

Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby v Domově pro seniory Ďáblice

Kód směrnice	2/2023
SQSS č.	7
Název	Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby v Domově pro seniory Ďáblice
Vydal a schválil	Mgr. Jana Kuglerová, ředitelka
Platnost od	1. 1. 2023
Účinnost od	1. 1. 2023
Přílohy	Příloha č. 1: Pravidla podávání a vyřizování stížností / připomínek / podnětu tak, jak jsou s nimi seznámeni klienti Domova Příloha č. 2: Záznam o stížnosti/připomínce/podnětu
Rozdělovník	originál: kancelář ředitelky DpS Ďáblice kopie: všechny úseky a oddělení Domova

Kritéria kladená na standard podle zákona č. 108/2006 Sb.:

- Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby, a to ve formě srozumitelné osobám; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje
- Poskytovatel informuje osoby o možnosti podat stížnost, jakou formou stížnost podat, na koho je možno se obracet, kdo bude stížnost vyřizovat a jakým způsobem a o možnosti zvolit si zástupce pro podání a vyřizování stížnosti; s těmito postupy jsou rovněž prokazatelně seznámeni zaměstnanci poskytovatele
- Poskytovatel stížnosti eviduje a vyřizuje je písemně v přiměřené lhůtě

OBSAH

I. Úvodní ustanovení.....	3
II. Informovanost	3
III. Podání stížnosti	4
IV. Postup vyřizování / projednávání.....	4
V. Předání informace o vyřízení	5
VI. Evidence stížnosti.....	5
VII. Odvolání se proti vyřízení stížnosti.....	6
VIII. Rozvoj služeb a zvyšování kvality na základě stížností	6
IX. Závěrečná ustanovení.....	6
Příloha č. 1: Pravidla podávání a vyřizování stížností/připomínek/podnětů tak, jak jsou s nimi seznámeni klienti.....	7
Příloha č. 2: Záznam o stížnosti / připomínce / podnětu.....	9

I. Úvodní ustanovení

Tato směrnice Domova pro seniory Ďáblice, příspěvkové organizace (dále jen „Domov“) definuje postupy, základní pravidla a evidenci podávání a vyřizování stížností, podnětů klientů, jejich příbuzných a známých, zaměstnanců a třetích osob.

Tato směrnice je závazná pro všechny zaměstnance Domova, kteří jsou povinni se s ní seznámit a pravidel v ní uvedených postupovat a jednat.

Domov pro seniory Ďáblice přijímá stížnosti, podněty a připomínky jako důležité informace o spokojenosti klienta s pobytovou službou. Stížnosti, podněty a připomínky jsou zároveň inspirací pro zvýšení kvality služeb Domova, ale také především obranou proti neoprávněnému zásahu do práv a chráněných zájmů klienta.

Použité pojmy:

Podávající – klient, rodinný příslušník klienta, zaměstnanec, jiná osoba.

Podnět – je návrh na zlepšení nebo na změnu. Přináší něco nového ke zlepšení. Mezi podávajícím a Domovem existuje vztah důvěry.

Připomínka – je malá stížnost nebo kritické sdělení, které má hodnotící požadavek. Stále však existuje ještě důvěra mezi podávajícím a Domovem.

Stížnost – je vyjádřená nespokojenost vyžadující odezvu. Důvěra mezi podávajícím a Domovem je snížena nebo zcela již chybí.

Podávající má právo:

- stěžovat si na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb;
- požádat nezávislého zástupce, příp. tlumočnicka, který jej bude při vyřizování stížnosti zastupovat;
- na podporu při jednání mít s sebou osobu, které důvěřuje.

II. Informovanost

Informovanost klientů, rodinných příslušníků a třetích osob

O možnostech a způsobu podání stížnosti je povinen podat informaci každý zaměstnanec Domova.

Domov informuje o možnosti podat stížnost srozumitelnou formou (*viz příloha č. 1*):

- při podpisu Smlouvy;
- při nástupu do Domova;
- během pobytu v Domově;
- na webových stránkách Domova.

