SQ 7

Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby v Domově Černovice

Domov se zvláštním režimem

(4661965)

Černovice 25, 345 62 Holýšov

Pravidla pro podávání a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby v Domově Černovice

I. Základní ustanovení

Tento dokument upravuje pravidla a postup pro podání, evidenci a vyřízení stížností klientů, jejich zákonných zástupců, opatrovníků, zaměstnanců a občanů na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb. Zásadou je vítání stížností a nahlížení na ně jako na příležitost učit se, přizpůsobovat, zkvalitňovat a tím poskytovat lepší služby.

Podání stížnosti není stěžovateli, nebo klientovi, kterému je nebo byla poskytována sociální služba, jíž se stížnost týká, a který není zároveň stěžovatelem, na újmu. Případné stížnosti nechápeme jako něco negativního, nežádoucího, ale jako podnět ke zlepšení kvality poskytovaných služeb. Jsou cenným zdrojem informací o poskytovaných službách a o tom, jak je klientem či jejich blízkými služba vnímána, přijímána, jak splňuje jejich očekávání a kde jsou slabá místa poskytování služby.

Stížnost je obranou proti neoprávněnému zásahu do práv a chráněných zájmů klienta. Je to vyjádřená nespokojenost s kvalitou a způsobem poskytování služeb v Domově, s organizací a řízením práce v Domově.

II. Kdo může podat stížnost

- osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba
- osoba si může zvolit zástupce, který jej bude při podávání stížnosti zastupovat (zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba)
- 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 osobou, které je nebo byla poskytována sociální služba
- člen domácnosti osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba, oprávněný k zatupování této osoby podle občanského zákoníku, nebo
- zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb.
  (dále jen stěžovatel)

III. Způsob podání stížnosti

a) ústně (rozhovor s pracovníkem, telefonicky)
b) písemně (dopis, email, prostřednictvím datové schránky, do schránky na stížnosti)

a) anonymně
b) jmenovitě

IV. Podání a přijetí stížností

Stížnost lze podat ve lhůtě 1 roku (12 měsíců) ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.
Stížnost může být předána pracovníkům v přímé péči, vedoucí zdravotního a sociálního úseku, sociálním pracovníkům, vedoucímu Domova, řediteli organizace.

Písemné stížnosti přijímá pracovník, na jehož jméno je písemnost adresována. Nebo lze stížnost zaslat na adresu: Centrum sociálních služeb Domažlice, p. o.
Domov Černovice
Černovice 25
345 62 Holýšov
email: podatelna@cssdomazlice.cz

Pro podání anonymní stížnosti jsou k dispozici schránky na stížnosti, které jsou umístěny v přízemí pavilonu B (u východu), ve 2. patře ve vestibulu a v přízemí pavilonu C. Monitoring schránek provádí pokladní Domova Černovice. Výběr schránek se provádí 1x za týden. Vedle schránky v přízemí je umístěn zásobník s formuláři na záznam stížnosti (příloha č. 1) a psací potřeby.

Pokud stížnost klienta, má charakter vážně míněného nesouhlasu s poskytováním sociální služby, postupuje se dle postupu uvedeném v SQ2 (provedení záznamu, svolání týmu, oznámení soudu a zařazení do evidence).

Při podání ústní stížnosti vyhotoví pracovník záznam o stížnosti na předepsaném formuláři (příloha č. 1) a to tak, aby plně a pravdivě odpovídal tomu, co stížností chtěl stěžovatel vyjádřit. Podepsanou kopii ponechá stěžovateli, originál stížnosti pak nejpozději následující pracovní den předá pokladní Domova Černovice k zaevidování. Po zaevidování předá pokladní stížnost k vyřízení vedoucímu Domova.

Pokud je stížnost vedena proti osobě vedoucího Domova, předá stížnost řediteli organizace. Směřuje-li stížnost vůči řediteli organizace, musí být postoupena nadřízenému orgánu (zřizovateli).

