

Postup při podávání stížností, požadavků, připomínek a podnětů při poskytování služeb v zařízení

Tento postup je vytvořen v souladu s metodickým materiálem týkajícím se standardu kvality sociálních služeb č. 7 Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby a je aktualizován na základě Zákona č. 108/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů.

Pracovníci Domova důchodců Proseč u Pošné se snaží klientům poskytovat služby profesionálně a podle jejich individuálních potřeb a zdravotního stavu. **V případě, že klient není spokojen se službou, která je mu poskytována nebo jejím způsobem**, má právo podávat: stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby, požadavky, připomínky, podněty k jejímu zlepšení. Podání stížnosti v žádném případě nesmí poškodit toho, kdo si stěžuje.

Pokud je stížnost směřována proti konkrétnímu pracovníkovi, nebude tuto stížnost vyřizovat on, ale pracovník jemu nadřízený.

Klienti mohou tento postup využít i pro pochvalu či projevení spokojenosti s poskytovanou službou.

Kdo si může stěžovat?

Podávat stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby v Domově důchodců Proseč u Pošné, p.o. může podle §99 písm. a) zákona o sociálních službách:

- 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, nebo
- zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb
(dále jen „stěžovatel“).

Stěžovatel má právo si v průběhu vyřizování stížnosti prizvat další osobu, kterou si sám určí, nebo tlumočníka.

Komu si mohou stěžovat?

Stížnost se podává poskytovateli sociálních služeb, 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, jíž se stížnost týká, a která není zároveň stěžovatelem, na újmu.

- kterémukoliv pracovníkovi ve službě
- klíčovému pracovníkovi
- sociální pracovníci
- vedoucí ošetrovatelského úseku
- vedení zařízení
- nadřízenému orgánu (Krajskému úřadu kraje Vysočina)
- kanceláři veřejného ochránce práv
- Ministerstvu práce a sociálních věcí (MPSV ČR)

Každý pracovník zařízení je povinen stížnost přijmout a předat dál pracovníkovi pověřenému vyřizováním stížností v Domově. Tímto pracovníkem je zde sociální pracovnice.

Definice jednotlivých pojmů:

- **stížnost** – výtky, projev nespokojenosti klienta nebo jiné osoby s kvalitou nebo způsobem poskytování sociální služby
- **požadavek** – nárok, nezbytnost, potřeba
- **připomínka** – postřeh, poznámka
- **podnět** – stimul, impuls, iniciativa, návrh, popud, motiv, pobídka, pohnutka

Způsob podání stížnosti:

➤ **písemně:**

- do Knihy stížností uložené na ošetrovně
- do schránek k tomu určených umístěných v prostorách Domova = možnost též anonymních stížností
- dopisem
- elektronickou poštou

➤ **ústně:**

- sociální pracovníci
- v případě její nepřítomnosti kterémukoliv pracovníkovi ve službě, který stížnost oznámí všeobecné sestře ve směně. Ta oznámenou stížnost zapíše do Knihy stížností na ošetřovně a naléhavou stížnost vyšetří ihned.

➤ **telefonicky:**

- pracovník, který stížnost převezme, ji předá k vyřízení sociální pracovníci nebo zapíše do Knihy stížností

➤ **anonymně:**

- vhozením stížnosti do některé schránky k tomu určené (stěžovatel si do stížnosti uvede, jakou formou chce být informován o řešení či vyřízení stížnosti, jinak bude toto uveřejněno na informativní nástěnce Domova v tom patře, kde byla stížnost vhozena)

➤ **jinak:**

- jakýmkoliv vyjádřením nespokojenosti u špatně komunikujících nebo nekomunikujících klientů
-

„Schránky důvěry“ kontroluje sociální pracovníce a 1 zástupce klientů nejméně 1x týdně, vždy v pondělí. Sešit stížností na ošetřovně a společenských místnostech DZR kontroluje sociální pracovníce 1x týdně v pondělí nebo dle hlášení VS ve směně. V její nepřítomnosti ji zastupuje vedoucí sociálně aktivizačního oddělení.

U ležících klientů, kteří jsou schopni se písemně vyjádřit, je možnost písemného podání stížnosti řešena tak, že vždy 1x čtvrtletně obejde SP nebo PSS VA ležící klienty se „schránkou na dotazníková šetření“ a seznámí je s možností se touto formou právě teď vyjádřit. Schránku ponechá ležet spolu s papírem a tužkou na stolku či posteli klienta v jeho dosahu po určitou dobu – cca ½ hodiny, přičemž jsou dveře pokoje zavřené a v pokoji není personál, aby měl klient pocit soukromí a bezpečí při psaní. Schránka je otevřena až po obejití všech ležících klientů.

U klientů, kteří nejsou schopni vyjádřit se ani slovně, ani písemně, sledují pracovníci jejich projevy. Jsou obeznámeni se zaznamenáním jakéhokoli **nezvyklého, mimořádného** projevu takového klienta. S těmito projevy obeznámí ostatní pracovníky daného oddělení, přičemž se budou společně snažit přijít na spouštěč takových projevů.

