

**Název:** Standard č. 7

***Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby***

**Charakteristika standardu:** procedurální standard

**Závazné pro:** všechny zaměstnance sociální služby  
dobrovolnické služby  
studenty odborné praxe

**Místo použití:** Domov seniorů Drachtinka  
Centrum denních služeb Motýl

**Zpracoval/a:** Radomíra Zvolánková, DiS. Podpis:  
Mgr. Klára Sodomková Podpis:

**Schválil/a:** Mgr. Eva Holečková Podpis:

**Kontrola:** 1 x ročně

**Určeno pro:** uživatele Cds Motýl  
zájemce o službu

**Platnost od:** 1. 1. 2016

**Základní pravidla pro vyřizování stížností, námětů a připomínek**

Stížnost, námět či připomínku ke kvalitě nebo průběhu poskytování sociální služby v Centru denních služeb Motýl může podat zájemce o službu, uživatel služby, opatrovník, zákonný zástupce nebo jiná soudem stanovená osoba, pracovník zařízení, rodinný příslušník, blízký člověk či jiná fyzická či právnická osoba.

Informace o pravidlech pro vyřizování stížností, námětů a připomínek jsou uveřejněny:

- na internetových stránkách (www.drachtinka.cz),
- na informační nástěnce ve vstupní hale (resp. šatně uživatelů),
- v informačním materiálu služby,
- v příloze Smlouvy o poskytování služby sociální péče (předána uživateli, opatrovníkovi v jednom vyhotovení)

**Stížnost** je vyjádřená nespokojenost uživatelů nebo jiných osob se službou a její kvalitou nebo způsobem poskytování služby. **Stěžovatel** je osoba, která stížnost podala. Stížnost je chápána jako důležitý zdroj informací o kvalitě poskytované služby. Jde o výkon základního práva uživatele, díky kterému může uživatel žádat prošetření nebo nápravu skutečnosti, která ho poškodila a kterou nemůže řešit vlastními prostředky. Řešení stížnosti viz dále.

**Námět** je vyjádřený podnět ke změně v oblasti technické, organizační, způsobu poskytování služby nebo personální oblasti, který vede ke zlepšení kvality poskytované služby. Náměty podávají zájemci o službu, uživatelé služby, zaměstnanci, každému pracovníkovi Cds.

**Připomínka** může být upozornění na nedostatek, nevyžaduje písemné projednávání, řeší se operativně. Osoba, která připomínku podala, důvěřuje v postup organizace při řešení připomínky.

**Rozlišení stížnosti, podnětu, připomínky:** podnět i připomínka probíhají většinou ústní formou při pohovoru uživatele (zákonného zástupce či opatrovníka) a pracovníka Cds Motýl. Jedná se o drobné nedostatky, které lze vyřešit při vzájemné komunikaci dohodou. Stížnost má závažnější charakter. Jedná se zejména o situace, kdy může docházet k porušení práv uživatele nebo ke střetu zájmů (např. porušení pracovní kázně pracovníka Cds Motýl apod.).

Podněty a připomínky se pravidelně zjišťují 1x měsíc při Radě uživatelů. Vedoucí služby/sociální pracovník řeší náměty a připomínky operativně, kdykoli jsou sděleny, případně se s podavatelem domluví a dojedná způsob řešení. Podaný námět či připomínku zapíše vedoucí služby/sociální pracovník do Knihy stížností a zaznamená, jakým způsobem situaci řešil. Vedoucí organizace (ředitel) posoudí způsob vyřešení, popř. podnikne opatření. Podání námětu či připomínky vedoucí služby/sociální pracovník písemně zpracuje a odpověď se vyvěsí na informační nástěnce ve vstupní hale (resp. šatně uživatelů).

Pracovníci zařízení jednají tak, aby zabránili možnému vzniku střetu zájmů při podávání, vyřizování stížností, připomínek a námětů a ochránili tak i bezpečnost stěžovatele. Součástí naplňování standardu je i dodržování lidských práv a ochrana osobních i citlivých údajů všech dotčených osob. Stížnost nesmí způsobit újmu tomu, kdo ji podal.