Během pobytu klient kdykoli získá informace o možnosti podat stížnost:

- od svého klíčového pracovníka;
- od každého zaměstnance Domova
- na nástěnce v Domově
- u schránek na stížnosti
- při setkání s obyvateli

Informovanost zaměstnanců

Zaměstnanci jsou o možnosti podat stížnost, podnět či připomínku průběžně informováni na provozních poradách, na ranních hlášeních a poradách oddělení/úseků, ze kterých je veden zápis, dále při aktualizaci Směrnice.

III. Podání stížnosti

Podávající má právo a možnost podat stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování služeb. Stížnost může podat také kdykoli, kdo má pocit, podezření či reálné vědomí toho, že došlo k zanedbání nebo porušení jeho práv nebo na postup nebo chování zaměstnance/zaměstnanců. Podávající má dále právo podávat připomínky, podněty nebo nápady na zlepšení kvality nebo způsobu poskytování služeb.

Zaměstnanci vytváří bezpečné prostředí v Domově, a podporují podávající k tomu, aby se mohli otevřeně vyjadřovat ke všem záležitostem, které se jich dotýkají. Nikdo z podávajících nesmí být podáním stížnosti, připomínky nebo podnětu vystaven jakémukoliv ohrožení ze strany zaměstnanců či vedení Domova.

Formy podání:

ústní

- o osobně – kterémukoli zaměstnanci Domova, který provede o stížnosti, připomínce či podnětu zápis do IS Cygnus/Ostatní dokumentace/Stížnosti a poznámku připomínkou zašle vedoucímu pracovníkovi oddělení/úseku, vedoucí sociální pracovníci a ředitelce Domova.
- o osobně – na setkání s obyvateli – záznam je proveden v zápise se setkání/komise.
- o telefonicky – příjemce provede o stížnosti, připomínce či podnětu zápis do IS Cygnus/Ostatní dokumentace/Stížnosti a poznámku připomínkou zašle vedoucímu pracovníkovi oddělení/úseku, vedoucí sociální pracovníci a ředitelce Domova.

písemnou

- o dopis doručení na adresu Domova či do rukou některého ze zaměstnanců Domova.
- o dopis doručení do schránky na stížnosti umístěných u jídelny, naproti výtahům budovy A a budovy B (schránku vybírají sociální pracovníci 1x týdně obvykle v pondělí ve 13 hodin).
- o zápis do knihy „Připomínky ke stravě“ v jídelně (stížnost, připomínka, podnět směřující na stravu).
- o e-mailem (elektronicky) na adresu Domova ddablice@ddablice.cz
- o datovou schránkou ID [zjudjq4](#)

anonymní

- o anonymní písemnost (nepodepsaná) se vyřizuje jako běžná stížnost, připomínka či podnět s tím, že se spolu s odpovědí zveřejňuje na nástěnce u jídelny po dobu jednoho týdne.

IV. Postup vyřizování / projednávání

Stížnost

- Podanou stížnost projednává a vyřizuje vedoucí úseku, kterého se stížnost týká, nebo ředitelka Domova (dle posouzení závažnosti stížnosti).
- Postup prověřování stížností musí být efektivní, rychlý a vyhovovat zásadám etiky a diskretnosti - prověřování stížnosti nesmí ohrozit podávajícího.
- Stížnost se vyřizuje bezodkladně a ohleduplně k zainteresovaným stranám.
- Lhůta na písemné vyřízení stížnosti je 30 kalendářních dnů. Pokud tento limit nelze dodržet, je vedoucí zaměstnanec vyřizující stížnost povinen vyzoomět písemně podávajícího a uvést důvod prodloužení lhůty vyřízení.
- Každá osoba, která stížnost vyřizuje, je povinna stížnost řádně prošetřit a zjistit co nejvíce informací o problému z různých stran. Výsledkem šetření je zjištění, zda se jedná o stížnost

oprávněnou, neoprávněnou nebo částečně oprávněnou. Pokud je stížnost oprávněná, následuje omluva a náprava celé záležitosti do řádného stavu.

