

Domov PETRA Mačkov



PRAVIDLO VYCHÁZEJÍCÍ ZE STANDARDŮ KVALITY

Standard č. 7, kritérium a), b), c)

STÍŽNOSTI NA POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

ČÍSLO: P/17/SQ

PLATNOST: 1. 3. 2025

ÚČINNOST: 1. 3. 2025

TOTO PRAVIDLO NAHRAZUJE V PLNÉM ZNĚNÍ PRAVIDLO PLATNÉ OD: 1. 4. 2024

ROZSAH PŮSOBNOSTI: Domov PETRA Mačkov

Mačkov 79, 388 01 Blatná

URČENO PRO: všechny zaměstnance

Vypracovala: J. Viktorová, vedoucí týmu pro tvorbu standardů

Bc. P. Očenášková, vedoucí úseku CHB a STD

Za aktualizaci zodpovídá: vedoucí úseku CHB a STD, sociální pracovnice

Schválila: Ing. P. Huřťáková, ředitelka DPM

Vydáno v tištěné a elektronické podobě

Změnový list k pravidlu č. P/17/SQ

Změna č.	0
Platnost od:	8. 6. 2007
Předmět změny: *)	Původní znění
Změna č.	1
Platnost od:	15. 6. 2008
Předmět změny: *)	Úpravy celého textu
Změna č.	2
Platnost od:	23. 6. 2008
Předmět změny: *)	Změna v článku II., odstavec 4)
Změna č.	3
Platnost od:	13. 7. 2009
Předmět změny: *)	Grafické úpravy a aktualizace textu
Změna č.	4
Platnost od:	10. 10. 2011
Předmět změny: *)	Aktualizace celého textu
Změna č.	5
Platnost od:	31. 5. 2015
Předmět změny: *)	Aktualizace celého textu
Změna č.	6
Platnost od:	1. 11. 2017
Předmět změny: *)	Aktualizace celého textu
Změna č.	7
Platnost od:	1. 4. 2024
Předmět změny: *)	Aktualizace celého textu
Změna č.	8
Platnost od:	1.3.2025
Předmět změny: *)	Aktualizace celého textu

*) Předmětem změny se rozumí, v čem nastala úprava (článek, strana, a podobně), při rozsáhlejších úpravách možno uvést v celém rozsahu.

I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1) Toto vnitřní pravidlo stanovuje postupy pro podávání a vyřizování stížností osob, kterým jsou poskytovány sociální služby v Domově PETRA Mačkov (dále jen DPM). Stížnosti, které jsou směřovány na kvalitu nebo způsob poskytování těchto služeb.
- 2) Pravidlo je vytvořeno v souladu se zákonem o sociálních službách č. 108/2006 Sb., zejména s § 99a a §99b.

II. STÍŽNOST

- 1) Stížnost je verbální, nonverbální či písemné vyjádření nespokojenosti.
- 2) Stížností rozumíme závažnou kritiku kvality nebo způsobu poskytování sociální služby. Na rozdíl od různých návrhů a připomínek, které řešíme průběžně při každodenním poskytování sociálních služeb.
- 3) Uživatelé sociálních služeb v DPM (dále jen uživatelé) si mohou stěžovat na poskytování sociálních služeb, aniž by tím byli jakýmkoliv způsobem ohroženi. DPM má za tímto účelem stanoveno vnitřní pravidlo, se kterým jsou seznámeni uživatelé i zaměstnanci.
- 4) Stížnost se podává poskytovateli služeb, proti kterému směřuje, v tomto případě DPM, a to ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.

III. PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

- 1) Uživatelé jsou opakovaně informováni o tom, že mají možnost stěžovat si, jakou formou je možné stížnost uplatnit, kdo ji bude vyřizovat, jakým způsobem bude vyřizování stížnosti probíhat. S těmito postupy jsou rovněž obeznámeni zaměstnanci DPM.
- 2) Při informování uživatelů je nutné přihlížet k jejich individuálním zvláštnostem, proto se při komunikaci s nimi využívají speciální metody (nonverbální komunikace, empatie, klidný přístup, povzbuzování). V případě potřeby má uživatel k dispozici tlumočnicka (spoluuživatel, klíčový pracovník a podobně).
- 3) Na poskytování sociálních služeb může podat stížnost (dále jen stěžovatel):
 - a) **uživatel, nebo bývalý uživatel,**
 - b) **zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce uživatele, zastupující člen z domácnosti** současného nebo bývalého uživatele,
 - c) **osoba blízká uživatele,** nebo bývalého uživatele, a to v případech, pokud nemůže sám uživatel s ohledem na svůj zdravotní stav stížnost podat, nebo z důvodu úmrtí uživatele,
 - d) **osoba, kterou uživatel, nebo bývalý uživatel zmocní,**
 - e) **zaměstnanec DPM.**
- 4) Osoby, ke kterým lze stížnost podat:
 - a) zaměstnanci přímé péče – stížnost předávají týmu pro projednávání stížností,

- b) ostatní zaměstnanci DPM – stížnost mohou předat zaměstnanci přímé péče nebo týmu pro projednávání stížností.
- 5) Formy podávání stížností:
- a) ústní,
 - b) písemná,
 - c) písemná anonymní do „Schránky na stížnosti“ umístěné ve vstupní hale,
 - d) telefonická,
 - e) prostřednictvím e-mailu.

IV. SCHRÁNKA NA STÍŽNOSTI

- 1) Schránka na stížnosti je kvůli možnosti podání stížnosti, též anonymní, umístěna ve vstupní hale stranou od recepce. Je označena obrázkem, piktogramem a textem.
- 2) Uživatelé jsou svými klíčovými pracovníky opakovaně informováni, kde schránku naleznou, že schránka slouží k podání stížností, popř. návrhů, připomínek a poděkování.
- 3) Schránku na stížnosti vybírají každé pondělí sociální pracovnice.

V. EVIDENCE STÍŽNOSTÍ

- 1) Stížnost obdrženu nebo vybranou ze schránky předá sociální pracovnice do týmu pro projednávání stížností.
- 2) Po přijetí stížnosti je tato zapsána sociální pracovnící DPM do knihy: „Evidence stížností“. Evidence stížností je uložena u jedné ze sociálních pracovnic DPM.
- 3) Zápis do evidence stížností musí obsahovat:
 - a) datum doručení stížnosti,
 - b) jméno stěžovatele, či zda se jedná o anonymní stížnost,
 - c) obsah stížnosti, tj. na co nebo na koho si uživatel stěžuje,
 - d) způsob vyřízení stížnosti,
 - e) datum vyřízení stížnosti a písemného informování stěžovatele,
 - f) datum vypravení stížnosti,
 - g) poznámka ke stížnosti.
- 4) Sociální pracovnice je povinna ohlásit došlou stížnost administrativní pracovníci, která ji zaeviduje do elektronické spisové služby.

VI. PROJEDNÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

- 1) Stížnost projednává nejméně dvoučlenný tým, ve složení sociální pracovnice a vedoucí sociální služby, kterou stěžovatel užívá. Dále mohou být podle povahy a závažnosti stížnosti přizváni další zaměstnanci k rozšíření týmu pro projednávání stížností, případně ředitelka DPM. Ředitelku tým informuje o každé podané i projednané stížnosti.

