



Pravidla pro podávání a vyřizování stížností v Domově pro seniory Frýdek-Místek, p.o.

V našem domově pro seniory vnímáme stížnosti, podnět a připomínky (dále jen stížnost) jako cenný podnět pro zlepšování kvality poskytovaných služeb. Každá stížnost nám pomáhá lépe porozumět potřebám a očekáváním našich uživatelů i jejich blízkých. Díky otevřenému přístupu ke zpětné vazbě můžeme průběžně upravovat naše postupy a prostředí tak, aby se u nás všichni cítili co nejlépe.

Tato pravidla informují uživatele, veřejnost o možnosti podat stížnosti, jakou formou stížnost podat, na koho je možné se obracet, kdo bude stížnost vyřizovat a jakým způsobem.

1 Vymezení pojmů

- **Stížnost** je vyjádřená (sdělená) nespokojenost s kvalitou a způsobem poskytování služeb, organizací a řízením v domově. Pokud uživatel, nebo kdokoliv jiný, označí své podání jako stížnost, je k tomu takto přistupováno.
 - **Anonymní stížnost** je taková stížnost, která neobsahuje údaje pro identifikaci toho, kdo stížnost podal.
- **Připomínka** je každá výtku/upozornění k poskytovaným službám méně závažného rozsahu (nejčastěji připomínka ke stravě), kterou podavatel neoznačí za stížnost.
- **Podnět** je návrh na zlepšení kvality a způsobu poskytování služeb.

2 Podání stížnosti

V případě nespokojenosti s poskytováním sociální služby Domova pro seniory, může osoba podat stížnost dle § 99a odst. 1 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Jedná se o:

- osobu, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- zákonného zástupce, opatrovníka nebo podpůrce osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- osobu blízkou, nemůže-li stížnost podat osoba, které je nebo byla sociální služba poskytována, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřela,
- osobu zmocněnou osobou, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- člena domácnosti osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba, který je oprávněný k zastupování této osoby podle občanského



zákoníku

- zaměstnance poskytovatele sociálních služeb.

Stížnost je možné podat:

- **Ústně**, a to kterémukoliv pracovníkovi zařízení. Pracovník stížnost sepíše na formulář k tomu určeném, přečte stěžovateli obsah stížnosti. Stěžovatel stížnost podepíše (je-li toho schopen).
- **Písemně** (písemně vhozeno do Schránky důvěry v každé společenské místnosti, písemně předat zaměstnanci Domova, elektronicky, poštou). V případě, že uživatel či jiná osoba není z důvodu svého zdravotního stavu schopna podat písemně stížnost, může zmocnit jinou osobu k vhození/předání stížnosti do Schránky důvěry, či pracovníkovi. Pracovník předá stížnost kompetentnímu pracovníkovi (nadřízenému).

Stížnost se podává poskytovateli sociálních služeb, proti kterému směřuje, a to ve lhůtě **1 roku ode dne**, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti (tzn. obsah, na co si stěžovatel stěžuje musí podat do roka ode dne, kdy došlo k situaci, na níž si stěžovatel stěžuje).

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

Stížnost může osoba podat také anonymně. Každá přijatá stížnost je evidována v Registru stížností poskytovatele.

3 Prošetření stížnosti

Každá zaevidovaná stížnost je předána řediteli Domova, který pověří kompetentního pracovníka, zodpovědného za prošetření stížnosti.

Toto obecně znamená:

- **Sociální pracovnice** – vyřizuje stížnost týkající se:
 - kvality nebo způsobu poskytování sociálních služeb poskytované pracovníky.
- **Vedoucí Domova** – vyřizuje stížnost týkající se:
 - zdravotní a ošetrovatelské péče,
 - kvality nebo způsobu poskytování sociálních služeb poskytované pracovníky, jimž je přímou nadřízenou.
- **Vedoucí úseku sociálního nebo zdravotního** vyřizuje stížnost:
 - pokud by mohlo dojít k obavě z podjatosti u vedoucí Domova,

- stěžovatel nebyl spokojen s vyřízením ze strany vedoucí Domova,
- týkající se rehabilitační péče, volnočasových aktivit,
- týkající se kvality nebo způsobu poskytování sociálních služeb poskytované pracovníky, jimž je přímou nadřízenou.
- **Vedoucí provozního úseku** vyřizuje stížnost týkající se činností souvisejících s provozem Domova (stravování, údržba, recepce, úklid).
- **Ředitel Domova** vyřizuje stížnost:
 - nebyl-li stěžovatel spokojen s vyřízením stížnosti vedoucím úseku,
 - stížnost směřuje vůči vedoucímu úseku.

Pokud stížnost směřuje vůči vedoucímu organizace, je postoupena ředitelem Domova zřizovateli.

4 Postup při prošetření stížnosti

Pracovník, pověřený prošetřením stížnosti, prověří všechny okolnosti, které stěžovatele vedly k podání stížnosti, všechny podstatné okolnosti a skutečnosti, které se k předmětu stížnosti vztahují. Postupuje zejména tak, že zjišťuje fakta, vede rozhovory s účastníky situace, svědky, studuje písemné záznamy a zajišťuje další potřebné podklady. Při řešení stížnosti dodržuje tyto principy:

- diskrétnost,
- nestrannost,
- ohleduplnost vůči všem zúčastněným,
- důslednost.

