

# Podávání stížností, námětů a připomínek na kvalitu či způsob poskytování sociální služby

## 1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

### 1.1 ÚČEL

Smyslem této metodiky je upravit postup při podávání stížností, námětů a připomínek osob na službu nebo způsob poskytování služby. Pravidlo přispívá k respektování lidských práv, důstojnosti a oprávněných zájmů uživatelů služby. Stížnosti, náměty a připomínky jsou zdrojem zkvalitnění poskytované služby.

### 1.2 ROZSAH PLATNOSTI

Pravidla pro podávání stížností znají zájemci, uživatelé služby, opatrovníci, ale také všichni pracovníci zařízení a jsou zpřístupněny i širší veřejnosti.

### 1.3 NÁVAZNOSTI DOKUMENTACE

K uvedené problematice se vztahují zejména tyto právní normy:

- Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů.
- Prováděcí vyhláška č. 505/2006, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách a standardy kvality sociálních služeb.

### 1.4 DEFINICE A POJMY

**Stížnost** je vyjádřená nespokojenost uživatelů nebo jiných osob se službou a její kvalitou nebo způsobem poskytování služby.

**Anonymní stížnost** je písemné nepodepsané podání nebo podání podepsané nečitelně bez udání adresy/kontaktu stěžovatele. Anonymní stížnosti se prošetřují, obsahují-li konkrétní údaje, které lze prošetřit.

**Podnět** může být podán v oblasti technické, organizační, způsobu poskytování služby nebo personální oblasti. Podnět se dotýká činnosti externích subjektů poskytující služby klientům DsD nebo podání, z něhož je zřejmé, že nedochází k poškozování oprávněných zájmů klientů nebo podání, které klient vysloveně nežádá řešit jako stížnost. Podnětem může být vyjádření se k určité oblasti poskytované služby, návrh na zlepšení kvality a způsobu poskytování sociální služby.

**Připomínka** se řeší operativně. Nositel připomínky však má důvěru v postup organizace při řešení připomínky. Nevyžaduje se písemné projednávání.

**Stěžovatel/Podavatel** – osoba, která stížnost podala. Může jím být uživatel služeb nebo jiná osoba, která se ústní nebo písemnou formou domáhá oprávněných zájmů v souvislosti s poskytovanými sociálními službami.

## 2. OBECNÉ ZÁSADY

### 2.1 ZÁKLADNÍ PRINCIPY

1. Stěžovat si na kvalitu a způsob poskytování sociální služby mohou osoby (klienti, opatrovníci, zástupci klientů, osoby blízké), instituce a organizace, které se zabývají ochranou lidských práv, atd., aniž by byli jakýmkoliv způsobem ohroženi.
2. S metodikou a pravidly stanovenými pro přijímání a vyřizování stížností jsou seznámeni klienti (popřípadě opatrovníci, zástupci klientů, osoby blízké), pracovníci, další osoby (např. zájemci o službu). Metodika je dostupná na webových stránkách, v kanceláři sociálních pracovníků domova.
3. Podavatel stížnosti má možnost si svobodně zvolit nezávislého zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat.
4. Veškerá podání mohou být učiněna s uvedením kontaktu podavatele nebo anonymně. Anonymními podáními se poskytovatel sociální služby zaobírá stejně jako s podáními, u kterých je podavatel znám.
5. Schránky stížností, podnětů a připomínek jsou umístěny na všech patrech v domově, viditelně označeny. Jsou dostupné i pro imobilní klienty. U schránek jsou k dispozici psací potřeby (papír a formulář k podání podnětu, stížnosti, připomínky). Obsah schránek je v pravidelných intervalech sociálními pracovníky kontrolován a evidován v Knize stížností.

