



DOMOV PRO SENIORY
tř. T. G. Masaryka 272, 388 01 Blatná
☎ 380 706 210, IČ 00668109

Vnitřní směrnice č. 12

Název směrnice: Standardy kvality pro pečovatelskou službu

SQ 7 Stížnosti na kvalitu poskytování sociální služby

Obsah:

ČL. 1 LEGISLATIVNÍ RÁMEC	1
ČL. 2 KRITÉRIUM A) – D).....	1
2.1 OKRUH OSOB OPRÁVNĚNÝCH PODAT STÍŽNOST	2
2.2 PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ	2
2.3 VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ	4
2.4 MLČENLIVOST A RESPEKTOVÁNÍ SOUKROMÍ	6
2.5 KONTAKTY NA DALŠÍ INSTITUCE.....	6
ČL. 5 ZÁVĚREČNÉ USTANOVENÍ	7
Podpisy zaměstnanců.....	8

Účinnost: 1. 3. 2025

Zpracovatel: Bc. Michaela Valášková

Počet stran: 8

Počet příloh: 3

Schválila: Mgr. Hana Baušová

ředitelka DS Blatná

ZMĚNOVÝ LIST

Změna č.	
Platnost od:	
Předmět změny:*)	
Změna č.	
Platnost od:	
Předmět změny:*)	
Změna č.	
Platnost od:	
Předmět změny:*)	
Změna č.	
Platnost od:	
Předmět změny:*)	
Změna č.	
Platnost od:	
Předmět změny:*)	
Změna č.	
Platnost od:	
Předmět změny:*)	

*) Předmětem změny se rozumí, v čem nastala úprava (článek, strana, apod.), při rozsáhlejších úpravách je nutno změnu zaznamenat dodatkem.

ČL. 1 LEGISLATIVNÍ RÁMEC

Standardy vychází z ustanovení z. č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a jeho prováděcí vyhlášky č. 505/2006 Sb. v platném znění.

ČL. 2 KRITÉRIUM A) – D)

Uživatelé, zaměstnanci domova pro seniory a další osoby mají možnost podávat své případné podněty, připomínky nebo stížnosti, které se týkají kvality a způsobu poskytování pečovatelské služby bez obav z možných nepříznivých dopadů jejich podání na ně samotné. Poskytovatel sociální služby má písemně zpracovaná pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby.

Každý uživatel je informován o možnosti stěžovat si při uzavírání smlouvy o poskytnutí pečovatelské služby. Zaměstnanci jsou informováni o způsobu podávání a vyřizování stížností.

Připomínky a stížnosti nás upozorňují na nedostatky a mohou nám tak pomoci zkvalitňovat naše služby, představují zpětnou vazbu, která nám poskytuje cenné informace o naší službě.

Jestliže obdržíme jakýkoli podnět, připomínku nebo stížnost, vyhodnotíme ji a ukáže-li se jako oprávněná, **snažíme se přijmout taková opatření, aby v budoucnu již k takovému problému nedošlo.**

Veškeré stížnosti vyřizujeme v souladu s ochranou osobních údajů.

Definice stížností

- **stížnost na poskytování služby** – je vyjádření nespokojenosti osoby s kvalitou, se způsobem nebo podmínkami poskytování služby v oblasti zajišťování základních nebo fakultativních činností s úmyslem dosáhnout změny
- **připomínka na poskytování služby** – se míní drobná kritika ke způsobu poskytování služby
- **podnět k poskytování služby** – podnětem je návrh osoby ke změně nebo zlepšení poskytovaných služeb

Zásady pro vyřizování stížností:

- diskrétnost – o stížnosti jsou informováni pouze pracovníci, kteří se podílí na vyřizování stížnosti a informace dál nepředávají
- objektivnost a nezávislost – poskytovatel ke stížnosti přistupuje bez zaujetí vůči stěžovateli, podávat stížnosti je důležité právo, které musí být respektováno

- podpora zúčastněným stranám – poskytovatel podporuje svobodné vyjádření obou stran, aby každý mohl vyjádřit svůj postoj a pohled na situaci a došlo tak k dostatečnému prošetření a následnému řešení
- presumpce neviny

2.1 OKRUH OSOB OPRÁVNĚNÝCH PODAT STÍŽNOST

- **kromě uživatelů – osob, kterým je nebo byla služba poskytována, mohou podat stížnost následovně:**
 - zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce uživatele popř. bývalého uživatele
 - 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 uživatelem popř. bývalým uživatelem
 - člen domácnosti uživatele popř. bývalého uživatele oprávněný k zastupování osoby podle občanského zákoníku
 - zaměstnanec poskytovatele