Stěžovatel nesmí být poškozen ve svých právech a oprávněných zájmech tím, že stížnost podal, a to ani v případě, kdy se stížnost ukáže jako nedůvodná.

Pokud klient požádá pracovníka o pomoc při sepsání stížnosti, pracovník je povinen dodržovat pravidlo mlčenlivosti.

V. Evidence stížností

Každou stížnost eviduje pokladní Domova Černovice v Knize stížností, která je uložena v kanceláři pokladní. Do knihy stížností se eviduje:

- pořadové číslo stížnosti
- datum přijetí stížnosti
- od koho je stížnost přijata
- jakým způsobem byla stížnost podána (ústně či písemně)
- čeho se stížnost týká (oblast)
- u ústní stížnosti zapsat konkrétní výrok stěžovatele
- u ústní stížnosti zapsat kroky, které byly učiněny ve snaze stížnost vyšetřit + výsledek vyřešení stížnosti
- datum vyřízení stížnosti
- podpis pracovníka, který stížnost eviduje
- podpis pracovníka, který stížnost k vyřízení převzal (vedoucí Domova, ředitel atd.)

Pokud je stížnost sepsána do předepsaného formuláře (příloha č. 1), sociální pracovník vypisuje šedivá pole:

- pořadové číslo stížnosti
- kdo stížnost zapsal do knihy stížností
- kdo bude stížnost vyřizovat
- datum vyřízení stížnosti

Dobu evidence stížností řeší Spisový a skartační řád.

VI. Lhůty pro vyřízení stížnosti

Pokud může být ústní stížnost vyřešena ke spokojenosti uživatele hned, bude tak neprodleně učiněno pracovníkem konající službu, který následně provede ve spolupráci s pokladní Domova Černovice záznam o charakteru stížnosti a výsledku v Knize stížností.

Pokud stížnost nemůže být vyřízena ihned, měla by být vyřešena co nejrychleji bez zbytečných průtahů. Stěžovatel je písemně informován o výsledku šetření stížnosti a přijatých nápravních opatření s přihlédnutím k závažnosti maximálně do 30 pracovních dnů ode dne přijetí stížnosti. V mimořádných případech, kdy z objektivních důvodů nelze v běžné lhůtě stížnost vyřešit, může být lhůta prodloužena o dalších 30 dnů. Stěžovatel je písemně informován o prodloužení lhůty a důvodech jejího prodloužení s uvedením předpokládané doby vyřízení.

Odpověď na anonymní stížnost je vyvěšena na informační nástěnce v přízemí pavilonu B a na informační nástěnce v přízemí pavilonu C po dobu 14 dnů.

VII. Šetření stížnosti

Stížnost prošetřuje vedoucí Domova, nebo ředitel organizace. Pokud si to stěžovatel přeje, může být k šetření přizván. Vyřízení stížnosti bude minimálně obsahovat:

- datum vyřízení stížnosti,
- jméno a podpis osoby, která stížnost vyřizovala,
- kroky, které byly učiněny ve snaze stížnost vyšetřit,
- výsledek vyřízení stížnosti - informace o případném vyrovnání či smíření,
- jaká opatření (nápravná) byla přijata.

Stěžovatel má možnost nahlížet do dokumentace, kterou Poskytovatel vede o stížnosti a pořizovat z ní kopie nebo výpisy.

VIII. Odvolání

Směřuje-li stěžovatel stížnost vůči vedoucímu Domova nebo má stěžovatel pocit, že jeho stížnost nebyla vyřízena k jeho plné spokojenosti, může se obrátit na ředitele organizace.
V případě, že ani tam není s vyřízením spokojen, je možné se obrátit ke zřizovateli, popřípadě na jiné nezávislé instituce.

