

## Směrnice č. 135

### Standard č. 7 - Směrnice pro vyřizování stížností Uživatelů služeb Domova pro seniory Jesenec, příspěvková organizace

#### Čl. 1

##### Základní ustanovení

Tato směrnice je vydávána Domovem pro seniory Jesenec, p. o. (dále v textu jen „Domov“) na základě zákona č. 108/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů, vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách (zejména přílohy 2, této vyhlášky) - Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby, a to ve formě srozumitelné dotčeným osobám; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

Tento vnitřní předpis se vztahuje na všechny osoby v pracovně právním vztahu k Domovu a také pro Uživatele služby. Postupovat podle ní mohou také třetí osoby, které nejsou k Domovu v žádném právním vztahu.

#### Čl. 2

##### Vymezení pojmů

Pro účely této Směrnice se rozumí

- 1) Podáním se chápá každá ústní nebo písemná informace, týkající se způsobu poskytování služby. Podání se posuzuje dle obsahu, nikoliv dle názvu.
- 2) Stížnost na kvalitu nebo způsob poskytovaných služeb se pro účely této směrnice rozumí písemné či ústní podání fyzické osoby, kterou je obyvatel domova nebo jeho rodinný příslušník či jiná osoba (dále jen stěžovatel), a kterým se domáhá ochrany svých skutečných či domnělých práv a oprávněných zájmů.
- 3) Schránky stížností jsou schránky, do kterých lze vkládat podepsané či anonymní podněty, připomínky, stížnosti, návrhy či náměty, popř. pochvaly nebo poděkování.
- 4) Petice je podání, při kterém se Domov řídí příslušným zákonem o právu petičním. Obecně vychází z Listiny práv a svobod a je považován za jeden z pilířů demokracie. Ve stručnosti říká, že každý má právo podávat petice a nikomu to nesmí být na újmu.
- 5) Připomínky, návrhy a náměty v jakémkoli podání, které mohou vést ke zlepšení kvality poskytovaných služeb nebo života Uživatelů v zařízení, nebudou považovány za stížnost. Budou však dále využity ke zkvalitnění poskytovaných služeb.

#### Čl. 3

##### Všeobecné informace

- 1) Uživatelé Domova nebo jejich zákonní zástupci, rodinní příslušníci či třetí osoby (cizí osoby nebo ty, které si sám uživatel zvolí, aby ho zastupovali) si mohou stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb. Mohou podávat také podněty, námítky, připomínky, návrhy nebo sdělovat pochvaly.
- 2) Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb mohou Uživatelé nebo jejich zástupci podávat, aniž by tím byli jakýmkoliv způsobem znevýhodněni oni nebo ti, v jejichž prospěch je stížnost podávána.
- 3) Stížnost není důvodem vedoucím k ukončení služby ani k diskriminujícímu jednání ze strany zaměstnanců poskytovatele služeb.
- 4) O způsobu, jak stížnost nebo podnět podat, jsou Uživatelé informováni v dokumentu Domácí řád, se kterým byl každý Uživatel seznámen a který je dostupný na jednotlivých oddělení nebo u zaměstnanců Domova, stejně tak i na webových stránkách Domova.

