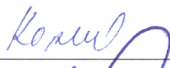
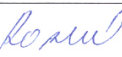


Stížnosti na poskytování sociální služby

Název a sídlo Městský ústav sociálních služeb Strakonice Domov pro seniory Rybniční 1282 386 01 STRAKONICE		Druh a číslo dokumentu Standardy kvality sociálních služeb č. 7	
Vydání: 16	Počet stran: 7	Účinnost od: 1. 3. 2025	Výtisk č. 2

	Útvar/funkce	Jméno a příjmení	Datum	Podpis
aktualizovala:	DS Rybniční/sociální pracovníce	Mgr. Jana Kozlíková	1. 3. 2025	
zodpovídá:	DS Rybniční/vedoucí DS	Mgr. Petr Martínek	1. 3. 2025	
schválila:	ředitelství MěÚSS/ředitelka	Mgr. Lenka Kratochvílová	1. 3. 2025	

Revize č.	Předmět změny	Jméno a příjmení:	Datum:	Podpis:
1.	revize SQ	Mgr. Jana Kozlíková	2. 5. 2024	
2.	revize SQ	Mgr. Jana Kozlíková	1. 1. 2025	
3.	revize SQ	Mgr. Jana Kozlíková	1. 3. 2025	

1. PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ	3
1.1. Stížnost, podnět a připomínka.....	3
1.2. Způsob Podávání stížností, podnětů a připomínek	4
1.3. Podávání stížností, podnětů a připomínek	4/5
2. Mobilní schránka na stížnosti a připomínky	5/6
3. Lhůty pro podání stížností.....	6
3.1. Vyřizování stížností, podnětů a připomínek	7/8
4. Postup při nesouhlasu stěžovatele s vyřízením stížnosti	8/9
4.1. Mlčenlivost a respektování soukromí	9
4.2. Kontakty na další instituce	9/10

1. PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Vyjádřit se ke kvalitě nebo způsobu poskytování sociální služby má právo každý uživatel nebo jiná osoba zastupující zájem uživatele, ale také zaměstnanci Domova pro seniory Rybniční (**dále jen Domov*). Uživatelé mohou také podávat podněty, návrhy, ale i udělit pochvalu apod. Nikdo nesmí pocítit újmu v souvislosti s podáním stížnosti. Veškeré stížnosti, připomínky a podněty jsou považovány za podnět ke zvýšení kvality poskytované služby.

1.1.

STÍŽNOST, PODNĚT A PŘIPOMÍNKA

Za stížnost je považována nespokojenost uživatele nebo jiné osoby s kvalitou a způsobem poskytované sociální služby. Podněty a připomínky jsou podání. Která obsahují drobnou kritiku nebo návrhy na zlepšení poskytované sociální služby.

Kdo může podávat stížnosti, podněty a připomínky

- osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba (dále jen uživatel)
- zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce uživatele
- osoba blízká, nemůže-li stížnost podat uživatel, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřel
- osoba zmocněná uživatelem
- člen domácnosti uživatele, oprávněný k zastupování této osoby podle občanského zákoníku
- zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb.

Informace o pravidlech pro podávání stížností

Uživatelé a rodinní příslušníci jsou již při svém příchodu do Domova informováni sociální pracovníci a prostřednictvím Domácího řádu o možnosti a způsobu stěžovat si. Během pobytu v Domově, v rámci individuálního plánování a zjišťování potřeb a spokojenosti, jsou uživatelé opakovaně informováni o právu stěžovat si a seznamováni s pravidly pro podávání a vyřizování stížností.

Informace o pravidlech pro podávání stížností jsou předávány prostřednictvím:

- Domácího řádu, který obdrží každý uživatel před příchodem do Domova
- trvale vyvěšeny na nástěnkách na každém oddělení DS
- v plastových boxech na každém pokoji uživatele
- schránek na podávání stížností a připomínek
- v dotykovém panelu Amos
- na webových stránkách MěÚSS Strakonice
- v rámci Besedy nejen o stravování

1.2.