- Součástí vyřizování stížnosti je i stanovení případných nápravných opatření.
- O konečném řešení stížnosti rozhodne ředitelka Domova, které je vždy předložen vedoucí úseku návrh na řešení stížnosti.
- Stejný způsob vyřizování je platný pro zaměstnance Domova. Zaměstnanci mohou tímto způsobem vyjadřovat svoje podněty, připomínky a stížnosti.

Podněty a připomínky

- Podněty a připomínky může podávající sdělit kterémukoli pracovníkovi Domova, který informaci bez prodlení předá klíčové osobě a svému přímému nadřízenému osobně nebo prostřednictvím připomínkovaného zápisu v IS Cygnus (*tento způsob preferován pro jeho prokazatelnost*).
- Vedoucí pracovník oddělení/úseku řeší podnět či připomínku bez zbytečného odkladu s vedoucím pracovníkem úseku Domova, kterého se podnět / připomínka týká.
- O způsobu vyřešení připomínky či podnětu vedoucí oddělení/úseku provede zápis do IS Cygnus a připomínkou je zašle přímého nadřízenému a ředitelce Domova.
- Zapsané podněty a připomínky se projednávají dle závažnosti s ředitelkou Domova.

V. Předání informace o vyřízení

Při předávání informací o vyřízení stížnosti/podnětu/připomínky je volena přednostně cesta, kterou podávající sám zvolil. Tzn.

- Písemná stížnost do schránky na stížnosti = písemné vyjádření do vlastních rukou, které podávajícímu předá ředitelkou pověřená osoba či vyřizující vedoucí pracovník. Podávající převzetí podepíše.
- Písemná stížnost e-mailem = písemné vyjádření emailem, který podávajícímu zašle ředitelkou pověřená osoba či vyřizující vedoucí pracovník. Odeslání emailu se má za převzetí/doručení.
- Písemná stížnost poštou = písemné vyjádření bude vyřizujícím odesláno poštou doporučeně do jeho rukou. Převzetí bude doloženo vrácenou doručenkou.
- U podání podnětu, připomínky lze sjednat i ústní vyrozumění o vyřízení. O tomto vyrozumění řešení připomínky či podnětu je proveden záznam do IS Cygnus.
- Odpovědi na anonymní stížnosti jsou vyvěšeny na nástěnce určené informacím pro klienty po dobu jednoho týdne.

VI. Evidence stížnosti

- Evidenci stížností, podnětů a připomínek je pověřena vedoucí sociálního úseku. Vše je evidováno v tištěné originální podobě.
- **Souhrnná data** o stížnostech, připomínkách a podnětech jsou zaznamenána do „Knihy evidence stížností“, která je vedena formou elektronického sešitu.
- **Ke každé** ústně i písemně podané **stížnosti** (její obsah, řešení, data obdržení a odeslání apod.) je vypracován krycí list stížnosti „Záznam o stížnosti/připomínce/podnětu“ (*viz příloha č. 2*).
- **Písemně podaná stížnost/připomínku/podnět** se eviduje v originální verzi.
- **Veškerá písemná vyjádření ke stížnosti** a záznamy z ústního jednání o stížnosti jsou součástí stížnosti jsou přílohou „Záznamu o stížnosti/připomínce/podnětu“.
- **Reakce na vyjádření** Domova je rovněž přílohou záznamu (pokud je obdržena).

Vedoucí sociálního úseku v tištěné podobě eviduje rovněž poděkování a pochvaly na adresu Domova či zaměstnanců – písemně i ústní (písemně zaznamenané v IS Cygnus).

VII. Odvolání se proti vyřízení stížnosti

Není-li podávající spokojen s řešením, nebo není-li dohoda možná, může se podávající obrátit na nadřízený orgán/zřizovatele nebo na instituci zabývající se dodržováním lidských práv.