Sociální pracovník (popř. pověřený pracovník zařízení) seznamuje srozumitelným způsobem s právem podat stížnost a pravidly pro podání a vyřizování stížnosti:

- zájemce o sociální službu,
- uživatele při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby,
- uživatele na společných schůzích Rady uživatelů,
- uživatele při konkrétních situacích, kdy by uživateli stížnost přispěla ke zlepšení služby.

### **Podávání stížností**

Stížnosti lze podat různou formou, a to:

- ústně,
- písemně,
- telefonicky,
- e-mailem,
- anonymně.

Stěžovatel má možnost si svobodně zvolit zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat. Zástupcem může být právnická nebo fyzická osoba. Nezávislý zástupce stojí mimo struktury zařízení i zřizovatele. V případě potřeby může mít stěžovatel k dispozici tlumočnicka (znakový jazyk).

**Ústně** si uživatelé mohou stěžovat kterémukoli pracovníkovi v zařízení, ke kterému mají důvěru. Pracovník, který přijal ústní formu stížnosti, informuje vedoucího zařízení, který o daném sdělení vyhotoví písemný zápis (přítomni: pracovník, vedoucí zařízení, popř. uživatel či jiná osoba). Stížnost podaná ústní formou vedoucímu zařízení je neprodleně projednána. Řízení jsou účastni: vedoucí zařízení, a pracovník, kterého se stížnost týká. O výsledku projednání ústní stížnosti provede zápis do Knihy stížností Cds Motýl. Při ústní stížnosti, kterou nelze vyřídit ihned, je sepsán zápis, který je stěžovatelem podepsán a tento dokument se postoupí k řešení, jako písemná stížnost, vedoucímu zařízení.

Pokud je **stížnost písemná** předána osobně, přijímají ji pouze vedoucí CDS Motýl nebo jeho zástupce (pověřený pracovník). Předání je stvrzeno pořízením kopie stížnosti, podpisy obou stran, razítkem CDS Motýl a datem předání a je zaevidována v Knize stížností Cds Motýl.

Pokud je stížnost písemná zasláná poštou, přebírá ji od poštovního doručovatele vedoucí Cds, popř. v době jeho nepřítomnosti pověřený pracovník. Stížnost je evidována na sekretariátě poskytovatele (DsD), kde je opatřena číslem a předána k vyřízení vedoucímu Cds, který ji zaznamená do Knihy stížností Cds Motýl.

Stížnost zasláná přes datovou schránku poskytovatele je evidována na sekretariátu DsD, je vytištěna a předána k vyřízení vedoucímu Cds, opatřena datem předání, razítkem Cds Motýl a zaznamenána v Knize stížností Cds Motýl.

Stížnost **zaslaná e-mailem** se vytiskne a zaeviduje v Knize stížností Cds Motýl. Tato stížnost je předána vedoucímu zařízení, který informuje stěžovatele o možnosti domluvit si osobní setkání, na kterém se stížnost projedná. Pokud si stěžovatel přeje, je vyrozuměn o výsledku prostřednictvím e-mailu.

Uživatel má možnost na požádání zůstat v anonymitě. To znamená, že jméno uživatele, který si stěžuje, bude znát jen osoba, které stížnost podal. Pokud stížnost nechce podat přímo, může uživatel využít i anonymní schránku.

**Anonymní stížnost** je možné vhodit do schránky k tomuto účelu určené a označené, která se nachází ve vstupní hale (resp. šatně uživatelů). Eviduje se v Knize stížností Cds Motýl.

