

Domov pro seniory U přehradý

STANDARD Č. 7

STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

DOMOV PRO SENIORY

DOMOV SE ZVLÁŠTNÍM REŽIMEM

Materiál je závazný pro: všechny pracovníky Domova seniorů U Přehradý z.s.

Revize: 1x ročně

Schváleno:

Ředitel organizace:

Bc. Tomáš Pěnička, MBA

Dne:

Podpis ředitele:

SPRÁVCE DOKUMENTU:

Vedoucí sociálního úseku

	Jméno	Verze dokumentu	Účinnost dokumentu
Zpracoval:	Mgr. Michal Čančík, B.Th.	I.	01. 08. 2025

Úvodní část

Domov seniorů U Přehradý, z.s. | U Přehradý 5282/69 | 466 02 | Jablonec n. Nisou |
www.domovupreh rady.cz IČ: 07690720, SPOLEČNOST ZAPSANÁ U KRAJSKÉHO SOUDU V ÚSTÍ N. L., sp. zn. L
12053

Stížnosti chápeme jako důležitý zdroj informací o spokojenosti jak s poskytovanou službou tak s tím, zda služba odpovídá potřebám klientů. Stížnost se podává Domovu, proti kterému směřuje, a to ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti. Podání stížnosti nesmí být stěžovateli nebo klientovi kterému je nebo byla poskytována sociální služba, jíž se stížnost týká, a která není zároveň stěžovatelem, na újmu.

I. Obsah standardu

Tento standart stanoví pravidla pro možnosti podat stížnost, jakou formou stížnost podat, na koho je možno se obracet, kdo bude stížnost vyřizovat a jakým způsobem. A o možnosti zmocnit k podání stížnosti jinou osobu, rovněž o možnosti a podmínkách prověření vyřízení stížnosti ministerstvem, a to v případě nesouhlasu osoby s vyřízením stížnosti nebo v případě, kdy stížnost nebyla vyřízena ve stanovené lhůtě, o dalších možnostech podat stížnost na našeho zřizovatele, na instituci sledující dodržování lidských práv a základních svobod osob.

II. Kdo může podat stížnost

Na poskytování sociálních služeb může podat stížnost:

1. klient, kterému je nebo byla poskytována sociální služba,
2. opatrovník, kterému je nebo byla poskytována sociální služba,
3. osoba blízká, nemůže-li stížnost podat klient, kterému je nebo byla sociální služba poskytována, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřel, (což znamená, že osoba blízká jen výjimečně, když je senior opravdu velmi nemocný a nemůže komunikovat)
4. osoba zmocněná klientem, kterému je nebo byla poskytována sociální služba,
5. člen domácnosti osoby, kterému je nebo byla poskytována sociální služba, oprávněný k zastupování tohoto klienta podle občanského zákoníku
6. zaměstnanec Domova

III. Forma stížnosti a jejich podání

1. Stížnosti mohou být podávány písemně nebo ústně nebo hlasovým záznamem.
2. Písemná forma stížnosti:
 - a. do schránky na stížnosti nebo do knihy umístěné na každém patře Domova na denní místnosti, kde je k dispozici tužka a papír a pravidla podávání těchto stížností – schránku vybírá pravidelně sociální pracovník každé pondělí,
 - b. emailem na jakýkoli e-mail uvedený na stránkách Domova, nejlépe však na michal.cancik@domovupreh rady.cz nebo kristina.chmelova@domovupreh rady.cz nebo michaela.felcmanova@domovupreh rady.cz

- c. poštou na adresu Domov seniorů U Přehradý, z.s., U Přehradý 5282/69
466 02 Jablonec nad Nisou
 - d. datovou schránkou ID: fgwsirw
 - e. jinou formou tedy např. SMS zprávu, Watshapp, Messenger některému
zaměstnanci nejsou stížnosti přijímány
3. Ústní forma stížnosti:
- a. kterémukoli zaměstnanci, který ihned informuje sociálního pracovníka
 - b. sociální pracovník se zeptá stěžovatele, jakou formou chce uvést svojí stížnost -
zdali se jedná o oficiální stížnost či pouze podnět, kdy si tedy stěžoval nepřeje,
aby byl proveden písemný zápis s jeho podpisem
 - c. o ústí stížnosti provede sociální pracovník zápis do informačního systému
Cygnus – zápis musí obsahovat stručný popis události a dohodnutou formu
možné nápravy - pokud se provádí zápis stížnosti klienta, který má potíže
v komunikaci, musí zaměstnanec, který zápis provádí projevit dostatečnou
snahu porozumět podstatě problému - součástí zápisu musí být způsob
ověření toho, zda je stížnost zaznamenána tak, jak byla míněna - musí být
zaznamenány konkrétní výroky stěžovatele, nikoliv interpretace zapisovatele.
 - d. v případě potřeby Domov seniorů zajistí k dispozici stěžovatele tlumočníka
(stěžovatel je cizí národnosti, nebo je neslyšící apod.) - tlumočnick může být
pouze osoba nezaujatá
4. Forma stížnosti zvukovým nebo obrazovým záznamem doručeným přes email, datovou
zprávu, Flash disk, poštou apod.
- a. je postupováno jako v případě písemné formy stížnosti