- 5) Stížnosti jsou vždy zaevidovány a předány k vyřízení.
- 6) Opakované stížnosti, které nepřinášejí nová fakta, již nebudou vyřizovány.
- 7) Anonymní stížnosti jsou rovněž evidovány a následně jsou vyřizovány.  
Výsledek projednání anonymní stížnosti je vyvěšen na nástěnce hlavní budovy po dobu 15ti dnů.
- 8) Návrhy, podněty a připomínky Uživatelů, opatrovníků, rodinných příslušníků nebo třetích osob se projednávají v běžné denní komunikaci, popř. na pracovních poradách vedení či jednotlivých úseků, kterých se věc týká.  
Náš Domov zpracovává připomínky a stížnosti jako podněty pro další zkvalitňování svých služeb.
- 9) Po Domově jsou rozmístěny schránky na stížnosti a další připomínky či podněty Uživatelů. Označené schránky se nacházejí na jednotlivých budovách, a to: v 1. patře Hlavní budovy (na oddělení I.), dále v přízemí Budovy II. (u vstupu na II. oddělení) a také ve vstupních prostorách Budovy III. (oddělení III.).
- 10) Uživatelé mohou podat petici. Při podání petice se Domov řídí aktuálním zákonem o právu petičním. Ten vychází ze základní listiny práv a svobod a je svým způsobem pilířem demokracie.
- 11) O možnosti podat stížnost na poskytování sociální služby je každý Uživatel (případně jím jeho zástupce či jím pověřená osoba) informován již ve fázi jednání se zájemcem o naši sociální službu.
- 12) Možnosti podat si stížnost, kam a jakým způsobem jsou předmětem pravidelných schůzek s obyvateli Domova – v rámci celého zařízení či jednotlivých oddělení, popř. při běžném každodenním kontaktu s Uživateli (např. v rámci činností klíčového pracovníka či aktivizačních pracovníků).
- 13) Na nástěnkách Domova je k dispozici zkrácená verze této Směrnice.
- 14) Elektronická verze tohoto dokumentu, včetně její zkrácené verze i Domácí řád jsou zavěšeny na webových stránkách Domova.

## **Čl. 4**

### **Forma podání a způsob přijetí**

#### **JAK podat stížnost**

Stížnost lze podat:

- ústní formou (osobně či telefonicky) nebo
- v písemné podobě (klasickou poštou či elektronicky);
- adresně či
- anonymně.

Stížnost lze vhodit i do schránek důvěry.

U osob se zhoršeným zdravotním stavem (tj. s potížemi při ústní či písemné komunikaci, osob neslyšících či se zrakovými potížemi) nebo v případě zdravotního postižení, popř. u negramotných aj. osob lze stížnost sdělit i jinými způsoby - např. řečí očí či těla, znakovou řečí, ústně nebo s využitím další osoby při jednání apod.).

V případě specifických forem podání sepíše pověřený pracovník zápis z jednání.

#### **KDO podává stížnost**

Stížnost může uplatnit:

- stěžovatel (Uživatel) nebo jeho opatrovník;
- rodinný příslušník Uživatele;
- jiná osoba, které důvěřuje a zastupuje ho (spolubydlící, osoba blízká atpod.).

#### **KOMU se podává stížnost**

- osobně řediteli, vrchní sestře či sociální pracovníci;

## **KDY podat stížnost**

Stížnost může být podána kdykoliv.

## **KDO vyřizuje stížnost**

Stížnost řeší:

a) zaměstnanec, kterému byla stížnost předána, pokud je k tomu příslušný (tedy vedoucí zaměstnanec).

Tento zaměstnanec je povinen o této skutečnosti informovat ředitele Domova (tedy o tom, jak stížnost byla vyřízena), či ji předat k vyřízení samotnému řediteli.

b) ředitel - pokud je stížnost určena přímo řediteli nebo se tento vedoucí zaměstnanec necítí kompetentní k vyřízení jemu předané stížnosti či samotná stížnost je směřována přímo proti tomuto zaměstnanci.

## **Čl. 5**

### **Přijímání, evidence a řešení stížností**

**1) Přijetí stížností** probíhá bez zbytečných průtahů:

- Stížnost, která je převzata od Uživatele, jeho opatrovníka nebo zástupce či jím pověřené osoby jakýmkoli zaměstnancem Domova, je bezodkladně předána vedoucímu zaměstnanci tohoto pracovníka, popř. sociální pracovníci či přímo řediteli.

- Stížnosti vhozené do schránky důvěry jsou vybírány nejpozději do 10. dne kalendářního měsíce. Schránky vybírá ředitel Domova spolu se sociálním pracovníkem, pověřeným vedením Sociálního úseku.