2.2 PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Při jednání se žadatelem i při uzavírání Smlouvy o poskytnutí pečovatelské služby jsou osoby informovány o možnosti podávání stížností. Samotná smlouva obsahuje toto právo, postup pro podávání a vyřizování stížností je podrobněji zapsán ve Vnitřních pravidlech pro poskytování pečovatelské smlouvy. Ty jsou předávány uživateli při uzavírání smlouvy. Jestliže uživatel neví, jakým způsobem stížnost formulovat, může se obrátit na kteréhokoli pracovníka pečovatelské služby. Pracovník v této roli vystupuje nestranně a objektivně.

Dále jsou uživatelé a veřejnost informováni o možnosti podání stížnosti:

- na webových stránkách poskytovatele
- k nahlédnutí v písemné podobě v kanceláři Pečovatelské služby

Netrváme na formálních náležitostech podání stížností, připomínek a podnětů, ale naopak se zabýváme jakýmkoli podnětem.

Pro snadnější vyřízení stížnosti je však dobré, aby stěžovatel uvedl:

- jaké konkrétní věci se stížnost týká,
- kteří případní zaměstnanci se měli napadeného jednání dopustit,
- kdy se tak stalo,
- jakou formu nápravy stěžovatel očekává

Způsob podání stížnosti:

Stížnost je možné podat kdykoli. Stížnost je oprávněn přijmout kterýkoli zaměstnanec pečovatelské služby nebo osoby z vedení Domova pro seniory.

- **ÚSTNĚ** – osobně, telefonicky může přijmout jakýkoliv zaměstnanec, ten je povinen zapsat nebo zajistit zápis stížnosti do formuláře u svého vedoucího.
- **PÍSEMNĚ** – poštou, datovou schránkou, e-mailem, do schránky stížností
- **ANONYMNĚ** – do schránky stížností, poštou

Písemné a anonymní stížnosti je možné podávat do schránky stížností, která je umístěna v Domě s pečovatelskou službou, naproti kanceláře PS. Schránku 1x týdně kontrolují sociální pracovníce.

Podněty a připomínky jsou zapisovány do knihy připomínek, která je v kanceláři sociálních pracovníků.

Evidence stížností

Veškeré stížnosti, připomínky a podněty jsou evidovány v Knize stížností (v písemné podobě) pod pořadovým číslem. Kniha stížností je uložena v kanceláři PS u sociálních pracovníků. V knize je uvedeno datum přijetí, jméno stěžovatele, jméno a podpis pracovníka, který stížnost přijal, stručný obsah stížnosti a jméno zaměstnance pověřeného vyřízením stížnosti.

Na každou podanou stížnost je založen samostatný formulář pro projednání stížnosti, který má k dispozici každý vedoucí pracovník (k dispozici na serveru „P“)

Písemně podané stížnosti jsou do knihy přiloženy ke konkrétnímu zápisu.

Ústně podané stížnosti jsou do knihy přepsány (kdo stížnost podává, jaké konkrétní věci se stížnost týká, kteří případní zaměstnanci se měli napadeného jednání dopustit, kdy se tak stalo, jakou formu nápravy stěžovatel očekává)

Poskytovatel vede písemnou evidenci o podaných stížnostech a způsobu jejich vyřízení. Stěžovateli umožňuje nahlížet do dokumentace, kterou o stížnosti vede. Stěžovateli umožní pořizovat kopie a výpisy této dokumentace.

Za vedení evidence stížností jsou zodpovědní:

- vedoucí PS
- sociální pracovníce PS

Lhůty pro podání stížností:

- Stížnost lze podat poskytovateli ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.
- Běžné stížnosti jsou řešeny neprodleně. Poskytovatel je povinen vyřídit stížnost

do 30 dnů ode dne, kdy mu byla doručena. Tuto lhůtu lze o 30 dnů prodloužit v odůvodněných případech. O prodloužení musí být stěžovatel informován.

2.3 VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Osoby kompetentní pro vyřizování stížností:

Pro vyřizování stížností určí ředitelka komisi a určí člena komise, který vypracuje zápis o projednání stížnosti. Tento zápis je přiložen k formuláři podání stížnosti pod stejným pořadovým číslem.

Při jmenování členů komise ředitelka přihlíží k zajištění nepodjatosti členů a ochraně před střetem zájmů.

Jestliže je stížnost směřována k ředitelce, je k prošetření a vyřízení předložena zřizovateli, Městskému úřadu v Blatné, k rukám tajemnice.

