

## Standard č. 7

### Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb

Služba: **Domov pro seniory**

**Charakteristika standardu:** procedurální standard

|                       |                                                                                     |
|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Závazné pro:</b>   | Všechny zaměstnance sociální služby, dobrovolnické služby a studenty odborné praxe. |
| <b>Místo použití:</b> | Domov pro seniory U Kostelíčka, Štrossova 357, 530 03 Pardubice                     |
| <b>Zpracoval:</b>     | Pracovní skupina pro zavádění SQSS                                                  |
| <b>Schválil/a:</b>    | vedoucí zařízení                                                                    |
| <b>Podpis:</b>        |  |
| <b>Určeno pro:</b>    | Klienty služeb Domova pro seniory U Kostelíčka Pardubice a širokou veřejnost        |

**Platnost:** od 24.9. 2024

**Kontrola:** min.1 x ročně

### Pravidla a metodika pro podávání, evidenci a vyřizování stížností v Domově pro seniory U Kostelíčka Pardubice

#### Úvodní část

Stížnost je nutno chápat jako důležitý zdroj informací o kvalitě poskytované sociální služby. Je to právo klienta, jeho zástupce nebo rodinného příslušníka, který může prostřednictvím stížnosti žádat prošetření nebo nápravu skutečnosti, která jej poškodila, a kterou nemůže řešit vlastními prostředky. Stížnosti jsou ochranou proti neoprávněnému zásahu do práv a zájmů klienta. Klient má vždy možnost zvolit si nezávislého zástupce pro podávání a vyřizování stížností.

Vztahuje se na podávání, evidenci a vyřizování stížností klientů služeb, zaměstnanců a dalších osob, na kvalitu, rozsah a průběh poskytovaných služeb nebo na zaměstnance, v souvislosti s jejich působením při výkonu služeb pro klienta. Vztahuje se rovněž na anonymní stížnosti, obsahují-li konkrétní údaje, které lze prošetřit.

Klient je o možnosti si stěžovat informován při nástupu do zařízení. Během poskytování sociální služby je klientům následně toto právo připomínáno při individuální podpoře a například také na setkáních s výborem klientů. Vedoucí pracovníci při kontrolních činnostech zabývající se ochranou práv věnují zvýšenou pozornost klientům s poruchami schopností vyjádřit „adekvátně“ svou vůli.

Dále mají klienti a jejich blízcí možnost vyjádřit se k možnosti si stěžovat v každoročním dotazníkovém šetření „Máte chvíli čas?“, který je k dispozici na odděleních a na www. stránkách Domova pro seniory U Kostelíčka Pardubice.

### **Výklad pojmů**

1. Stěžovatelem může být klient služeb nebo jiná osoba, která se ústní nebo písemnou formou domáhá oprávněných zájmů v souvislosti s poskytovanými sociálními službami.
2. Stížnost je ústní nebo písemné vyjádření nespokojenosti.
3. Anonymní stížnost je písemné nepodepsané podání nebo podání podepsané nečitelně bez udání adresy stěžovatele. Anonymní stížnosti se prošetřují, obsahují-li konkrétní údaje, které lze prošetřit
4. Nezávislý zástupce je fyzická nebo právnická osoba, která nemá žádný vztah k poskytovateli služeb.

### **Forma stížností a jejich podávání**

1. Písemné stížnosti lze podávat přímo do kanceláře sociálních pracovníků Domova pro seniory U Kostelíčka Pardubice, č. dveří 6, v přízemí zařízení, kterýkoliv pracovní den, v době od 7.00-15.30 hod. nebo do zvláštních schránek na stížnosti. Schránky jsou označeny červeným nápisem: „STÍŽNOSTI“, „ANKETA“ a jsou umístěny na každém oddělení zařízení a na chodbě v přízemí budovy u administrativní části, v hale u hlavního vchodu a před hlavní jídelnou.

Za vybírání schránek na stížnosti odpovídají na oddělení vedoucí oddělení a v ostatní části budovy určený pracovník. U vybírání schránek jsou přítomni vždy minimálně dva pracovníci. V případě jejich nepřítomnosti zastupující pracovníci. Kontrola schránek se provádí v pracovní dny minimálně 1x týdně. Stížnosti se poté předají k zaevidování vedoucí sociálních pracovníků.

Stížnosti lze doručit i běžnou poštou na adresu Domova pro seniory U Kostelíčka Pardubice, Štrosova 357, Pardubice PSČ 530 03, případně na e-mailovou adresu [kostelicek@ssmpce.cz](mailto:kostelicek@ssmpce.cz).

