vybírá vedoucí sociální pracovníce sběrný box, který slouží pro vhazování stížností a je umístěn ve vestibulu v přízemí domova. Mobilní schránku důvěry předává vrchní sestra, nebo její zástupce, každý pracovní den vedoucí sociální pracovníci, a to na pravidelných poradách zaměstnanců ve službě.
2. Stížnost mohou uživatelé nebo jejich zástupci podat každý pracovní den od 7,00 hod. do 15,30 hodin, a to i přímo ředitelce domova seniorů nebo jejímu zástupci.

VI. EVIDENCE DO KNIHY STÍŽNOSTÍ

1. Bez ohledu na to, kdo stížnost přijal, přijatou písemnou stížnost zaeviduje do knihy stížností vždy vedoucí sociální pracovníce.
2. Do knihy stížností se zapíše: datum podání, kdo stížnost podává, druh sdělení (stížnost, připomínka, podnět), datum vyřízení, jméno vyřizující osoby, způsob vyřízení.

VII. VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTI

1. Stížnosti jsou vyřizovány operativně bez zbytečných průtahů.
2. Vedoucí sociální pracovnice veškeré stížnosti předá neprodleně, nejpozději však do dvou pracovních dnů, k vyřízení ředitelce domova seniorů nebo jí určené osobě.
3. Prošetření stížností se uskutečňuje s maximální rychlostí, s ohledem na dobré mezilidské vztahy. Stížnosti musí být vyřízeny nejpozději do 30 kalendářních dnů. Tato lhůta může být v odůvodněných případech prodloužena o dalších 30 dnů; o prodloužení lhůty a důvodech jejího prodloužení musí být stěžovatel informován.
4. Odpověď na stížnost musí reagovat na všechny části stížnosti, vyhotovuje se vždy písemně a je doručena stěžovateli. O doručení odpovědi na stížnost musí vždy existovat záznam (podpis o převzetí, doručenko). Odpověď na stížnost musí obsahovat: datum projednání, kdo se podílel na projednávání stížnosti, podstatu stížnosti, zda byla stížnost shledána oprávněnou, jaká byla přijata nápravná opatření. Dále musí obsahovat poučení, jak postupovat v případě, že stěžovatel není spokojen s vyřízením stížnosti.
5. V souladu se zákonem se anonymní stížnosti evidují a jejich vyřízení je uloženo v příslušné evidenci u vedoucí sociální pracovnice.
6. Domov seniorů je povinen umožnit stěžovateli nahlížet do dokumentace, kterou vede o stížnosti, a pořizovat z ní kopie nebo výpisy.
7. Opakované stížnosti, které již byly v minulosti prošetřovány a podání neobsahuje žádné nové skutečnosti, nebudou opětovně prošetřovány.
8. 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 práce a sociálních věcí (dále jen ministerstvo) o prověření vyřízení této stížnosti; v žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti.
9. Ministerstvo na žádost stěžovatele vyřízení stížnosti prověří. Poskytovatel sociálních služeb – domov seniorů je povinen poskytnout ministerstvu součinnost při prověření vyřízení stížnosti.
10. 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.

11. 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.
12. Ministerstvo prověří vyřízení stížnosti do 60 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena, nebo 90 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena, jestliže je třeba vyžádat si vyjádření orgánů veřejné správy nebo osob.
13. Je-li žádost o prověření vyřízení stížnosti oprávněná, uloží ministerstvo poskytovateli sociálních služeb – domovu seniorů povinnost odstranit nevyhovující stav, nebo podá podnět k dalšímu postupu příslušnému orgánu veřejné správy. Poskytovatel sociálních služeb – domov seniorů je povinen nevyhovující stav odstranit ve lhůtě stanovené ministerstvem a podat o tom ministerstvu písemnou zprávu.

VIII. ODVOLÁNÍ

1. V případě nespokojenosti se uživatel může odvolat k nadřízenému orgánu, nebo institucím, které se zabývají ochranou lidských práv.