Zřizovatel:	Plzeňský kraj Škroupova 18 306 13 Plzeň
e-mail:	posta@kr-plzensky.cz
webové stránky:	www.plzensky-kraj.cz

Veřejný ochránce práv:	Kancelář veřejného ochránce práv Údolní 39 602 00 Brno
e-mail:	podatelna@ochrance.cz
webové stránky:	www.ochrance.cz

Český helsinský výbor:	Český helsinský výbor, z. s. Štefánikova 21 150 00 Praha 5
e-mail:	info@helcom.cz
webové stránky:	www.helcom.cz

(1) Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti 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 o prověření vyřízení této stížnosti; v žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti.

MPSV:	MPSV ČR Odbor sociálních služeb a sociální práce Na Poříčním právu 1/376 128 01 Praha 2
e-mail:	posta@mpsv.cz
webové stránky:	www.mpsv.cz

(2) Ministerstvo na žádost stěžovatele vyřízení stížnosti prověří. Poskytovatel sociálních služeb je povinen poskytnout ministerstvu součinnost při prověření vyřízení stížnosti.

(3) Při prověření vyřízení stížnosti je ministerstvo oprávněno vyžádat si vyjádření orgánů veřejné správy, popřípadě fyzických a právnických osob, jejichž činnost souvisí s poskytováním sociální služby. Tyto orgány a osoby jsou povinny na základě žádosti ministerstva a v jím stanovené lhůtě vyjádření poskytnout.

(4) 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.

(5) Ministerstvo
a) prověří vyřízení stížnosti do
1. 60 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena, nebo
2. 90 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena, jestliže je třeba vyžádat si vyjádření orgánů veřejné správy nebo osob podle odstavce 3,

b) zpracuje pravidla pro prověření vyřízení stížností,

c) vede evidenci o podaných žádostech o prověření vyřízení stížnosti a o výsledku jejich prověření,

d) umožní stěžovateli nahlížet do spisu vedeného k jím podané žádosti a pořizovat z něj kopie či výpisy a

e) písemně vyrozumí stěžovatele a dotčeného poskytovatele sociálních služeb o výsledku prověření vyřízení stížnosti.

(6) 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. Poskytovatel sociálních služeb je povinen nevyhovující stav odstranit ve lhůtě stanovené ministerstvem a podat o tom ministerstvu písemnou zprávu."

IX. Seznámení klientů a pracovníků s pravidly

Domov se zvláštním režimem se snaží o vytvoření takové atmosféry, která umožňuje klientům a pracovníkům bezpečné vyjádření názorů a připomínek.
Pracovníci jsou průběžně a opakovaně seznamováni se zněním těchto pravidel, s SQ2 a pravidla jsou jim k dispozici nepřetržitě.
Pro klienty a pracovníky jsou Pravidla pro podávání a vyřizování stížností zveřejněna na nástěnce v přízemí u hlavního vchodu. Dále jsou u vedoucího Domova a v kanceláři sociálních pracovníků.

Klienti a opatrovníci jsou s Pravidly pro podávání a vyřizování stížností seznamování takto:
- při uzavírání smlouvy o poskytování sociální pobytové služby
- v konkrétních situacích, kdy projevují nespokojenost se způsobem poskytování služby,
- při každé aktualizaci tohoto dokumentu.

Pracovníci jsou s Pravidly pro podávání a vyřizování stížností seznamováni takto:
- při zaškolování nových pracovníků,
- při interním školení (seznamování s vydávaným dokumentem nebo při jeho aktualizaci).

X. Způsob podání stížnosti u nekomunikujících klientů

Tito klienti mohou podávat stížnost prostřednictvím svého zástupce. Pokud ho nemají je využíváno zejména dlouhodobé pozorování a sledování projevů chování. Dále využíváme rozhovory s rodinnými příslušníky, klíčovými pracovníky apod.

Klienti, kteří mají problém s verbální komunikací, mají možnost využít elektronické komunikace (např. PC). Ke každému klientovi se přistupuje individuálně dle jeho komunikačních možností.

XI. Závěrečná ustanovení

Součástí těchto pravidel je zjednodušená verze pro klienty (příloha č. 2).