Způsob podání stížností, podnětů a připomínek

- **ústně** – všem zaměstnancům poskytovatele, osobně nebo telefonicky
- **písemně** – poštou, do schránky na stížnosti a připomínky (umístěna v přízemí Domova na společné chodbě vedle vstupu do kantýny, v patře Domova v blízkosti kanceláře sociálních pracovníků), do mobilní schránky na stížnosti a připomínky, do schránky na stížnosti pro p starostu u vstupních dveří do Domova, do datové schránky, emailem
- **anonymně** – do schránky na stížnosti a připomínky, do mobilní schránky na stížnosti a připomínky, poštou

1.3.

PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ, PODNĚTŮ A PŘIPOMÍNEK

Každá podaná stížnost je zapsána do Knihy přijatých stížností, která je uložena v kanceláři sociálních pracovníků pod určitým pořadovým číslem. V knize je uvedeno datum přijetí, jméno stěžovatele, jméno a podpis pracovníka, který stížnost přijal, stručný obsah stížnosti a jméno pracovníka pověřeného vyřízením stížnosti. Kopie evidované stížnosti může být stěžovateli na jeho žádost poskytnuta.

Na každou podanou stížnost je založen samostatný formulář pro projednání stížnosti, který má k dispozici každý vedoucí pracovník. Formulář obsahuje datum podání stížnosti, jméno stěžovatele, podrobný obsah stížnosti, jakou nápravu stěžovatel očekává nebo navrhuje, jméno a příjmení pracovníka, který stížnost přijal.

Formy podání stížnosti:

- **ústní stížnosti** může přijmout jakýkoliv zaměstnanec Domova pro seniory

Pokud stížnost přijal pracovník, který nemá k dispozici formulář pro podávání stížností, je povinen zajistit zápis stížnosti u odpovědného vedoucího pracovníka.

- **písemné a anonymní stížnosti** je možno podávat do schránek na stížnosti a připomínky

Klíče od schránek na stížnosti a připomínky jsou v zamknuté kanceláři sociálních pracovníků. Náhradní klíče jsou v zabezpečené obálce v trezoru v kanceláři THP pracovníka.

Schránky na stížnosti a připomínky umístěné v přízemí /vedle kantýny-návštěvní místnosti/ a v 1. patře /u zábradlí směrem k místnostem sociálních pracovníků, WC a ISP/vybírá každé pondělí /pokud je v pondělí státní svátek, pak vždy v následující pracovní den/ **sociální pracovníci spolu se svědkem**, kterým může být některý z pracovníků recepce, kuchyně, úklidu nebo THP.

Písemné a anonymní stížnosti je možné také podávat do mobilních schránek na stížnosti a připomínky, které jsou každý den pracovníci úklidu přemísťovány na následující pokoj.

Podněty a připomínky jsou zapisovány do Knihy podnětů a připomínek, která je uložena v kanceláři sociálních pracovníků.

Obsahem zápisu je datum podání, obsah podnětu nebo připomínky, jméno a příjmení osoby, která je podává a přijímá.

2.

MOBILNÍ SCHRÁNKA NA STÍŽNOSTI A PŘIPOMÍNKY

Každý uživatel Domova, ale i ten, který tráví většinu dne v lůžku (včetně imobilních uživatelů), má právo se ústně či písemně vyjádřit k tomu, co ho trápí, s čím by potřeboval pomoci nebo vyjádřit nápad, které by vedly ke kvalitnějšímu poskytování sociální služby.

S písemným vyjádřením může uživateli pomoci klíčový pracovník, aktivizační pracovník, příbuzný či rodinný příslušník uživatele, ale i ostatní zaměstnanci z jakéhokoliv provozu Domova.

Všichni uživatelé, včetně těch imobilních nebo nevycházejících, mají možnost podat anonymní stížnost, pomocí **mobilní schránky na stížnosti a připomínky**.

Přemísťování mobilní schránky na stížnosti a připomínky po jednotlivých pokojích Domova zajišťují pracovníci úklidu na jednotlivých úsecích.

Každý den přemístí schránku do následujícího pokoje, dle harmonogramu.

Mobilní schránka na stížnosti a připomínky je na červeném přízemí, na modrém přízemí a v 1. patře pro modré i červené oddělení.

Tuto schránku vybírají společně **sociální pracovníci a pracovníci úklidu** každé pondělí. Pokud je v pondělí státní svátek je schránka vybrána v následující pracovní den.