2. Ústní stížnosti se podávají do zápisu. Zápis může provést pověřený zaměstnanec, kterým je:

- a) vedoucí zařízení
- b) vedoucí zdrav. úseku
- c) vedoucí stravovacího provozu
- d) vedoucí oddělení
- e) vedoucí sociální pracovnice nebo její zástup

Zápis má předepsanou formu, obsahuje:

- jméno stěžovatele a adresu či e-mail kam bude směřována informace o vyřízení stížnosti
- jméno zaměstnance, který zápis pořídil
- důvod stížnosti
- stručný popis události
- datum sepsání
- podpis toho kdo zápis pořídil a podpis stěžovatele.

V případě, že stěžovatel není schopen podpisu, pracovník, který zápis pořizuje, tuto okolnost do zápisu uvede. U zápisu stížnosti stěžovatele, který má problémy s vyjádřením, musí zapisovatel porozumět podstatě stížnosti a brát zřetel na individuální situaci kliente.

Pokud si klient přeje provést záznam o ústním podání stížnosti v době omezeného provozu ( po-pá 15.30 – 7.00, soboty, neděle, svátky), provede všeobecná sestra ve službě zápis do ošetrovatelské dokumentace klienta a o tomto učiní poznámku do sešitu o předávání informací SZP. Následný pracovní den tuto stížnost převezme pověřený zaměstnanec pro záznam stížností.

V případě, že si přeje provést záznam o ústním podání stížnosti v době omezeného provozu rodinný příslušník, nebo jiná třetí osoba ( po-pá 15.30 – 7.00, soboty, neděle, svátky) Provede všeobecná sestra ve službě zápis do sešitu o předávání informací SZP s uvedením kontaktu na stěžovatele. Následný pracovní den tuto stížnost převezme pověřený zaměstnanec pro záznam stížností a se stěžovatelem se zkontaktuje.

Stížnosti lze podávat i u nadřízeného pracoviště zařízení, kterým jsou Sociální služby města Pardubic, kpt. Jaroše 726, 531 81 Pardubice, k rukám ředitele organizace.

Při neuspokojivém vyjádření ke stížnosti poskytovatelem služeb, může stěžovatel stížnost podat také u zřizovatele organizace, na Magistrátu města Pardubic, Odbor sociálních věcí, U Divadla 828, 530 02 Pardubice.

Za účelem důsledné ochrany práv je nutné, aby měl klient v odpovědi na stížnost

uvedeny také nezávislé orgány, které monitorují dodržování lidských práv a na které se může v případě potřeby obrátit.

Veřejný ochránce práv:

Sídlo veřejného ochránce práv: Brno, Údolní 39, PSČ 602 00.

E-mailová adresa: [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)

Telefonická informační linka veřejného ochránce práv (+420) 542 542 888

Český helsinský výbor

Sídlo: Štefánikova 21, 150 00 Praha 5

e-mail: [info@helcom.cz](mailto:info@helcom.cz)

tel.: Tel.: 257 221 142 nebo 602 646 940

### **Evidence stížností**

1. Evidence stížností musí být vedena tak, aby poskytovala údaje důležité pro hodnocení došlých a vyřízených stížností a umožňovala soustavnou kontrolu včasnosti a správnosti vyřizování stížností.
2. Stížnosti se evidují okamžitě po podání nebo v den doručení poštou v sešitu „Zápis podaných stížností“, v kanceláři sociálních pracovníků s těmito údaji: pořadové číslo, datum podání, jméno, příjmení a adresa stěžovatele, předmět stížnosti, kdy a komu byla stížnost předána k prošetření nebo vyřízení, výsledek šetření, datum vyřízení a podpis zodpovědného zaměstnance. Veškerá písemná dokumentace související se stížností je založena pod pořadovým číslem stížnosti ve složce „Evidence stížností“ uložené u sociálních pracovníků.
3. Vedoucí zařízení po prošetření skutečností, uvedených ve stížnosti, pověří pracovníka odpovědného za její vyřízení.  
Tento pracovník, pokud to situace vyžaduje, vyslechne stěžovatele a osoby, proti kterým je stížnost směřována, popř. další osoby, které mohou přispět k objasnění věci. Současně určí způsob prošetření a termín vyřízení v rámci zákonných lhůt. O vyřízení informuje vedoucího Domova pro seniory.
4. Ve vyřízení stížnosti se uvede, zda byla stížnost jako celek, resp. její části, důvodná, částečně důvodná nebo nedůvodná.
5. Byla-li stížnost shledána důvodnou nebo částečně důvodnou, vedoucí zařízení učiní nezbytná opatření k nápravě. O opatřeních přijatých k nápravě učiní záznam do spisu a současně o nich informuje stěžovatele.
6. Anonymní stížnosti se rovněž evidují a to v oddělené složce „Anonymní stížnosti“ uložené taktéž v kanceláři sociálních pracovníků.