Proces vyřizování stížnosti

a) přijetí stížnosti – zápis do Knihy stížností a označení pořadovým číslem

b) prošetření stížnosti

- Členové komise, určení pro vyřízení stížnosti, jsou povinni pečlivě prošetřit všechny okolnosti stížnosti, posoudit její odůvodněnost.
- Pokud je stížnost zaměřena vůči konkrétnímu zaměstnanci, je vyžadováno jeho ústní nebo písemné vyjádření.
- Stěžovatel může být na vlastní žádost přizván k šetření stížnosti (pokud se nejedná o skutečnosti osobní povahy nebo citlivé údaje) nebo si zvolit nezávislého zástupce, který jej bude při vyřizování stížnosti zastupovat nebo doprovázet.
- V případě, že při šetření stížnosti jsou zjištěny skutečnosti, které zakládají podezření ze spáchání trestného činu, jsou členové komise povinni neprodleně informovat ředitelku, a ta stanoví další postup.
-

c) rozhodnutí ve věci stížnosti

- oprávněnost x neoprávněnost
- opatření k odstranění nedostatků
- pokud se při šetření zjistí, že došlo k majetkové újmě stěžovateli, je společně se stížností řešena dohoda o kompenzaci.

d) nápravná opatření

- sjednání nápravy v případě oprávněné stížnosti

e) předání písemného vyjádření dle povahy stížnosti

- všechny stížnosti jsou vyřizovány písemně a stěžovatel je o způsobu jejich

vyřízení písemně informován (na adresu stěžovatele, na emailovou adresu, popř. předáno osobně). Pokud stěžovatel netrvá na písemném vyjádření, je prokazatelně informován ústně. O způsobu informování je ve spise stížnosti proveden zápis.

- v případě, že se jedná o anonymní stížnost, je konečné stanovisko vyřízení stížnosti vyvěšeno v Domě s pečovatelskou službou vedle schránky stížností. Při zveřejňování vyřízení anonymních stížností dbáme na ochranu osobních a citlivých údajů dotčených osob

Postup při nesouhlasu stěžovatele s vyřízením stížnosti

V případě, že stěžovatel není spokojen se způsobem nebo výsledkem vyřízení své stížnosti, či v případě, že není stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může se obrátit na další instituce: Zřizovatele sociální služby (Město Blatná), na další instituce zabývající se ochranou lidských práv základních svobod, na Ministerstvo práce a sociálních věcí České republiky. Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může stěžovatel ve lhůtě 60 dnů od doručení informace požádat MPSV o prověření vyřízení stížnosti. V žádosti stěžovatel uvede všechny důvody, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti.

MPSV na žádost stěžovatele vyřízení stížnosti prověří. Domov pro seniory poskytne MPSV součinnost při prověřování stížnosti. MPSV je oprávněno vyžádat si vyjádření orgánů veřejné správy, popř. fyzických a právnických osob, jejichž činnost souvisí s poskytováním sociální služby.

Tyto orgány a osoby jsou povinny na základě žádosti MPSV a v jím stanovené lhůtě vyjádření poskytnout. Pokud je stížnost neopodstatněná, jde o stížnost ve věci, která již byla ministerstvem prověřena, nebo jde o opakovanou žádost, která neobsahuje nové skutečnosti, MPSV žádost o prověření stížnosti odloží a písemně to sdělí zřizovateli.

Postup MPSV ČR:

- Prověří vyřízení stížnosti do 60 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena, nebo do 90 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena a bylo třeba si vyžádat vyjádření orgánů veřejné správy
- Stížnost odloží jako nedůvodnou, nebo uloží poskytovateli povinnost odstranit nevyhovující stav, nebo podá podnět k dalšímu prověření orgánu veřejné správy
- 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 a výpisy
- Písemně vyrozumí stěžovatele a poskytovatele o výsledku prověření vyřízení stížnosti.
- Pokud je žádost o prověření vyřízení stížnosti oprávněná, uloží MPSV poskytovateli sociální služby povinnost odstranit nevyhovující stav, nebo podá podnět k dalšímu postup příslušnému orgánu veřejné správy

- Poskytovatel je povinen nevyhovující stav odstranit ve lhůtě stanovené MPSV a podat o tom ministerstvu písemnou zprávu.

Podněty a připomínky se řeší osobním pohovorem přímo s osobou, která je vznášá.

U opakovaných a již rozhodnutých stížností je třeba ověřit, zda trvá stav zjištěný předchozím šetřením. V případě, že byla sjednána náprava a opakovaná stížnost neobsahuje nové skutečnosti, bude zaevidována s odkazem na pořadové číslo původní stížnosti.