### 2.2 ZPŮSOB A FORMY PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

#### 1. písemná podání

- Vhozením do schránek stížností, podnětů a připomínek umístěných na každém patře domova. Ve II. NP na chodbě u kavárny Terežka, naproti nástěnce; ve III. – V. NP na stěně u nástěnek naproti evakuačnímu výtahu.
- Odesláním na pracovní e-mail, nejlépe [info@drachtinka.cz](mailto:info@drachtinka.cz)
- Osobním předáním ředitelce Domova, její kancelář se nachází v V. NP
- Osobním předáním vedoucí sociálního oddělení, kancelář v V. NP

- Prostřednictvím pošty na adresu Domov seniorů Drachtinka, Erbenova 1631, 539 01 Hlinsko
- Předáním pracovníkům DsD, kteří zajistí předání ředitelce DsD
- Prostřednictvím Rady obyvatel
- Dotazníkem na kvalitu poskytování sociální služby DsD

## **2. ústní podání**

- osoba, která chce podat nebo vyslovit ústní stížnost, se může obrátit na kteréhokoli pracovníka DsD, ke kterému má důvěru. Tento pracovník nabídne podavateli, že svou stížnost může podat písemně s uvedením kontaktů. Pokud podavatel toto odmítne, zapíše pracovník stížnost do záznamu a hodnocení péče v IS CYGNUS ke konkrétnímu klientovi, pokud se toto konkrétního klienta týká. Na zápis stížnosti, týkající se konkrétního klienta, je vždy upozorněn příslušný vedoucí pracovník oddělení nebo koordinátor. Pracovník je povinen neprodleně o uvedeném vyhotovit písemný zápis a dále platí postup viz písemné podání.

## **3. telefonické podání**

- telefonické podání je možné učinit nejlépe na telefonním čísle vedoucí oddělení přímé péče, sociálních pracovníků nebo ředitelky Domova.
- Pokud se telefonické podání týká situace konkrétního klienta, zapíše pracovník toto podání do záznamu a hodnocení péče k tomuto konkrétnímu klientovi.
- V případě, že se stížnost či připomínka netýká konkrétního klienta, je o stížnosti informován příslušný vedoucí pracovník oddělení a další kompetentní osoby (mailem, ústně, telefonicky).

## **4. imobilní klienti**

- imobilní klienti jsou v nepřetržitém kontaktu s pracovníky přímé péče, aktivizačními pracovníky, zdravotními sestrami. Mají možnost komukoliv z ošetřujícího personálu sdělit svou stížnost, připomínku, podnět či požádat o její sepsání. V případě, že si klient nepřeje sdělit svou stížnost ošetřujícímu personálu, na jeho žádost bude přivolán konkrétní zaměstnanec, k němuž má klient důvěru a s ním chce svou stížnost projednat či sepsat (např. klíčový pracovník). Sociální pracovníce může pro tento účel na žádost klienta kontaktovat opatrovníka, zástupce, nebo osobu blízkou klientovi.

## **5. verbálně nekomunikující klienti**

- Zejména pracovníci přímé péče a aktivizační pracovníci věnují pozornost všem klientům, kteří se nemohou vyjádřit verbálně. Pozorují klienty v rámci interakce jejich projevy libosti a nelibosti. V případě, že personál odhalí příčinu těchto projevů, ihned zajistí její odstranění a o průběhu i řešení situace učiní zápis do

Záznamů a hodnocení péče v IS CYGNUS. Pokud se sloužícímu personálu nepodaří příčinu nelibosti či nespokojenosti klienta odhalit, informují přímého nadřízeného. O této skutečnosti je učiněn zápis do Záznamů hodnocení péče a dále se situace řeší v rámci multidisciplinárního týmu na společných poradách (pracovníci přímé péče, aktivizační pracovnice, zdravotní sestry, sociální pracovnice). Snahou pracovníků je tyto nelibosti a projevy nespokojenosti řešit v souvislosti s biografií klienta, a to i ve snaze vzájemné spolupráce s rodinou klienta.

### **2.3 ZPŮSOB INFORMOVÁNÍ UŽIVATELŮ O PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ**

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

- na internetových stránkách ([www.drachtinka.cz](http://www.drachtinka.cz)),
- na informačních nástěnkách – vedle schránek stížností, podnětů a připomínek,

S pravidly pro podání stížnosti jsou srozumitelnou formou informováni pověřeným pracovníkem zařízení:

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

### **3. VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ, PODNĚTŮ, PŘIPOMÍNEK**

- Veškeré podané stížnosti v písemné podobě jsou zaevidovány administrativní pracovníci DsD v evidenci došlé pošty.
- Podané telefonické stížnosti eviduje sociální pracovník záznamem v IS CYGNUS u konkrétního klienta.
- Schránky stížností, podnětů a připomínek jsou v pravidelných intervalech vybírány sociálními pracovníci DsD, o výběru je veden záznam.
- E-mailová schránka je vybírána ředitelkou domova, popř. pověřeným pracovníkem (administrativní pracovnice, sociální pracovnice).
- Doručená poštovní zásilka je přebírána každý pracovní den administrativní pracovníci od pracovníků recepce.
- Pracovníci přímé péče a aktivizační pracovnice předávají přijatá písemná či ústní podání svému přímému nadřízenému v den podání stížnosti, připomínky, podnětu. Vedoucí pracovník rozhodne o dalším postupu.

- Sociální pracovníce veškerá písemná podání eviduje v Knize stížností.
- Veškeré písemné stížnosti jsou předávány ředitelce DsD. Ředitelka rozhodne o systémovém řešení podané stížnosti. Je nepřipustné, aby stížnost byla postoupena k vyřízení pracovníkovi, proti kterému stížnost směřuje. Pokud se stížnost týká osoby ředitelky DsD, není možné se tímto podáním zabývat. Stížnost je postoupena zřizovateli.
- Podání jsou řešena bezodkladně, nejdéle však do 30 dnů ode dne doručení (vyzvednutí). Lhůta pro vyřízení může být v mimořádných případech prodloužena, pouze však se souhlasem ředitelky a písemným oznámením podavateli.
- Pokud nebyla stížnost podána anonymně, je podavatel seznámen s řešením podání písemně.
- Vyřízení anonymní stížnosti je uveřejněno písemným vyjádřením, které je vyvěšeno po dobu 14 dnů na nástěnkách v DsD na každém poschodí.
- Pokud není podavatel spokojen s vyřešením stížnosti, může se dále obrátit na:

 Město Hlinsko

Starosta města nebo sociální odbor

Poděbradovo nám. 1

Hlinsko 539 01

Tel: +420 469 315 371

e-mail: [krcil@hlinsko.cz](mailto:krcil@hlinsko.cz) nebo [vtipil@hlinsko.cz](mailto:vtipil@hlinsko.cz)

web: <http://www.hlinsko.cz>

 Krajský úřad Pardubického kraje

Odbor sociálních věcí

Komenského nám. 125

532 11 Pardubice

Telefon: +420 466 026 111

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

[www.http://pardubickykraj.cz](http://www.pardubickykraj.cz)

 Ministerstvo práce a sociálních věcí

Na Poříčím právu 1

128 01 Praha 2

Telefon: +420 221 921 111

[www.http://mpsv.cz](http://mpsv.cz)

✚ Veřejný ochránce práv  
Údolní 39  
602 00 Brno  
Telefon: +420 542 542 888  
E-mail: [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)  
[www.http://www.ochrance.cz](http://www.ochrance.cz)

✚ Český helsinský výbor  
Štefánikova 216/21  
150 00 Praha 5  
Telefon: +420 220 515 188  
e-mail: [sekr@helcom.cz](mailto:sekr@helcom.cz)  
[www.http://www.helcom.cz](http://www.helcom.cz)

#### **4. KONTROLA VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ**

Ředitelka provádí 2 x ročně rozbor jednotlivých podání a příčin jejich vzniku. Vyvozuje závěry pro zkvalitnění činnosti poskytované služby. Záznam je veden v Knize stížností.

#### **5. EVIDENCE A UCHOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ**

Jakákoliv stížnost musí být evidována a zapsána písemnou formou. Pracovníci DsD jsou povinni jakoukoli stížnost sdělit na denních poradách nebo ji zapsat do sešitu hlášení. Následující směna podá informaci o stížnosti. Jinak jsou pracovníci DSD vázáni mlčenlivostí o všech skutečnostech týkající se podané žádosti.

U ústní a telefonické stížnosti se provede zápis do „Protokolu o podání stížnosti“. Elektronicky podaná stížnost se vytiskne.

1. Všechny písemně podané stížnosti i zápisy je třeba zaevidovat v knize.
2. Postoupení odpovědnému pracovníkovi, který je pověřen vyřizováním stížností.
3. Prověření všech okolností stížností.
4. Vypracování návrhu řešení.
5. Písemná odpověď.