Uživatel je vždy od pracovníci úklidu informován o tom, že je mu mobilní schránka na stížnosti a připomínky k dispozici a po jakou dobu. Dále jakým způsobem ji má případně pro podávání námětu, podnětu nebo stížnosti využít.

Mobilní schránka na stížnosti a připomínky je na každém pokoji vždy k dispozici 24 hodin a je označena:

„Mobilní schránka na stížnosti a připomínky“

3.

LHŮTY PRO PODÁNÍ STÍŽNOSTÍ

- stížnost lze podat poskytovateli sociálních služeb, tedy Domovu pro seniory Rybníční, ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti
- podání stížnosti nesmí být stěžovateli nebo uživateli, kterému je nebo byla poskytována sociální služba, jíž se stížnost týká, na újmu
- domov je povinen vyřídit stížnost do 30 dnů ode dne, kdy mu byla doručena

Tuto lhůtu může Domov v odůvodněných případech prodloužit o dalších 30 dnů. O prodloužení lhůty a důvodech jejího prodloužení je povinen informovat stěžovatele.

- domov je povinen písemně informovat stěžovatele o způsobu vyřízení stížnosti
- domov vede písemnou evidenci o podaných stížnostech a způsobu jejich vyřízení
- domov umožní stěžovateli nahlížet do dokumentace, kterou vede o stížnosti, a pořizovat z ní kopie nebo výpisy

3.1.

VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ, PODNĚTŮ A PŘIPOMÍNEK

- stížnost vyřizuje komise složená z vedoucího DS, vedoucí zdravotní a ošetrovatelské péče i sociální pracovnice

Vedoucí DS určí člena komise, který vypracuje zápis o projednávání stížnosti, který přiloží k formuláři pro podání stížnosti, oba formuláře pod stejným pořadovým číslem.

- stížnost nikdy nemůže vyřizovat osoba, proti které stížnost směřuje
- na vlastní žádost může být stěžovatel přizván k šetření stížnosti (pokud se nejedná o skutečnosti osobní povahy nebo citlivé údaje) nebo si zvolit nezávislého zástupce, který jej bude při vyřizování stížnosti zastupovat nebo doprovázet

V mimořádných případech se souhlasem zúčastněných stran, může být v rámci šetření stížnosti využito konfrontace.

- členové komise, určené pro vyřízení stížnosti, jsou povinni pečlivě prošetřit všechny okolnosti stížnosti, posoudit její odůvodněnost, navrhnout opatření k odstranění nedostatků a vypracovat návrh písemné odpovědi stěžovateli
- běžné stížnosti jsou řešeny neprodleně, ostatní stížnosti mají stanovenou lhůtu 30 dní od podání stížnosti
Pokud se vyskytnou skutečnosti, které nedovolí lhůtu dodržet, je o tom stěžovatel písemně informován a je mu sdělena nová lhůta pro vyřízení stížností.
- o vyřízení ústní, písemné nebo anonymní stížnosti je stěžovatel písemně informován srozumitelnou formou
Pokud netrvá na písemném vyjádření, je prokazatelně informován ústně.
O způsobu informování je ve spise stížnosti proveden zápis.
- pokud se v průběhu šetření stížnosti zjistí skutečnosti, které vedou k podezření ze spáchání trestného činu, jsou členové komise povinni neprodleně informovat ředitelku MěÚSS, která stanoví další postup
- když se při šetření stížnosti zjistí, že stěžovateli nebo jiné osobě vznikla majetková újma, kterou je potřeba řešit kompenzací, bude dohoda o kompenzaci s poškozeným součástí vyřízení stížnosti

- pro vyřizování anonymních stížností platí stejná pravidla jako pro stížnosti ústní nebo písemné

Pokud se anonymní stížnost týká konkrétní osoby, bude písemně informována o této skutečnosti a výsledku, s jakým byla anonymní stížnost vyřízena.

- pokud je stížnost směřována proti ředitelce MěÚSS Strakonice, je k prošetření a vyřízení předložena zřizovateli, tedy Městu Strakonice
- v případě, že stěžovatel není spokojen se způsobem, výsledkem vyřízení své stížnosti nebo v případě, že nebyla jeho stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může se obrátit na další instituce

Odkazy na příslušné instituce jsou součástí tohoto standardu.