- **Nadřízený orgán – zřizovatel:** Jihočeský kraj – Krajský úřad
U Zimního stadionu 1952/2
370 76 České Budějovice
- **Ochránci lidských práv:** Kancelář veřejného ochránce práv
Údolní 39
602 00 Brno
- **Český helsinský výbor:** Štefánikova 21
150 00 Praha 5
- **Ministerstvo práce a sociálních věcí:** MPSV ČR
Na Poříčním právu 1/376
128 01 Praha 2

IX. VYHODNOCENÍ STÍŽNOSTÍ

1. Jednou za rok provádí ředitelka domova seniorů vyhodnocení stížností na základě analýzy předložené vedoucí sociální pracovnící.
2. Vyhodnocení obsahuje analýzu stížností, přehled o přijatých podáních, způsobu jejich řešení. Analýza upozorní na nejzávažnější případy a označí systémová rizika, případně navrhne opatření.

3. S vyhodnocením jsou seznámeni na nejbližší pracovní poradě vedoucí jednotlivých úseků.

X. SEZNÁMENÍ UŽIVATELŮ A ZAMĚSTNANCŮ

S PRAVIDLY PRO PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

1. S pravidly je srozumitelnou formou (ústně, písemně ve Smlouvě o poskytnutí služby sociální péče v Domově seniorů Mistra Křišťana Prachatice) seznámen každý uživatel, případně jeho zákonný zástupce nebo opatrovník, při nástupu do domova seniorů.
2. Pravidla pro podávání stížností jsou zveřejněna na nástěnce v přízemí domova a v každém patře domova seniorů v závěsném plastovém boxu společně s formulářem k podání připomínky, námětu nebo stížnosti (viz příloha č. 2)
3. Text pravidel je k dispozici všem zaměstnancům domova seniorů. Nově přijatý zaměstnanec je se standardem seznámen v průběhu zaškolení. Za prokazatelné seznámení zodpovídá vždy vedoucí úseku, do kterého byl nový zaměstnanec přijat, a to nejpozději do 1 měsíce ode dne nástupu do zaměstnání. Stejně tak musí vedoucí úseku postupovat v případě, že došlo ke změně těchto pravidel – v takovém případě musí být zaměstnanci domova seniorů prokazatelně seznámeni nejpozději do 1 měsíce ode dne účinnosti pravidel.
4. Všichni zaměstnanci jsou povinni vhodným způsobem interpretovat uživatelům stížnostní postupy.

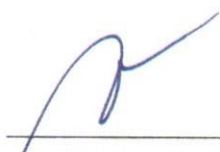
XI. ARCHIVOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

1. Kniha stížností je ukládána jako samostatný dokument. Jednotlivá podání a dokumentace o jejich vyřízení jsou rovněž ukládány jako samostatný dokument.
2. Kniha stížností a dokumentace stížností, podnětů a připomínek včetně jejich vyřízení se archivuje v souladu se Směrnicí č. 9 - Směrnice k archivaci, spisový a skartační řád.
3. Závažnost stížností, tzn. rozdělení na „závažné případy“ a „ostatní případy“, posuzuje komise, která je složena ze zástupců ekonomického úseku, sociálně aktivizačního úseku a úseku primé a obslužné péče.
4. Komise je jmenována ředitelkou domova seniorů a zasedá 1x ročně, vždy do konce února následujícího roku.
5. S výsledky zasedání komise je seznámena ředitelka domova seniorů.

XII. ÚČINNOST

S účinností od 1. 5. 2025 je tato metodika platná a závazná pro všechny zaměstnance domova seniorů.

Tento předpis byl vypracován realizačním týmem v souladu se Zákonem o sociálních službách č. 108/2006 Sb., § 99 a, § 99 b.



Ing. Mgr. Hana Vojtová

ředitelka

Příloha:

1. Tiskopis pro zápis stížnosti při ústním podání:

- Stížnost podává uživatel
- Stížnost podává jiná osoba

2. Tiskopis pro podání písemné připomínky, námětu či stížnosti

Realizační tým	Podpis
ING. MGR. HANA VOJTOVÁ, ředitelka	
MGR. IVANA BÍLKOVÁ, vedoucí sociální pracovnice	
PAVLÍNA HÖSCHLOVÁ, vrchní sestra	