Tento dokument nabývá účinnosti dne 1. 6. 2025.
Tento dokument nahrazuje všechna předchozí vydání.

Další související dokumenty jsou:

- Kniha stížností
- vzory Smlouvy o poskytování sociální služby
- Domácí řád
- SQ 2

Příloha č. 1: Záznam o stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby v DZR Černovice

Záznam o stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby v DZR Černovice

šedivé pole vypisuje sociální pracovník

Pořadové číslo stížnosti:	
Kdo stížnost zapsal do knihy stížností:	
Kdo bude stížnost vyřizovat:	
Datum vyřízení stížnosti:	

Kdo stížnost podává: Jméno, příjmení, adresa:

Vztah stěžovatele k Domovu: klient, opatrovník klienta, rodinný příslušník klienta, fyzická nebo právnická osoba zastupující klienta (odpovídající podtrhněte, případně dopište)

Den a čas záznamu:	
Záznam zapsal:	

Jaké oblasti se stížnost týká: označte křížkem

☐ ubytování	☐ ošetřovatelská, zdravotní péče	☐ jiné:
☐ strava	☐ volnočasové aktivity	

Popis stížnosti: (musí plně odpovídat tomu, co chce stěžovatel vyjádřit)

podpis zapisovatele	jméno svědka, pokud je někdo přítomen	podpis stěžovatele (pokud je schopen podpisu)

Zapisovatel záznam okopíruje a kopii ponechá stěžovateli. Originál záznamu předá pokladní Domova Černovice.

Příloha č. 2: Zjednodušená pravidla pro podávání a vyřizování stížností na kvalitu a způsob poskytování sociální služby pro klienty

Pravidla pro podávání a vyřizování stížností na kvalitu a způsob poskytování sociální služby

(informace pro klienty Domova se zvláštním režimem Černovice)

Co je to stížnost

Stížnost je obranou proti neoprávněnému zásahu do práv a chráněných zájmů klienta. Je to vyjádřená nespokojenost s kvalitou a způsobem poskytování služeb v Domově, s organizací a řízením práce v Domově.

Stížnosti nechápeme jako kritiku, ale jako podnět ke zvýšení kvality poskytovaných služeb.

Podání stížnosti není stěžovateli, nebo klientovi, kterému je nebo byla poskytována sociální služba, jíž se stížnost týká, a který není zároveň stěžovatelem, na újmu.

Kdo může podat stížnost

- osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba
- osoba si může zvolit zástupce, který jej bude při podávání stížnosti zastupovat (zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba)
- 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 osobou, které je nebo byla poskytována sociální služba
- člen domácnosti osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba, oprávněný k zatupování této osoby podle občanského zákoníku, nebo
- zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb

(dále jen stěžovatel)

Podání stížnosti

Stížnost lze podat ve lhůtě 1 roku (12 měsíců) ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti. Lze ji podat:

- **ÚSTNĚ, TELEFONICKY:**

Ředitel organizace	**379 412 712**
Vedoucí Domova	**379 431 118**
Vedoucí zdravotního úseku	**379 431 119**
Sociální pracovník **Sociální pracovník**	**379 431 110** **379 431 109**
pracovníkům v přímé péči	**ústně**

- **PÍSEMNĚ:**

na adresu	Centrum sociálních služeb Domažlice, p. o. Domov pro seniory Černovice Černovice 25 345 62 Holýšov

e-mailem	reditel@cssdomazlice.cz	ředitel organizace
	vedoucicernovice@cssdomazlice.cz	vedoucí Domova
	setlikova@cssdomazlice.cz	vedoucí zdravotního úseku
	sindelarova@cssdomazlice.cz	sociální pracovnice
	novohradska@cssdomazlice.cz	sociální pracovnice
	zwaschkova@cssdomazlice.cz	sociální pracovnice
schránka na stížnosti	umístěná v Domově v přízemí u vchodu a na 1. a 2. patře ve vestibulu	výběr schránky se provádí 1 x za týden

Klient může požádat pracovníka o pomoc při sepsání stížnosti, pracovník
je povinen dodržovat pravidlo mlčenlivosti.
Stížnost může být předána pracovníkům v přímé péči, vedoucí zdravotního úseku, sociálním pracovníkům, vedoucímu Domova, řediteli organizace.