Pokud opakovaná stížnost obsahuje nově zjištěné skutečnosti a sjednaná náprava nebyla dostatečná nebo neúčinná, stížnost bude zaevidována znovu pod novým číslem a projednána.

Jedná-li se o stížnost netýkající se pečovatelské služby, máme právo stížnost neprošetřovat a odložit ji, stěžovatele informujeme a poskytneme přiměřenou podporu - předáme stížnost subjektu, ke kterému směřuje, ev. předáme kontakty na nezávislé subjekty (viz níže).

Stížnost od zaměstnanců musí být vyřízena podle stejných náležitostí, jako kterákoli jiná stížnost.

2.4 MLČENLIVOST A RESPEKTOVÁNÍ SOUKROMÍ

Všichni zaměstnanci poskytovatele jsou povinni zajistit mlčenlivost o všech skutečnostech, které se týkají klientů, a to i v případě podaných stížností, podnětů a připomínek.

Při vyřizování stížností je vždy respektováno soukromí a lidská práva klienta.

Všechny údaje týkající se stížností jsou důvěrné povahy a je podle toho s nimi nakládáno.

Dokumentace o daných stížnostech podléhá pravidlům Spisového a skartačního řádu.

Pravidla pro podávání stížností, podnětů a připomínek jsou veřejnou listinou.

2.5 KONTAKTY NA DALŠÍ INSTITUCE

Pokud stěžovatel není spokojen se způsobem a výsledkem vyřízení své stížnosti má právo se obrátit na další instituce:

Domov pro seniory

Tř. T. G. Masaryka 272, 388 01 Blatná,

tel.: 380 706 210, e-mail: reditelka@domovblatna.cz

Město Blatná, tř. T. G. Masaryka 322, 2388 01 Blatná,

tel.: 383 416 111, e-mail: mesto@mesto-blatna.cz

Krajský úřad Jihočeského kraje, U Zimního stadionu 1952/2, 370 76 České Budějovice
Tel.: 386 720 111, e-mail: posta@kraj-jihocesky.cz

Veřejný ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno
Tel.: 542 542 888, e-mail: podatelna@ochrance.cz

Český helsinský výbor, Štefánikova 21, 150 Praha 5
Tel.: 257 221 142, e-mail: info@helcom.cz

Ministerstvo práce a sociálních věcí, Na Poříčním právu 1/376, 128 Praha 2
Tel: 950 191 111, e-mail: posta@mpsv.cz

Okresní soud Strakonice, Smetanova 455, 386 01 Strakonice
Tel.: 383 355 111, e-mail: podatelna@osoud.sce.justice.cz

ČL. 5 ZÁVĚREČNÉ USTANOVENÍ

Aktualizací této směrnice se ruší předchozí SQ 7 účinný od 1. 8. 2023.

Podpisy zaměstnanců

Svým podpisem stvrzuji, že jsem byl (-a) seznámen (-a) s vnitřní směrnicí zaměstnavatele.

Název směrnice: Standardy kvality pro Pečovatelskou službu – SQ 7

[illegible]



DOMOV PRO SENIORY
tř. T. G. Masaryka 272, 388 01 Blatná
email: reditelka@domovblatna.cz
☎ 380 706 215

Evidenční číslo stížnosti:

FORMULÁŘ PRO PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Jméno, příjmení a adresa stěžovatele	Vztah k poskytovateli	Datum přijetí stížnosti
Obsah stížnosti		
Podpis stěžovatele:		
Jméno a příjmení zaměstnance, který stížnost přijal:	Podpis:	



DOMOV PRO SENIORY
tř. T. G. Masaryka 272, 388 01 Blatná
email: reditelka@domovblatna.cz
☎ 380 706 215

ZÁPIS O PROJEDNÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Evidenční číslo stížnosti	Jméno, příjmení stěžovatele	Datum projednání
Členové komise		
Průběh jednání		
Závěr jednání		
Způsob informování stěžovatele		
Podpisy členů komise:		
Datum:		



DOMOV PRO SENIORY
tř. T. G. Masaryka 272, 388 01 Blatná
email: reditelka@domovblatna.cz
☎ 380 706 215

FORMULÁŘ PRO PODÁVÁNÍ PODNĚTŮ, PŘIPOMÍNEK

Jméno, příjmení osoby	Vztah k poskytovateli	Datum přijetí podnětu
Obsah podnětu, připomínky		
Jméno a příjmení zaměstnance, který podnět přijal:	Podpis:	