IV. Evidence stížnosti

1. veškeré stížnosti se evidují po podání nebo v den doručení u vedoucí sociálního úseku
(zastupuje jej sociální pracovník) s těmito údaji:
- a. datum a forma podání
 - b. jméno a příjmení stěžovatele – případně poznámka anonymní stížnost
 - c. kontakt na stěžovatele
 - d. předmět stížnosti
 - e. kdy a komu byla stížnost předána k prošetření
 - f. výsledek šetření
 - g. kdo, kdy a jak bude informovat o výsledcích šetření stěžovatele
 - h. kdo, kdy a jak bude informovat o výsledcích šetření klienta, kterému je nebo
byla poskytována sociální služba, a který není stěžovatelem

V. Vyřizování stížnosti

1. Pověřený pracovník ihned po obdržení a zapsání stížnosti informuje ředitele Domova

2. O tom, kdo bude pověřen šetřením stížnosti, rozhodne ředitel Domova podle povahy stížnosti a pověření sdělí pracovníkovi emailem
 - a. prověřování všech bodů stížností musí být prováděno bez průtahů, odpovědně a hospodárně.
 - b. aby bylo zajištěno správné vyřízení stížnosti, je nutno při jejím prošetřování vycházet z jejího obsahu bez zřetele na to, kdo jí podal a proti komu směřuje
 - c. vyžaduje-li to správné vyřízení stížnosti nebo povaha věci, musí být při šetření slyšen stěžovatel, jakož i osoby, proti kterým stížnost směřuje
 - d. o ústních jednáních při prošetřování stížností sepíše sociální pracovník prošetřující stížnost zápis do informačního systému Cygnus se stručným popisem toho, co se stalo
 - e. o výsledku šetření informuje ředitele, který rozhodne o řešení stížnosti
3. Ředitel Domova rozhodne, kdo a jakým způsobem bude o výsledku stížnosti informovat stěžovatele (vždy musí být písemně, ale záleží na konkrétní stížnosti, zda bude zároveň i ústně či telefonicky) případně klienta, jehož se stížnost týká – zápis do formuláře
4. Všichni zainteresovaní pracovníci, jsou povinni jednat tak, aby celá stížnost byla vyřízena nejdéle do 30 dnů ode dne, kdy mu byla do Domova doručena - tato lhůta může být v odůvodněných případech prodloužena o dalších 30 dnů; o prodloužení lhůty a důvodech jejího prodloužení je povinen pracovník stížnost řešící informovat stěžovatele
5. Domov na žádost umožní stěžovateli nahlížet do dokumentace, kterou vede o stížnosti, a pořizovat z ní výpisy.
6. Při prošetřování anonymních stížností je důsledně zachována etika kontroly a nesdělována jména prověřovaných osob a výsledky šetření, dokud není prokázána opodstatněnost stížnosti.

Výsledky anonymní stížnosti jsou zveřejněny u každé schránky.

VI. Závěrečná ustanovení

1. Stěžovatel může podat stížnost předsedovi Rady zapsaného spolku Ing. Daliborovi Dědkovi
2. Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti podle § 99a zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb. v platném znění 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, Na Poříčním právu 1376, Praha 128 00(dále jen ministerstvo) o prověření vyřízení této stížnosti, v žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti.

- a. Ministerstvo stížnost vyřídí do 60 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena, nebo do 90 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena, jestliže je třeba vyžádat si vyjádření orgánů veřejné správy nebo dalších osob
 - b. 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.
 - c. Ministerstvo umožní stěžovateli nahlížet do spisu vedeného k jím podané žádosti a pořizovat z něj kopie či výpisy
 - d. Ministerstvo písemně vyrozumí stěžovatele a dotčeného poskytovatele sociálních služeb o výsledku prověření vyřízení stížnosti.
 - e. 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
3. Stěžovatel může podat stížnost Krajskému úřadu Libereckého kraje jako registrujícímu orgánu na adresu U jezu 642, 460 01 Liberec nebo ID datová schránka: c5kbvkw
 4. Stěžovatel může podat stížnost Veřejnému ochránci práv na adresu Údolní 39 602 00 Brno nebo na podatelna@ochrance.cz a ID datové schránky: jz5adky
 5. Stěžovatel může podat stížnost Lize lidských práv, ulice Burešova 6, 602 00 Brno nebo na info@llp.cz, poradna@llp.cz nebo ID datová schránka: nuaa9sr

Místo řešení stížnosti:	Datum řešení stížnosti:

Pracovníci přítomni řešení stížnosti:

Obsah řešení stížnosti:

Závěr:	
Kdo sepíše odpověď na stížnost:	Datum sepsání odpovědi na stížnosti:

Datum předání odpovědi na stížnosti:	Způsob seznámení stěžovatele s výsledkem šetření stížnosti:
---	--