Evidence a vyřizování stížností:

- Všechny stížnosti jsou evidovány v Knize stížností.

- Všechny stížnosti jsou vyřizovány písemnou formou konkrétní osobě, která stížnost podala. Odpověď na anonymní stížnost je vyvěšena na informační nástěnce v přízemí 14 dnů.
- Lhůta pro vyřízení stížností je s přihlédnutím k závažnosti maximálně
  do 30 pracovních dnů ode dne přijetí stížnosti. V mimořádných případech lze lhůtu prodloužit o dalších 30 dnů. Stěžovatel je písemně informován
  o prodloužení lhůty a o důvodech jejího prodloužení s uvedením předpokládané doby vyřízení.
- Stížnost vyřizuje vedoucí Domova. Pokud je stížnost na vedoucího Domova, vyřizuje jí ředitel organizace.

Odvolání:

Směřuje-li stěžovatel stížnost vůči vedoucímu Domova nebo má stěžovatel pocit, že jeho stížnost nebyla vyřízena k jeho plné spokojenosti, může se obrátit
na ředitele organizace.
V případě, že ani tam není s vyřízením spokojen, je možné se obrátit ke zřizovateli, popřípadě na jiné nezávislé instituce.

Zřizovatel:	Plzeňský kraj Škroupova 18 306 13 Plzeň
e-mail:	posta@kr-plzensky.cz
webové stránky:	www.plzensky-kraj.cz
Veřejný ochránce práv:	Kancelář veřejného ochránce práv Údolní 39 602 00 Brno
e-mail:	podatelna@ochrance.cz
webové stránky:	www.ochrance.cz
Český helsinský výbor:	Český helsinský výbor, z. s. Štefánikova 21 150 00 Praha 5

e-mail: info@helcom.cz
webové stránky: www.helcom.cz

Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti 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
o prověření vyřízení této stížnosti; v žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá
o prověření vyřízení stížnosti.

MPSV: MPSV ČR
Odbor sociálních služeb a sociální práce
Na Poříčním právu 1/376
128 01 Praha 2
e-mail: posta@mpsv.cz
webové stránky: www.mpsv.cz

Ministerstvo prověří vyřízení stížnosti. 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. Ministerstvo:

a) prověří vyřízení stížnosti do
1. 60 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena, nebo
2. 90 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena, jestliže je třeba vyžádat
si vyjádření orgánů veřejné správy nebo dalších osob,

b) zpracuje pravidla pro prověření vyřízení stížností,

c) umožní stěžovateli nahlížet do spisu vedeného k jím podané žádosti a pořizovat z něj kopie či výpisy a

d) písemně vyrozumí stěžovatele a dotčeného poskytovatele sociálních služeb
o výsledku prověření vyřízení stížnosti.

S případnými dotazy se obraťte na sociální pracovníky.

Tento dokument nabývá účinnosti dne 1. 6. 2025 a nahrazuje všechna předchozí vydání.

Tento dokument nabývá účinnosti dne 1. 6. 2025 a nahrazuje všechna předchozí vydání.

Schválil:

Jméno a příjmení	**Pozice**	**Datum**	**Podpis**
Bc. Lucie Kopelentová	ředitel organizace	27.5.2025	
Mgr. Petr Ruml	vedoucí Domova	27.5.2025	
Petra Šetlíková	vedoucí zdravotního úseku	27.5.2025	

Verze revizí	**Datum**	**Co se mění**	**Podpis vedoucího Domova**
1.0	27. 5. 2025	nový dokument	