#### Schránka stížností:

- pověřené osoby pro výběr: vedoucí zařízení
- časový interval výběru schránky: 1 x týdně (pátek)
- poznámka: schránka stížností je označena piktogramem, v blízkosti schránky jsou dostupné psací potřeby (papír, tužka),
- pro podání písemné stížnosti slouží formulář stížností nebo dokument sepsaný stěžovatelem a označený jako stížnost, příp. nakreslená listina nebo jiný záznam stížnosti uživatele se závažnými obtížemi v komunikaci.

**Vyřizování stížností:**

1. Pokud je k dispozici kontakt na stěžovatele, vedoucí zařízení informuje stěžovatele o možnosti domluvit si osobní setkání, na kterém se stížnost projedná.
2. Vyřízení stížnosti probíhá vždy písemně a pro stěžovatele srozumitelnou formou. Stěžovatel je neprodleně po vyřízení vyrozuměn srozumitelným způsobem.
3. Za správnost prošetření a vyřízení stížnosti ve stanovené lhůtě maximálně 30 dní odpovídá vedoucí zařízení.
4. Lhůtu 30 dní od podání stížnosti lze překročit jen ve výjimečných případech pouze se souhlasem poskytovatele. V případě, že stížnost není v této době vyřízena, je s touto situací seznámen poskytovatel (DsD) a stěžovatel. Písemně se uvede důvod nedodržení termínu.
5. Je nepřípustné postoupit stížnost k vyřízení pracovníkům zařízení, proti kterým směřuje.
6. Směřuje-li stížnost na konkrétního pracovníka, vyřizuje ji vždy jeho přímý nadřízený.
7. Na všechny pracovníky se vztahuje povinnost mlčenlivosti o stížnosti, stěžovateli a těch, kterých se týká, v průběhu celého procesu podávání a vyřizování stížnosti.
8. Způsob vyřízení stížnosti směřující proti vedoucímu zařízení stanoví ředitel organizace (resp. statutární zástupce poskytovatele).
9. U podepsané stížnosti je se stanoviskem vždy seznámen stěžovatel služby osobně. Stanovisko stěžovatel obdrží vždy v písemné podobě. Zároveň je uživatel seznámen s možností odvolání.
10. Vyřízení anonymní stížnosti je uveřejněno prostřednictvím písemného vyjádření, které je vyvěšeno po dobu 14 dnů na nástěnce ve vstupní hale (resp. šatně uživatelů).
11. Vyjádření ke stížnosti obsahuje tyto náležitosti: datum přijetí stížnosti, číslo stížnosti, jméno pracovníka, který stížnost vyřizuje, vyjádření ke stížnosti, informace o možnosti odvolání (od kdy je možné se odvolat, kam je možné se odvolat).
12. Vyplývá-li ze stížnosti nutnost změnit postup určený v metodice, je případ projednán na poradě týmu Cds. V případě potřeby se přijme adekvátní opatření.
13. V případě kresleného vyjádření se snaží vedoucí interpretovat sdělení a otevřeně se jím zabývat a ověřovat možné hypotézy významu.
14. Poskytovatel informuje osoby o možnosti obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti na nadřízený orgán poskytovatele nebo na instituci sledující dodržování lidských práv. Odvolání proti vyřízení stížnosti je možné podat pouze v písemné podobě. Lhůta pro odvolání je 30 dnů.

### **Kontrola vyřizování stížností**

1. Vedoucí zařízení provádí pololetně rozbor stížností, příčin jejich vzniku a vyvozuje závěry pro zkvalitnění činnosti Centra denních služeb Motýl.
2. Prošetřovány jsou i stížnosti anonymní.
3. Rozbor stížností předá vedoucí zařízení svému nadřízenému, tedy statutárnímu zástupci poskytovatele (ředitel DS Drachtinka).

### **Kontakty na další orgány, u kterých lze podat stížnost:**

#### **Zřizovatel: Městský úřad Hlinsko**

Kontakt na vedoucího odboru sociálních věcí, školství a zdravotnictví:

Bc. Martin Vtípil, DiS.

