

# 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, 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.
- Metodický postup pro oblast detencí.

Metodika dále navazuje na 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.

**Námět** (podnět) může být podán v oblasti technické, organizační, způsobu poskytování služby nebo personální oblasti.

**Připomínka** nemůže být upozornění na závažný nedostatek. Řeší se operativně. Nositel připomínky však má důvěru v postup organizace při řešení připomínky. Nevyžaduje se písemné projednávání.

**Stěžovatel** – osoba, která stížnost podala.

## **2. OBECNÉ ZÁSADY**

### **2.1 OKRUH OPRAVNĚNÝCH OSOB**

Stížnost, námět či připomínku může podat zájemce o službu, uživatel služby, opatrovník, pracovník zařízení, rodinný příslušník, blízký člověk či jiná fyzická či právnická osoba.

Pracovníci zařízení se zavazují k tomu, aby při vyřizování stížností zabránili možnému vzniku střetu zájmů při podávání, vyřizování stížností, připomínek a námětů a ochránili tak i bezpečnost stěžovatele. Samozřejmostí je i dodržování lidských práv a ochrana osobních i citlivých) údajů všech dotčených osob. Je zamezeno jakékoliv diskriminaci těchto subjektů.

### **2.2 PRINCIPY PRO PODÁVÁNÍ**

Při řešení stížností je třeba dodržovat následující zásady, které si pracovníci DsD stanovili:

- bezpečnost,
- diskrétnost a důvěra,
- objektivita,
- dostupnost pravidel, pravidla jsou veřejná,
- jasnost a přehlednost pravidel,
- rovnoprávnost stran je zaručena,
- možnost odvolání.

### **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,
- v informačním materiálu „Základní informace“

S pravidly pro podání stížnosti jsou 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. PRAVIDLA PRO PODÁNÍ STÍŽNOSTI

Uživatelé mají právo vyjádřit svoji nespokojenost s kvalitou nebo způsobem, jakou je služba poskytována. Podle tohoto pravidla se nepostupuje při řešení podání stížností osob, které nesměřují ke způsobu poskytování této služby (k oblastem, za které Domov seniorů Drachtinka nenese odpovědnost).

#### 3.1 OKRUH OSOB

Stížnost je oprávněn podat kdokoli. Podání stížnosti nesmí ohrozit toho, kdo ji podal, ani toho, v jehož zájmu byla podána. Stížnost může podat:

- uživatel (ani uživatelům upoutaným na lůžku není toto právo odepřeno),
- zástupce uživatele,
- příbuzný,
- opatrovník,
- kdokoli jiný pověřený uživatelem – například právnická osoba (občanská poradna),
- nezájatý tlumočník.

Obecně platí, že za organizaci jedná ředitel DsD. Uživatel si může zvolit svého zástupce v průběhu vyřizování stížnosti, nebo jinou osobu, osoby, které ho budou v průběhu vyřizování podporovat (zástupce stěžovatele).

#### 3.2 PODÁNÍ STÍŽNOSTI

Stížnosti lze podat několika způsoby, zde je výčet možností:

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

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 schránka** je umístěna na chodbičce mezi bufetem a knihovnou. Je zde prostor pro diskrétní podávání. K dispozici je i formulář „Protokol o podání stížnosti“ (viz příloha č. 1). Schránku je oprávněn otevřít ředitel domova nebo jím pověřený pracovník vždy za přítomnosti svědka. Obsah schránky se denně kontroluje (vizuálně) a v případě, že obsahuje jakoukoliv listinu, se otevírá dle textu viz. výše.

**Anonymními stížnostmi** se poskytovatel zabývá stejně, jako stížnostmi, kde je stěžovatel znám.

**Ústně** může uživatel podat stížnost při setkání pracovníků s uživateli, např. na stravovací komisi, radě obyvatel, individuálně u jednotlivých pracovníků, kteří jsou poučeni o dalším postupu předávání námětů, připomínek či stížností. Ústní stížnosti jednotlivců jsou evidovány v knize hlášení.

Uživatel služby si může stěžovat prostřednictvím svého klíčového pracovníka, který stížnost předá řediteli DsD. Tato stížnost se může řešit i v rámci individuálního plánu péče.