4.

POSTUP PŘI NESOUHLASU STĚŽOVATELE S VYŘÍZENÍM STÍŽNOSTI

- nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může požádat Ministerstvo práce a sociálních věcí (dále jen MPSV) o prověření vyřízení stížnosti
- žádost o prověření stížnosti může podat do 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu jejího vyřízení nebo od uplynutí stanovené lhůty pro její vyřízení
- v žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti
- MPSV na žádost stěžovatele vyřízení stížnosti prověří

Domov poskytne MPSV součinnost při prověření vyřízení stížnosti.

- při prověření vyřízení stížnosti je MPSV oprávněno vyžádat si vyjádření orgánů veřejné správy, popřípadě fyzických či právnických osob, jejichž činnost souvisí s poskytováním sociální služby (dále jen třetí strany)

Tyto orgány a osoby jsou povinny na základě žádosti MPSV a v jím stanovené lhůtě vyjádření poskytnout.

- **MPSV prověří vyřízení stížnosti do:**
 - 60dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena, nebo
 - 90 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena, pokud je třeba vyžádat si vyjádření třetí strany

- MPSV žádost o prověření vyřízení stížnosti odloží, jestliže je zjevně neopodstatněná, jde o stížnost ve věci, která již byla MPSV prověřena, nebo o opakovanou žádost, která neobsahuje nové skutečnosti

Tuto informaci MPSV sdělí písemně stěžovateli.

- pokud je žádost o prověření vyřízení stížnosti oprávněná, uloží MPSV – MěÚSS Strakonice, Domovu pro seniory povinnost odstranit nevyhovující stav, nebo podá podnět k dalšímu postupu příslušnému orgánu veřejné správy

MěÚSS Strakonice, Domov pro seniory je povinen nevyhovující stav odstranit ve lhůtě stanovené MPSV a podat o tom MPSV písemnou zprávu.

4.1.

MLČENLIVOST A RESPEKTOVÁNÍ SOUKROMÍ

- všichni zaměstnanci Domova jsou povinni zajistit mlčenlivost o všech skutečnostech, které se týkají uživatelů, a to i v případě podání stížností, podnětů a připomínek
- v průběhu vyřizování stížností je vždy respektováno soukromí a lidská práva uživatele

Všechny údaje týkající se stížností jsou důvěrné povahy a je podle toho s nimi nakládáno. Dokumentace o podaných stížnostech podléhá předpisům Spisového a skartačního řádu.

- pravidla pro podávání stížností, podnětů a připomínek jsou veřejnou listinou

4.2.

KONTAKTY NA DALŠÍ INSTITUCE

- **Městský ústav sociálních služeb** – ředitel/ka/, Jezerní 1281, 386 01 Strakonice
telefon: 383 323 113, email: lenka.kratochvilova@muss.strakonice.eu
- **Město Strakonice**, Velké náměstí 2, 386 01 Strakonice
telefon: 383 700 100, email: Radmila.Brusakova@mu-st.cz
- **Krajský úřad Jihočeského kraje**, U Zimního stadionu 1952/2, 370 76 České Budějovice
telefon: 386 720 111, email: posta@kraj-jihocesky.cz
- **Veřejný ochránce práv**, Údolní 39, 602 00 Brno – ombudsman
telefon: 542 542 888, email: podatelna@ochrance.cz
- **Český helsinský výbor**, Štefánikova 21, 150 00 Praha – Praha 5
telefon: 257 221 142, email: info@helcom.cz

- **Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky**, Vančurova 2904, 390 01 Tábor
telefon: 725 980 420, email: reditelka@apsscr.cz
- **Policie Strakonice**, Plánkova 629, 386 01 Strakonice
telefon: 974 237 700, email: krpc.podatelna@pcr.cz
- **Okresní soud ve Strakonici**, Smetanova 455, 386 23 Strakonice
telefon: 383 355 111, email: podatelna@osoud.sce.justice.cz
- **Ministerstvo práce a sociálních věcí**, MPSV ČR, Na Poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2
telefon: 950 191 111, email: posta@mpsv.cz