V případě pracovní nepřítomnosti ředitele provádí výběr schránek jeho zástupce. V případě nepřítomnosti sociálního pracovníka jej při výběru zastupuje účetní pro sociální záležitosti nebo některá z pracovníků zařazených do Ekonomického či Stravovacího úseku.

- Stížnost, která je doručena poštou, je předána příslušnému vedoucímu úseku, jehož se obsah dotýká.

### **2) Evidence stížností**

- Stížnost podaná prostřednictvím schránek se zapisuje do sešitu Schránky stížností - je uložen u ředitele.

- Stížnost předaná na ostatních úsecích se zapisuje do Sešitu přání, stížností a podnětů - je uložen na pracovně sester. Následně je o této skutečnosti sepsán Protokol.

- Stížnost přijatá písemně – klasickou či elektronickou poštou či osobně – je zaevidována pod číslem jednacím a předána řediteli (či v době jeho nepřítomnosti zástupci) ředitele).

I. U stížností podaných prostřednictvím schránek se do sešitu Schránky stížností zapisuje obsah stížnosti a:

- a) ověří se, kdy a kým byla stížnost podána;
- b) prošetří se skutečnosti, na které si stěžovatel stěžuje;
- c) zaznačí výsledky šetření;
- d) uvedou se případná opatření k nápravě;
- e) předá se originál sdělení písemně uživateli;
- f) ředitel založí zápis do složky stížností pod pořadovým číslem (kopii pak sociální pracovníce) – originál obdrží Uživatel.

II. Stížnost podaná prostřednictvím zápisu do evidence - tj. do Knihy přání, stížností a podnětů se uvede:

- a) označení data přijetí stížnosti;
- b) způsob přijetí stížnosti;
- c) jméno stěžovatele (popř. zástupce nebo v čí prospěch je stížnost podávána);
- d) předmět stížnosti (popis situace a příp. návrhy stěžovatele);

e) jméno osoby, které byla ústně stížnost předána k šetření a vyřízení.

Následně se o stížnosti sepíše **Protokol**, který je nejbližší pracovní den předán k řešení vedoucímu příslušného úseku úseku (vrchní sestře nebo jinému vedoucímu zaměstnanci dle obsahu stížnosti, případně řediteli):

- v Protokolu (je uložený na sesterně) se vypíše **ČÁST A**) - tedy vypíše se vše po údaj, kterému vedoucímu zaměstnanci byla stížnost předána.

Poté je stížnost předána k dalšímu řešení.

III. Stížnost přijatá písemně - klasickou či elektronickou poštou či osobně - se po jejím zaevidování (přidělení čísla jednacího) zapíše do Protokolu, kde se uvede (tj. vyplní ČÁST A Protokolu):

- a) datum podání stížnosti;
- b) způsob doručení;
- c) označení stěžovatele (tj. toho, kdo ji podává, popř. v čí prospěch);
- d) v jaké věci (čeho se týká);
- e) komu je stížnost předána k řešení.

V případě, že Uživateli pomáhá pracovník Domova s jejím sepsáním (z důvodu zhoršeného zdravotního stavu či v případě zdravotního postižení stěžovatele), sepíše pověřený pracovník zápis z jednání, které je součástí Protokolu a je vždy zaevidováno pod číslem jednacím.

### 3) Řešení stížností

Prošetření stížností probíhá bez průtahů okamžitě. Jedná-li se o stížnost, která vyžaduje delší šetření, je stanovena lhůta na její vyřízení - 28 dnů.

V situaci, že skutečná lhůta pro vyřízení stížnosti překročí daný termín, příjemce stížnosti uvědomí stěžovatele o této skutečnosti a důvodech písemně.

Požádá-li stěžovatel, aby jeho jméno nebylo uváděno, postupuje se při prošetřování stížnosti bez uvedení jména tohoto stěžovatele.