7. Stížnost na vedoucího domova pro seniory U Kostelíčka Pardubice je zaevidována a předána na ředitelství Sociálních služeb města Pardubic, k rukám ředitele.
8. Ústřední evidence stížností je vedena určeným pracovníkem ředitelství Sociálních služeb města Pardubic a povinností vedoucího zařízení je zajistit neprodleně její zaevidování v ústřední evidenci.
9. U zvláště závažných stížností musí být neprodleně informován ředitel Sociálních služeb města Pardubic.

Jedná se například o stížnosti:

- kdy je dramaticky zasahováno do práv stěžovatele
- obsahem stížnosti je chování zaměstnance, které by mohlo být chápáno jako hrubé porušení pracovních povinností
- obsahem stížnosti je činnost, která by naplňovala skutkovou podstatu trestného činu

### **Vyřizování stížností**

1. Vůči stěžovateli nesmí být činěny přímé ani nepřímé kroky z důvodu jeho podání.
2. O tom, kdo bude pověřen šetřením stížnosti, rozhodne vedoucí zařízení nebo jeho zástupce podle povahy stížnosti.
3. Stížnost musí být vyřízena nejpozději do 30 dnů od podání a zapsání do sešitu pro evidenci stížností, odpovídá vedoucí zařízení. Stanovenou lhůtu lze překročit jen tehdy, pokud není možné v jejím průběhu zajistit podklady potřebné pro vyřízení a tyto stížnosti musí být řádně označené s určením náhradní lhůty k vyřízení. O překročení lhůty je nutné stěžovatele informovat.
4. O ústních jednáních, která se týkají stížností, musí být veden zápis, se kterým byli účastníci jednání srozuměni.
5. V písemné zprávě stěžovateli o výsledku šetření stížnosti, musí být uveden opravný prostředek, tj. kam se může stěžovatel obrátit, není-li s vyřízením stížnosti spokojen. Pro Domov pro seniory U Kostelíčka Pardubice je to ředitelství SSmP. Vyšší stupeň pro podání neuspokojivě vyřešené stížnosti je Magistrát města Pardubic, Odbor sociálních věcí. Při neuspokojivém řešení stížnosti je možné se obracet například na Veřejného ochránce práv.
6. Výsledek prošetřené anonymní stížnosti je po dobu dvou týdnů vyvěšen na hlavní informační tabuli umístěné ve vestibulu.
7. Stížnost se považuje za vyřízenou, jakmile po jejím prošetření byla učiněna potřebná opatření k odstranění zjištěných závad a stěžovatel byl o tom písemně informován.

8. Pověřený zaměstnanec denně do 9.00 hodin předá stížnosti, které byly ve schránkách sociálním pracovním k zaevidování. Po zaevidování jsou předány vedoucímu zařízení k odeslání na ředitelství Sociálních služeb města Pardubic, k rukám pověřeného pracovníka.
9. Opakuje-li stěžovatel stížnost, vedoucí zařízení přezkoumá, zda původní stížnost byla správně vyřízena, a o výsledku podá stěžovateli zprávu. Je-li v původním šetření stížnosti zjištěno pochybení, postupuje se jako u stížnosti, která není opakovaná. Pokud stěžovatel podává stejnou stížnost již po třetí, není nutno stížnost znovu prošetřovat.

### **Kontrola a vyřizování stížností, včetně hodnocení jejich vývoje**

Vedoucí Domova pro seniory U Kostelíčka Pardubice sleduje, zda opatření uložená na základě stížností k nápravě jsou řádně plněna a vyvozuje důsledky proti zaměstnancům, kteří jsou odpovědní za jejich neplnění.

Vedoucí zařízení ve spolupráci se zaměstnancem pověřeným evidováním stížností provádí průběžné vyhodnocení stížností dle standardu č. 15 a přijímá konkrétní opatření.

### **Závěrečná ustanovení**

Lhůty pro úschovu stížností a skartaci jsou upraveny skartačním a spisovým řádem, vydaným Sociálními službami města Pardubic.