Na základě zjištěných skutečností bude rozhodnuto, zda podaná stížnost byla oprávněná, částečně oprávněná nebo neoprávněná. V případě, že je stížnost shledána jako částečně oprávněná, pracovník pověřený prošetřením stížnosti, popíše, v čem byla stížnost oprávněná a v čem nikoli. V případě, že se nepodaří prošetřit, zda byla stížnost oprávněná či nikoliv, je nutné ve vyřízení stížnosti uvést spolu s odůvodněním, proč se nepodařilo stížnost prošetřit. Pracovník, pověřený prošetřením stížnosti, předá řediteli ústní či písemnou zprávu o průběhu šetření stížnosti a jeho výsledku, včetně doporučení nápravných opatření.

5 Vyrozumění ohledně prošetření stížnosti

Pracovník pověřený prošetřením stížnosti v součinnosti s ředitelem Domova zpracují písemné sdělení o řešení stížnosti.

Náležitosti písemného sdělení:



- datum vyřízení stížnosti,
- výsledek vyřízení stížnosti – to znamená, zda byla stížnost opodstatněná či nikoli,
- pokud byla stížnost částečně opodstatněná, pak je uvedeno, v čem byla opodstatněná a v čem neopodstatněná. Jestliže se nepodařilo zjistit opodstatněnost stížnosti, je uvedeno proč,
- pokud byla stížnost opodstatněná, uvádí se, jaká opatření byla Domovem přijata,
- jméno a podpis odpovědné osoby (osob), která stížnost vyřizovala,
- jakým způsobem a kam se může stěžovatel odvolat, jestliže je nespokojen s vyřízením stížnosti.

Osobě, která stížnost podala, je sdělení k stížnosti zasláno písemně, a to co nejdříve, bez zbytečných průtahů, nejpozději do 30 dnů od jeho podání. Ve výjimečných případech může být lhůta pro vyřízení delší než 30 dní. O této skutečnosti je osoba podávající stížnost informována.

Pokud byla stížnost anonymní, sociální pracovníce vyvěsí odpověď na informačních tabulích, a to po dobu 15 dní. Odpověď má náležitosti písemného sdělení o tom, jak byla stížnost vyřízena (viz výše). Sociální pracovníce společně s ředitelem Domova a vedoucími úseku sociálního a zdravotního však vždy před vyvěšením odpovědi zváží, zda ve stížnosti nešlo o citlivé téma. Pokud je téma příliš citlivé, nebo i přes anonymitu je zřejmé, o jakého uživatele se jedná, na nástěnku bude vyvěšeno pouze stručné sdělení o vyřízení stížnosti s odkazem, že podrobněji je možno se s řešením obeznámit u sociálních pracovníků.

V případě potřeby je stěžovateli umožněno nahlížet do dokumentace, kterou zařízení vede o stížnosti, a pořizovat z ní kopie nebo výpisy

6 Kontakty pro další podání v případě nespokojenosti s řešením stížností

V případě neřešení stížnosti ve stanovené lhůtě, nebo nespokojenosti s řešením stížnosti, má osoba, která stížnost podala (dle §99b odst. 1, zákona č. 108/2006 o sociálních službách), možnost obrátit se s přezkumem stížností na Ministerstvo práce a sociálních věcí. Toto musí učinit do 60 dnů ode dne doručení informace o prošetření stížnosti zařízením, anebo od uplynutí stanovené lhůty. V žádosti o prověření stížnosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti.



Ministerstvo práce a sociálních věcí je povinno do 60 dnů od doručení žádosti o prověření informovat stěžovatele o výsledku přezkumu (popř. 90 dnů v případě potřeby vyjádření orgánů veřejné správy).

Ministerstvo práce a sociálních věcí

Na Poříčním právu 1, 128 01 Praha 1
tel: 221 921 111

e-mail: posta@mpsv.cz

www.mpsv.cz

Dále je možnost se obrátit na zřizovatele organizace nebo nezávislé orgány a instituce, které se zabývají sledováním a dodržováním lidských práv.

Zřizovatel:

Magistrát města Frýdku-Místku
Odbor sociálních služeb
Radniční 1149, 738 01 Frýdek-Místek
tel. 558 609 311 (vedoucí odboru)
www.frydek-mistek.cz

Nezávislé orgány a instituce:

Krajský úřad Moravskoslezského kraje

Odbor sociálních věcí
28. října 117, 702 18 Ostrava,
tel. 595 622 126 (ústředna)
www.msk.cz

Kancelář veřejného ochránce práv

Údolní 658, 602 00 Brno
tel. 542 542 888
www.ochrance.cz

Občanská poradna při Centru nové naděje

Asociace občanských poraden
Palackého 129, 738 01 Frýdek-Místek
tel. 773 173 604, www.cnnfm.cz