Kompetentní k vyřizování stížností dle jejího charakteru je:

- sociální pracovníce
- vedoucí sociálně aktivizačního oddělení
- vedoucí daného úseku
- ředitel nebo zástupce ředitele

Ti mohou dále delegovat jejich zástupce k vyřízení stížnosti.

Lhůty pro podání stížnosti:

Poskytovatel sociálních služeb je povinen:

- vyřídit stížnost do 30 dnů ode dne, kdy mu byla doručena; 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 informovat stěžovatele o způsobu vyřízení stížnosti
- vést písemnou evidenci o podaných stížnostech a způsobu jejich vyřízení a
- umožnit stěžovateli nahlížet do dokumentace, kterou vede o stížnosti, a pořizovat z ní kopie nebo výpisy

Způsob vyřizování stížnosti:

1. stížnost, kterou lze vyřídit ihned, je kompetentním pracovníkem nebo VS ve směně vyřízena ihned.
2. u stížnosti, která nelze vyřídit ihned nebo je vybrána ze schránky stížností:
 - sociální pracovnice vyslechne stěžovatele s ohledem na jeho zdr. stav, osobu, proti které je stížnost namířena, případné svědky události (klienty i pracovníky), případně další osoby, neboť mohou přinést potřebné informace a podněty.
 - stížnost předá k řešení kompetentní osobě. Kompetentní osoba prošetří činnost, na kterou si stěžovatel stěžuje nebo pověří SP šetřením stížnosti.
 - kompetentní osoba rozhodne, zda je stížnost opodstatněná, v kladném případě rozhovorem se stěžovatelem zjistí, co on od vyřízení stížnosti očekává a předá stížnost k řešení odpovědné osobě, případně dle charakteru stížnosti rozhodne, jakým způsobem bude stížnost řešena.
 - nejde-li stížnost vyřešit, uvede do zápisu, že stížnost se a z jakého důvodu vyřešit nepodařilo.
 - sociální pracovnice seznámí stěžovatele, nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti, s možností a způsobem postupu podle §99 písm. a) o prověření stížnosti
 - na všechny stížnosti se vyhotoví písemná odpověď s výsledkem řešení, kterou podepíše ředitel zařízení, vedoucí úseku daného Domova, vedoucí příslušného úseku a SP s řešením seznámí srozumitelnou formou stěžovatele

- převzetí tohoto písemného vyjádření stěžovatel (je-li znám) podepíše do kopie, SP podepsanou kopii, uloží do příslušného pořadače uzamčeného v kanceláři SP pro možnost prokázání předání
- v případě anonymní stížnosti bude písemná odpověď s výsledkem řešení uveřejněna na informativní nástěnce Domova v tom patře, kde byla stížnost do schránky vhozena (v případě, že si stěžovatel do stížnosti neuvede, jakou formou chce být informován o řešení či vyřízení stížnosti)

Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti

Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti podle § 99a 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. Poskytovatel 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 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 dalších osob. Dále ministerstvo zpracuje pravidla pro prověření vyřízení stížností, vede evidenci o podaných žádostech o prověření vyřízení stížnosti a o výsledku jejich prověření, umožní stěžovateli nahlížet do spisu vedeného k jím podané žádosti a pořizovat z něj kopie či výpisy a písemně vyrozumí stěžovatele a dotčeného poskytovatele sociálních služeb o výsledku prověření vyřízení stížnosti.

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

Kontakty na další instituce:

Při nesouhlasu s prošetřením postupu při vyřizování stížnosti se může stěžovatel obracet na další instituce:

Ředitel zařízení: Ing. Březina Miroslav

Domov důchodců Proseč u Pošné 1

395 01 Pacov

e-mail: reditel@ddprosecposna.cz

tel.: + 420 724 650 118

Zřizovatel: KrÚ Vysočina

Žižkova 1882/57

586 01 Jihlava

e-mail: posta@kr-vysocina

tel.: + 420 564 602 111

Kancelář veřejného ochránce práv – ombudsman

Údolní 39

602 00 Brno

e-mail: podatelna@ochrance.cz

tel.: +420 542 542 888

Český helsinský výbor

Štefánikova 21

150 00 Praha 5

e-mail: sekr@helcom.cz

tel.: 257 221 142

Ministerstvo práce a sociálních věcí, MPSV ČR

Na Poříčním právu 1/376

128 01 Praha 2

e-mail: posta@mpsv.cz

tel.: +420 950 191 111

Platnost od 1. 3. 2026

Schválil:
Ing. Březina Miroslav, ředitel zařízení

DOMOV DŮCHODCŮ
Proseč u Pošné
Příspěvková organizace ©
Proseč u Pošné 1, 395 01 Pacov
IČO: 01542774 Tel./Fax: 565 442 295