Domov může prošetřit i anonymní stížnosti, pokud jsou ovšem konkrétní a věcné (výsledek tohoto šetření je pak vyvěšen po dobu 15ti dnů na nástěnce hlavní budovy).

Stěžovatel má možnost svobodně si zvolit nezávislého zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat (např. rodinný příslušník, zaměstnanec, kterému důvěřuje atp.), popř. jej zastupuje opatrovník.

Při prošetřování má Uživatel i poskytovatel možnost mít u sebe svědky.

Na nikoho nesmí být vyvíjen nátlak.

Vedoucí pracovník, který stížnost vyřizuje, do Protokolu (k dispozici na sesterně) vyplní ČÁST B), kde uvede:

- a) Vlastní řešení stížnosti (jak byla stížnost řešena, co se a od koho přitom zjistilo, její samotné vyřešení);
- b) Uvedení data a způsobu předání výsledků řešení stěžovateli (sdělení musí být vždy v písemné podobě);
- c) Přijatá opatření (náprava popř. další využití stížnosti ke zkvalitnění sociální služby).
- d) Protokol řešení stížnosti předá k jeho založení.

Zápis (odpověď Uživateli) o vyřešení stížnosti je zakládán v kopii do složky vedené o Uživateli (u sociální pracovnice).

Elektronická stížnost je zodpovídána opět elektronicky.

Je-li stížnost podána ve prospěch Uživatele opatrovníkem či 3. osobou (popř. je namířena proti tomuto Uživateli), je o jejím výsledku informován rovněž samotný Uživatel;

Anonymní stížnost je zodpovězena jejím vyhlášením, tj. vyvěšením na nástěnku u „kultury“.

- Stížnosti adresované přímo řediteli Domova vyřídí sám ředitel.

- V případě stížnosti předané zaměstnanci Domova, sjedná zaměstnanec nápravu, je-li to v jeho pravomoci (pokud jde o vedoucího zaměstnance).
- V případě, že jde o řadového zaměstnance či pokud se vedoucí zaměstnanec necítí kompetentní, informuje bez prodlení svého přímého nadřízeného - ředitele Domova.
- Jestliže je stížnost podána na vedoucího zaměstnance, o stížnosti rozhoduje jeho přímý nadřízený – ředitel nebo jeho zástupce.
- O stížnosti na ředitele Domova jedná Zřizovatel – Olomoucký kraj.

## Čl. 6

### Vyrozumění o výsledku prošetření stížnosti, další nakládání se stížností

- 1) Stěžovatel musí být písemně vyrozuměn, a to způsobem, aby odpověď byla adresátovi srozumitelná. Je-li to pro pochopení záležitosti třeba, je písemná odpověď objasněna v rozhovoru.
- 2) Opakované stížnosti mohou být zakládány bez dalšího (tj. nebudou řešeny) pouze tehdy, jestliže již byly v minulosti přešetřeny a stěžovateli byl sdělen výsledek šetření, a pokud stěžovatel byl na tuto skutečnost upozorněn. Před založením se vždy přesvědčíme, že nenastaly nové skutečnosti, známé z předchozího šetření.
- 3) Po uzavření stížnosti je tato využita pro případné zkvalitnění služby a její obsah je jednou ročně vyhodnocen na poradě ředitele (návaznost na standart 15) s vedoucími jednotlivých úseků (zpravidla v prosinci kalendářního roku). Vedoucí zaměstnanci společně vyhodnotí:
  - míru případného střetu zájmu a ohrožení Domova riziky (návaznost na standard 14)
  - případnou nutnost realizace systémového řešení.
- 4) V případě výjimečně závažných skutečností a s ohledem na charakter stížnosti může být stížnost projednána také před Etickou komisí Domova.
- 5) V případě potřeby a po zhodnocení rizik ředitel Domova spolu s vedoucími pracovníky zajistí systémové řešení situace v organizaci.
- 6) Zápis projednané stížnosti uvádí možnost odvolání. Stížnosti a potřebné dokumenty šetření se evidují a zakládají pod pořadovým číslem.