Stěžovatel může být na svou žádost přizván k řešení stížnosti, pokud mu tato situace nebude na újmu.

Dokumentace je dostupná kontrolním a inspekčním orgánům a především ředitelce Domova seniorů Drachtinka.

Každá stížnost musí být písemná a může být zapsána do „protokolu o podání stížnosti“. Každý protokol má své evidenční číslo, které se eviduje v „knize námětů, připomínek a stížností“. Tato kniha obsahuje: číslované strany, přiřazení pořadového čísla/ čísla protokolu, datum podání, jméno stěžovatele (jedná-li se o anonymní stížnost, uvede se zde i tato skutečnost), datum vyřízení stížnosti.

**Evidence** se zapisuje také do IS Cygnus v sociální dokumentaci klienta, v jeho osobní kartě. Jakékoli stížnosti, náměty či připomínky zapisují sociální pracovnice v osobní kartě klienta. Postup: hodnocení a standardy – standardy – stížnosti – datum podání stížnosti – název (stížnost, připomínka, námět) –text záznamu, kde se vyplní stručný obsah a číslo protokolu, jež je v evidenční knize.

- Evidence podléhá zákonu č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů. Každé podání je evidované v označeném šanonu v uzamykatelné skříni v kanceláři ředitelky, má své ev.číslo.
- Uchování a skartace těchto dokumentů se řídí směrnicí Spisový a skartační řád.
- Evidence podléhá nařízení GDPR.

## 6. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- Tento metodický postup nabývá účinnosti dne 1. 5. 2020. Jeho vydáním se ruší všechny předchozí vydání, včetně příloh a aktualizací.
- Metodický postup je v písemné podobě uložen u ředitelky a vedoucí sociální pracovnice, vedoucích oddělení, jejichž činnosti se týká. V elektronické podobě na společném serveru.
- Věcnou správností a aktualizací je pověřena vedoucí sociální pracovnice.
- Všichni vedoucí pracovníci mají povinnost prokazatelně seznámit s touto směrnicí všechny své podřízené pracovníky, kterých se to týká.
- Porušením jednotlivých ustanovení metodiky se považuje za porušení pracovní kázně s možností důsledků uvedených v Zákoníku práce.

V Hlinsku dne 6. 4. 2020

Mgr. Eva Kunátová Holečková, MBA

ředitelka

## PŘÍLOHA Č. 1

### Formulář k podání stížnosti, podnětu, připomínky

Vážení, velmi nám záleží na kvalitě poskytovaných služeb, protože klienti jsou pro nás velmi důležití a je naším cílem, aby v Domově prožili spokojený a důstojný život. Proto jsou pro nás Vaše podněty cenným zdrojem informací, na základě kterých můžeme naše služby ještě více vylepšit nebo zareagovat na situaci, která unikla naší pozornosti.

Možnosti předání vyplněného formuláře:

- ✚ Vhozením do schránek stížností, podnětů a připomínek umístěných na každém patře DsD. Schránky jsou viditelně označeny a jsou umístěny: II. NP – na stěně, naproti nástěnce na chodbě za veřejným internetovým koutkem; III. – V. NP – na stěně vedle nástěnek naproti evakuačního výtahu.
- ✚ Odesláním na pracovní email, nejlépe: [info@drachtinka.cz](mailto:info@drachtinka.cz), [reditel@drachtinka.cz](mailto:reditel@drachtinka.cz)
- ✚ Osobním předáním sociálním pracovním v kanceláři v V. NP
- ✚ Prostřednictvím pošty na adresu Domov seniorů Drachtinka, Erbenova 1631, 539 01 Hlinsko
- ✚ Předáním kterémukoliv pracovníkovi DsD, který zajistí předání ředitelce DsD.

*Vyplňuje podavatel nebo jeho zástupce:*

<b>Stížnost podal (příjmení, jméno):</b>	
<b>Adresa (podavatele):</b>	
<b>Telefonický kontakt:</b> <b>e-mail:</b>	
<b>Datum podání stížnosti:</b>	
<b>Datum přijetí stížnosti:</b>	
<b>Stížnost přijal:</b>	



**Stížnost (obsah):**

V ..... dne .....

podpis podavatele nebo jeho zástupce .....