**Písemně** je možné stížnost podat do schránky, která je umístěna na chodbičce mezi bufet a knihovnou. U této schránky je „Protokol o podání stížnosti“. Písemnou stížnost, připomínku nebo námět je možné zaslat poštou na adresu zařízení nebo ji přímo podat některému pracovníku DsD, který ji předá řediteli DsD.

Stížnost **zaslaná e-mailem** se vytiskne, zaeviduje. Tato stížnost je předána řediteli DsD, se kterým je možné domluvit si osobní setkání, na kterém se stížnost projedná. Pokud si stěžovatel přeje, je vyrozuměn o výsledku prostřednictvím e-mailu.

### **3.3 POSTUP PŘI ŘEŠENÍ STÍŽNOSTÍ**

Stížnost může podat kterémukoli zaměstnanci a pracovníkovi zařízení. Řediteli může předat uživatel stížnost formou písemnou, telefonickou, e-mailem nebo osobně. V době jeho nepřítomnosti přebírá stížnost jeho jmenovaný zástupce. Stěžovatel může podat stížnost i vedoucím jednotlivých úseků, kteří ji předají řediteli DsD. Stížnost lze podat i ke zřizovateli Domova seniorů Drachtinka, což je město Hlinsko.

Ředitel DsD rozhodne, kdo bude stížnost řešit. Pracovník pověřený vyřizováním stížností prověří všechny důležité aspekty podání, aby mohl rozhodnout o tom, zda je stížnost oprávněná, neoprávněná nebo částečně oprávněná. K prověření se použijí rozhovory se zúčastněnými osobami, práce s dokumentací, popř. jiné metody.

Na každou stížnost musí být vyhotovena písemná odpověď, která se posléze projednává se stěžovatelem. Při ústním podání stížnosti se vždy sepíše zápis.

Stěžovatel je upozorněn na možnost obrátit se na nezávislý orgán, který prověří a přezkoumá postup organizace. Námitku k prověření postupu lze podat k nadřízenému orgánu (město Hlinsko).

Stížnost je vyřízena okamžikem projednání s uživatelem, ve kterém je informován o výsledcích prověření podání a seznámen s přijatými nápravnými opatřeními.

### **3.4 POSTUP PŘI PODÁVÁNÍ ANONYMNÍ STÍŽNOSTI**

Pokud si uživatel služby přeje zůstat v anonymitě, pracovníci DsD jsou povinni jeho přání respektovat. Může jít o jakoukoli výše zmíněnou formu podání stížnosti. Pověřený pracovník zaznamená do evidence, že se jedná o anonymního stěžovatele.

Řešení a informování u anonymních stížností může probíhat prostřednictvím nástěnky nebo na webových stránkách a to po dobu 14 kalendářních dní od data vypracování písemné odpovědi na stížnost.

### **3.5 DOBA PRO VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ**

Lhůta pro vyřízení stížnosti je 28 kalendářních dní. V případě, že stížnost není v této době vyřízena, je s touto situací seznámen ředitel a stěžovatel. Písemně se uvede důvod nedodržení termínu.

### **3.6 DOKUMENTACE, EVIDENCE A ARCHIVACE STÍŽNOSTÍ**

Jakákoliv stížnost musí být evidována a zapsána do protokolu o podání stížnosti. 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.

Každá stížnost je tedy písemně evidována. Stížnosti jsou shromažďovány u ředitelem pověřeného pracovníka, který je současně odpovědný za evidenci veškerých stížností, námětů a připomínek. Pověřený pracovník DsD (vedoucí sociální pracovnice) stížnost zaeviduje do Knihy stížností, námětů a připomínek.

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

Každá stížnost je 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 pracovníci 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.

Tato metodika podléhá směrnici DsD Spisový, skartační a archivní řád DsD – 06.

### **3.7 NÁMITKA PROTI VÝSLEDKU VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTI**

Proti výsledku vyřízení stížnosti lze podat námitku – kontakty níže.