## Čl. 7

### Další možný postup po vyřízení stížností Domovem - odvolání

V případě nespokojenosti s výsledkem projednání stížnosti nebo s postupem, kterým byla stížnost projednávána v Domově, se může stěžovatel i ten, na koho byla stížnost podána, obrátit ke zřizovateli nebo nezávislému orgánu s podnětem k prošetření postupu při vyřizování stížnosti:

#### **Zřizovatel:**

Olomoucký kraj  
Krajský úřad Olomouckého kraje,  
Odbor sociálních věcí  
Oddělení sociální pomoci  
Jeremenkova 1191/40a  
779 11 Olomouc  
Tel.: 585 508 111

#### **Český helsinský výbor**

Štefánikova 216/21,  
150 00 Praha 5 - Smíchov  
Tel.: 257 221 142, mob. 602 646 940.

#### **Veřejný ochránce lidských práv:**

Kancelář veřejného ochránce lidských práv  
Údolní 39  
602 00 Brno  
Tel.: 542 542 111, 542 542 888

#### **Asociace občanských poraden**

Sabinova 3,  
130 00 Praha 3,  
Tel.: 284 019 220, mob. 774 529 966

## Čl. 8

### Závěrečná ustanovení

- 1) Stížnosti na kvalitu poskytované služby se vyhodnocují 1x ročně v prosinci při poradách vedoucích zaměstnanců.
- 2) Směrnice je vyvěšena na informačních nástěnkách všech budov a oddělení Domova.
- 3) Se směrnicí je seznámen každý Uživatel domova.
- 4) Se směrnicí je seznámen každý stávající i nově nastupující zaměstnanec.
- 5) Knihy, do kterých se zaznamenávají stížnosti, se archivují 10 let.
- 6) Tato směrnice je závazná pro všechny zaměstnance a Uživatele Domova.
- 7) Za kontrolu a revizi této Směrnice zodpovídá sociální pracovnice, pověřená vedením Sociálního úseku.
- 8) Za kontrolu dodržování směrnice jsou zodpovědní vedoucí jednotlivých úseků.
- 9) Tato směrnice ruší směrnici č. 119 Standard 7 – Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služby ze dne 23.5.2014 (platná od 1.6.2014)
- 10) Směrnice nabývá účinnosti dne 1.8.2016.

V Jesenci dne 25.7.2016

Bc. Zuzana Bratterová, LL.M.  
Ředitelka DS Jesenec, p. o.

Zpracovala PhDr. Yvona Andělová

#### Rozdělovník:

Ředitelka Domova

Každý pracovní úsek Domova

Nástěnka každého patra v každé z obytných budov Domova

Archiv

#### Přílohy:

Protokol ke Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytované sociální služby v DS Jesenec, p.o.

PROTOKOL ke STÍŽNOSTI č./rok

na kvalitu nebo způsob poskytované sociální služby v Domově pro seniory Jesenec, p.o.

ČÁST A	Datum přijetí/přijal(a)	
	Způsob přijetí	
	Jméno stěžovatele nebo zástupce (vč. adresy)	
	Předmět stížnosti	
	Postupy/návrhy stěžovatele	
	Stížnost předána k vyřízení (komu, dne)	

ČÁST B	Řešení stížnosti	
	Předání výsledků řešení stěžovateli <b>dne</b> <b>způsobem*</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• osobně;</li> <li>• poštou;</li> <li>• elektronicky;</li> <li>• vyvěšením na nástěnku/ vyvěšeno – sňato (vypište způsob)*</li> </ul>	
	Přijatá opatření	
	Podpis/y řešitele popř. svědků	
Založení řešení do dokumentace (dne)		