Adresa: Poděbradovo náměstí 1, 539 01 Hlinsko

Telefon: 469 315 371

E-mail: [vtipil@hlinsko.cz](mailto:vtipil@hlinsko.cz)

#### **Poskytovatel: Domov seniorů Drachtinka**

Kontakt na statutárního zástupce: Mgr. Eva Holečková

Adresa: Erbenova 1631, 539 01 Hlinsko (kancelář 4. patro)

Telefon: 469 315 871 (sekretariát), 469 318 530 (ředitelka)

E-mail: [reditel@drachtinka.cz](mailto:reditel@drachtinka.cz)

Datová schránka: n9iki8w

#### **Krajský úřad Pardubického kraje – Odbor sociálních věcí**

Adresa: Komenského náměstí 125, 532 11 Pardubice

Telefon: 466 026 111

Fax: 466 611 220

E-mail: [posta@pardubickykraj.cz](mailto:posta@pardubickykraj.cz)

#### **Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR – Odbor sociálních služeb**

Adresa: Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2

Telefon: 221 921 111

Fax: 224 918 391

E-mail: [posta@mpsv.cz](mailto:posta@mpsv.cz)

**Veřejný ochránce práv** (*působnost podle zákona č. 349/1999 Sb., o Veřejném ochránci práv, k ochraně osob před jednáním úřadů a dalších institucí, vykonávající státní správu, pokud je jejich jednání v rozporu s právem*)

Adresa: Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno

Telefon: 542 542 888

Fax: 542 542 112

E-mail: [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)

Osobní příjem podnětů: pracovní dny 8:00 – 16:00 hodin

**Český helsinský výbor** (*instituce zabývající se monitoringem lidských práv v ČR*)

Adresa: Štefánikova 21, 150 00 Praha (budova úřadu práce MČ Praha 5, 1. patro),

Telefon: 257 221 142, 602 646 940

E-mail: [info@helcom.cz](mailto:info@helcom.cz),Poradenské centrum ČHV: [poradna@helcom.cz](mailto:poradna@helcom.cz)**Liga lidských práv**

Adresa: Burešova 6, 602 00 Brno

Telefon: 545 210 446

E-mail: [info@llp.cz](mailto:info@llp.cz)**MDAC (Mental Disability Advocacy Centre)**

Adresa: H – 1051 Budapest, Hercegprímás u. 11

Telefon: +361 413 2730

Fax: +361 413 2739

E-mail: [mdac@mdac.org](mailto:mdac@mdac.org)**Centrum pro zdravotně postižené a seniory Pardubického kraje, o.p.s.***Pracoviště Pardubice*

Adresa: Erno Košťála 1013, Pardubice Dubina

Telefon: 466 952 423, 775 693 986

E-mail: [denisa.krivkova@czp-pk.cz](mailto:denisa.krivkova@czp-pk.cz)

Poradenské dny:

Pondělí: 8:00 – 12:00, 12:30 – 15:00, dle dohody terénní služba 8:00 – 10:00

Úterý: 12:30 – 16:00, dle dohody terénní služba 14:00 – 16:00

Středa: 8:00 – 12:00, 12:30 – 15:00, dle dohody terénní služba 8:00 – 10:00

Čtvrtek: 12:30 – 16:00, dle dohody terénní služba 14:00 – 16:00

Pátek: 8:00 – 12:00

*Pracoviště Chrudim*

Revoluční 594, 537 01 Chrudim

tel. 469 620 320, 775 693 982

email: [nadezda.medkova@czp-pk.cz](mailto:nadezda.medkova@czp-pk.cz)

Poradenské dny:

pondělí: 13:00 – 16:00, dle dohody terénní služba 8.00 – 10:00

úterý: 8.00 – 12:00, dle dohody terénní služba 14:00 – 16:00

středa: 13:00 – 16:00, dle dohody terénní služba 8:00 – 10:00

čtvrtek: 8.00 – 12:00, dle dohody terénní služba 14:00 – 16:00

pátek: 13:00 – 16:00

V Hlinsku dne 31. 12. 2015