- 2) Stížnost nikdy neprojednávává ani nevyřizuje zaměstnanec, na kterého je stížnost směřována.
- 3) Tým pro projednávání stížností se nejprve seznámí se stížností, poté provede šetření s jednotlivými účastníky, kterých se stížnost týká. Případně provede dokazování v dané věci, či přizve svědky události.
- 4) Tým při projednávání stížností postupuje nestranně, transparentně, předvídatelně, spravedlivě tak, aby napomohl rychlému řešení daného případu.
- 5) Tým pro projednávání stížností navrhuje v závislosti na závažnosti stížnosti okamžitá opatření a následně pak řešení situace, která byla předmětem stížnosti.
- 6) Po projednání stížnosti vyhotoví sociální pracovníce DPM zápis o prošetření stížnosti, který obsahuje tyto informace:
 - a) datum vyřízení stížnosti,
 - b) jméno osoby, která stížnost vyřizuje,
 - c) obsah stížnosti, tj. na co nebo na koho si stěžovatel stěžuje,
 - d) jednotlivé kroky šetření stížnosti,
 - e) opatření a řešení situace, na kterou je stížnost směřována,
 - f) jména a podpisy členů týmu, kteří stížnost projednali.
- 7) Pokud se již jednou řešená stížnost opakuje a šetření nepřináší nové skutečnosti, pak se původně navržená opatření a řešení situace nemění.

VII. VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTI

- 1) Každá stížnost je vyřízena písemně.
- 2) Lhůta pro vyřízení stížnosti je 30 kalendářních dnů od podání stížnosti. Tato lhůta může být v odůvodněných případech prodloužena o dalších 30 dnů. O prodloužení lhůty a důvodech jejího prodloužení je DPM povinen informovat stěžovatele.
- 3) Stěžovatel je o projednávání stížnosti informován ústně nebo jinou srozumitelnou formou a obdrží písemné vyjádření o projednané stížnosti.
- 4) Vyřízení anonymní stížnosti je vyvěšeno na nástěnce ve vstupní hale u recepce.
- 5) Stěžovatel má právo nahlížet do dokumentace, která je v souvislosti s jeho stížností vedena a dále má právo si z této dokumentace pořizovat výpisy nebo kopie.

VIII. MOŽNOSTI STĚŽOVATELE V PŘÍPADĚ NESPOKOJENOSTI S VYŘÍZENÍM STÍŽNOSTI

- 1) Každý stěžovatel má právo v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, do 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu vyřízení stížnosti nebo od uplynutí stanovené lhůty pro vyřízení stížnosti, požádat o prověření vyřízení stížnosti MPSV.

- 2) MPSV na žádost stěžovatele vyřízení stížnosti prověří. DPM je povinen poskytnout ministerstvu součinnost při prověření vyřízení stížnosti. Pokud ministerstvo usoudí, že je stížnost zjevně neopodstatněná, případně se jedná o věc, která již byla ministerstvem prověřena, může vyřízení stížnosti odložit. Tuto informaci ministerstvo sdělí písemně stěžovateli.
- 3) Je-li žádost o prověření vyřízení stížnosti oprávněná, uloží ministerstvo DPM povinnost odstranit nevyhovující stav.
- 4) Další informace ohledně postupu MPSV jsou upřesněny v zákoně č. 108/2006 Sb., § 99b.

Adresa: **Ministerstvo práce a sociálních věcí**, Na Poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2,
e-mail: posta@mpsv.cz,
datová schránka: sc9aavg

- 5) V případě nespokojenosti s prověřením stížnosti MPSV se může stěžovatel obrátit na kancelář veřejného ochránce lidských práv.

Veřejný ochránce lidských práv:

Kancelář Veřejného ochránce lidských práv, Údolní 39, Brno, 602 00
tel. č. 542 542 111
email: podatelna@ochrance.cz

IX. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 1) Toto pravidlo je závazné pro všechny zaměstnance.
- 2) Účinnost pravidla nastává dne 1. 3. 2025

V Mačkově dne 1. 3. 2025

Zpracovaly: J. Viktorová, vedoucí týmu pro tvorbu standardů
Bc. P. Očenášková, vedoucí úseku CHB a STD
Aktualizace: Mgr. L. Brožová, sociální pracovnice

Schválila: Ing. Petra Huřáková
ředitelka DPM