#### ***Kontakt na vedoucího odboru sociálních věcí MěÚ v Hlinsku:***

Příjmení, jméno: Bc. Martin Vtípil, DiS  
Adresa: Poděbradovo náměstí 1, 539 01 Hlinsko  
Telefon: 469 315 371  
Internet: <http://www.hlinsko.cz>

#### ***Kontakt na vedoucí odboru sociálních věcí Krajského úřadu Pardubického kraje:***

Příjmení, jméno: Ing. Helena Zahálková  
Adresa: Komenského nám. 120, 532 11 Pardubice  
Telefon: 466 026 175  
Internet: <https://www.pardubickykraj.cz/odbor-socialnich-veci>

#### **3.7.1 DALŠÍ MOŽNÉ INSTITUCE OPRÁVNĚNÉ PRO VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ**

##### ***Veřejný ochránce práv***

Adresa: Údolní 39, 602 00 Brno

Tel.: 542 542 888  
542 542 777  
Fax: 542 542 772  
e-mail: [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)  
internet: <http://www.ochrance.cz>

### **Český helsinský výbor**

Adresa: Štefánikova 21, 150 00 Praha 5  
Tel.: 257 221 142  
e-mail: [info@helcom.cz](mailto:info@helcom.cz)  
internet: <http://www.helcom.cz>

### **Rada seniorů ČR**

Adresa: Nám. W. Churchilla 2, 113 59 Praha 3  
Tel.: 234 462 073-7  
e-mail: [rscr@rscr.cz](mailto:rscr@rscr.cz)  
internet: <http://www.rscr.cz>

## **4. PRAVIDLA PRO PODÁNÍ NÁMĚTŮ A PŘIPOMÍNEK**

Podávají osoby, zájemci o službu, uživatelé služby, zaměstnanci, každému pracovníkovi Domova seniorů. Pracovník řeší náměty a připomínky operativně, případně se s podavatelem domluví a dojedná způsob řešení.

Podaný námět či připomínku zapíše pracovník do knihy hlášení a zaznamená, jakým způsobem situaci řešil. Vedoucí pracovník posoudí způsob vyřešení, popř. podnikne opatření.

### **4.1 ZPŮSOB SDĚLENÍ VÝSLEDKŮ**

Podání námětu či připomínky se písemně zpracuje a odpověď se vyvěsí na informační nástěnce vedle sesterny.

## **5. PŘÍLOHY**

Příloha: Zkrácená verze

Vaše stížnosti vyřizujeme diskrétně a bezpečně.

## Obracejte se na ředitele Domova seniorů Drachtinka.

### 5.1 PŘÍLOHA Č. 1

#### Protokol o stížnosti

*Vyplňuje stěžovatel nebo jeho zástupce:*

<b>Stížnost podal (příjmení, jméno):</b>	
<b>Adresa (stěžovatele):</b>	
<b>Datum podání stížnosti:</b>	



**Stížnost (obsah):**

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

.....  
podpis stěžovatele nebo jeho zástupce**Evidenční číslo stížnosti:***Vyplňuje oprávněný pracovník Domova seniorů Drachtinka:*

<b>Stížnost (evidenční číslo):</b>	
<b>Datum podání stížnosti:</b>	
<b>Stížnost převzal (příjmení, jméno):</b>	
<b>Jakou formou byla stížnost podána:</b>	a) ústní, b) písemnou, c) anonymní, d) jinou, jakou .....
<b>Záznam stížnosti v případě obtížně komunikujících uživatelů:</b>	
<b>Kdo bude stížnost projednávat (příjmení, jméno):</b>	
<b>Další přítomní (příjmení, jména):</b>	

<b>Návrh řešení stížnosti:</b>	
<b>Jakým způsobem bude stěžovatel vyrozuměn:</b>	
<b>Přijatá opatření:</b>	
<b>Stěžovatel byl vyrozuměn:</b>	a) písemně, b) ústně.
<b>Stížnost překontroloval (příjmení, jméno):</b>	
<b>Poznámka:</b>	

V Hlinsku dne

.....  
Zapsal/a

V Hlinsku dne 1. 4. 2017.

.....  
Mgr. Eva Holečková  
ředitelka DsD