- **Magistrát hlavního města Prahy**
odbor sociální věci, Charvátova 145/9, 110 00 Praha 1
tel.: spoj. 236 001 111, 236 002 340
- **Ministerstvo práce a sociálních věcí České republiky**
Na Poříčním právu 1, 128 01 Praha 2, tel. 221 921 111,
e-mail: posta@mpsv.cz
- **Český helsinský výbor**
Štefánikova 216/21, 150 00 Praha 5, tel. 257 221 141,
e-mail: info@helcom.cz
- **Veřejný ochránce práv (Ombudsman)**
Údolní 39, 602 00 Brno, telefonická informační linka 542 542 888,
e-mail: podatelna@ochrance.cz

Kontakty na jednotlivé pracoviště Domova jsou podávajícím k dispozici na webových stránkách Domova (www.ddablice.cz), sekretariátu ředitelky Domova, u vedoucích pracovníků Domova a na nástěnce před jídelnou.

VIII. Rozvoj služeb a zvyšování kvality na základě stížností

Zaměstnanci Domova jsou povinni z přijatých stížností, připomínek a podnětů nebo nápadů vyvozovat závěry a přijímat opatření směřující k rozvoji ke zvyšování kvality poskytovaných služeb. Ke změnám v poskytování služeb dochází v procesu aktualizací a revizí vnitřních směrnic a na pracovních poradách, případně supervizích.

Součástí Záznamu o stížnosti/připomínce/podnětu je i záznam o přijatých opatřeních a změnách, ke kterým došlo na základě přijatých stížností, připomínek a podnětů.

IX. Závěrečná ustanovení

Tato Směrnice je k dispozici na všech odděleních a úsecích Domova. Je zveřejněna na webových stránkách a ve veřejných prostorách Domova.

Všichni zaměstnanci jsou povinni se touto Směrnicí.

Tato směrnice **Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby v Domově pro seniory Ďáblice** nahrazuje směrnici Stížnosti na poskytování služby DS č. DS ST07-170620 a Směrnicí O vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb č. 9/2018 ze dne 20. 9. 2018.

DOMOV PRO SENIORY ĎÁBLICE
Hlavního města Prahy
Kubíkova 1698/11 182 00 Praha 8
Tel.: 286 587 351-2 Fax 286 592 994
IČ: 70875839


Mgr. Jana Kuglerová
ředitelka DpS Ďáblice

Příloha č. 1: Pravidla podávání a vyřizování stížností/připomínek/podnětů tak, jak jsou s nimi seznámeni klienti Domova

Příloha č. 2: Záznam o stížnosti/připomínce/podnětu

Příloha č. 1: Pravidla podávání a vyřizování stížností/připomínek/podnětů tak, jak jsou s nimi seznámeni klienti

Máte právo a možnost podat stížnost v případech, kdy se vám zdá, nebo jste přesvědčen/a o tom, že vám služby nejsou poskytovány kvalitně nebo správně, nebo že v průběhu služby došlo k porušení vašich práv.

Máte právo a možnost podávat připomínky a podněty na zlepšení služeb.

Stížnost, připomínku nebo podnět můžete podat:

- ústně
 - kterémukoli zaměstnanci Domova;
 - na setkání s obyvateli;
 - telefonicky.
- písemně (podepsanou i nepodepsanou)
 - dopis doručený na adresu Domova či do rukou některého ze zaměstnanců Domova;
 - dopis vhozený do schránky na stížnosti umístěných u jídelny, naproti výtahům budovy A a budovy B (schránku vybírají sociální pracovníci 1x týdně obvykle v pondělí ve 13 hodin);
 - zápis do knihy „Připomínky ke stravě“ v jídelně (stížnost, připomínka, podnět směřující na stravu);
 - e-mailem (elektronicky) na adresu Domova ddablice@ddablice.cz (nelze anonymně)
 - datovou schránkou ID zjudjq4 (nelze anonymně)

Pokud nejste s vyřízením stížnosti spokojen, máte právo a možnost obrátit se se stížností na:

- **Magistrát hlavního města Prahy**
odbor sociální věcí, Charvátova 145/9, 110 00 Praha 1
tel.: spoj. 236 001 111, 236 002 340
- **Ministerstvo práce a sociálních věcí České republiky**
Na Poříčním právu 1, 128 01 Praha 2, tel. 221 921 111,
e-mail: posta@mpsv.cz
- **Český helsinský výbor**
Štefánikova 216/21, 150 00 Praha 5, tel. 257 221 141,
e-mail: info@helcom.cz
- **Veřejný ochránce práv (Ombudsman)**
Údolní 39, 602 00 Brno, telefonická informační linka 542 542 888,
e-mail: podatelna@ochrance.cz

Stížnost můžete podat sami nebo si k jednání přizvat třetí osobu, případně si můžete pro řešení stížnosti zvolit zástupce.

Stížnost, připomínku nebo podnět můžete podat také anonymně.

Podanou stížnost projednává a vyřizuje vedoucí úseku, kterého se stížnost týká, nebo ředitelka Domova.

Stížnost se vyřizuje bezodkladně a ohleduplně k zainteresovaným stranám. Lhůta na vyřízení stížnosti je 30 dní.

Počítejte s tím, že osoba, která bude stížnost vyřizovat, bude zjišťovat různé informace, které bude potřebovat pro to, aby mohla správně rozhodnout v dané věci.

Způsoby předání informace o vyřízení:

- Písemná stížnost do schránky na stížnosti = obdržíte písemné vyjádření do vlastních rukou, převzetí podepíšete.
- Písemná stížnost e-mailem = obdržíte písemné vyjádření emailem.
- Písemná stížnost poštou = obdržíte písemné vyjádření, které Vám bude doručeno poštou, pokud jej osobně nepřevzmete do vlastních rukou.
- Podnět, připomínka – můžete být vyzváni ústně.
- Anonymní stížnost je vyvěšena na nástěnce určené informacím pro klienty po dobu jednoho týdne.

Seznámení klienta s pravidly provedl: _____

Podpis klienta: _____

Příloha č. 2: Záznam o stížnosti / připomínce / podnětu

ZÁZNAM O STÍŽNOSTI / PŘIPOMÍNCE / PODNĚTU

PODÁNÍ STÍŽNOSTI / PŘIPOMÍNKY / PODNĚTU

Kód záznamu (Evidenční číslo)	S / P / Po pořadové číslo/ rok
Druh	stížnost / připomínka / podnět
Úsek	RED / POP A / POP B / POP D / ZDR / SOA / ESP / PRO / STR
Přijal (jméno a příjmení)	
Vyřizuje (jméno a příjmení)	
Datum přijetí (DD. MM. RRRR)	
Způsob podání ústně	osobně / telefonicky
Způsob podání písemně	poštou / e-mailem / do schránky
Stěžovatel – skupina	klient / příbuzný / jiná osoba / zaměstnanec / anonym
Stěžovatel – jméno a příjmení	
Předmět stížnosti – skupina	provoz a chod / chování zaměstnance / kvalita služby / jiný

POPIS STÍŽNOSTI / PŘIPOMÍNKY / PODNĚTU

pouze u ústních a telefonických stížností / připomínek / podnětu

- 1)
- 2)

VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTI / PŘIPOMÍNKY / PODNĚTU (popis postupu)

Oprávněnost	oprávněno / neoprávněno / kombinovaně
1)	
2)	

VYJÁDŘENÍ O STÍŽNOSTI / PŘIPOMÍNKY / PODNĚTU

Datum vyřízení (předání vyjádření)	DD. MM. RRRR
Předání vyjádření ústně	osobně / telefonicky
Předání vyjádření písemně	osobně* / dopisem** : ... / e-mailem*** : ...
Předal (jméno a příjmení)	
Reakce na vyjádření	ústní / písemná / odvolání k vyššímu orgánu

* podpis a datum na kopii předaného dokumentu ** uved' číslo jednací (odeslaná pošta); ** uved' e-mail adresáta

PŘIJATÁ OPATŘENÍ (popis)

- 1)
- 2)