

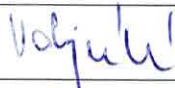
S7b	 DOMOV SENIORŮ VYSOČANY	Domov seniorů Vysočany s.r.o.	Standard č. 7 Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby Stránka 1 z 12 Platnost od: 9.3.2017 Aktualizace: 1.3.2025
-----	---	-------------------------------	---

DOMOV SE ZVLÁŠTNÍM REŽIMEM

STANDARD Č.7 STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Materiál je závazný pro: všechny pracovníky Domova se zvláštním režimem Vysočany,
Bassova 32/14, Praha 9- Vysočany

Revize: 1x ročně

	Jméno	Funkce	Podpis
Zpracovala:	Mgr. Markéta Volejníková	sociální pracovnice	
Schválila:	Bc. Martina Nováková	ředitelka	

S7b	 DOMOV SENIORŮ VYSOČANY	Domov seniorů Vysočany s.r.o.	Standard č. 7 Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby Stránka 2 z 12 Platnost od: 9.3.2017 Aktualizace: 1.3.2025
-----	---	-------------------------------	---

Všichni klienti a zaměstnanci Domova pro seniory Vysočany (dále jen Domov), mají zajištěnu možnost vyjádřit nespokojenost se službami prostřednictvím stížnosti, připomínky či podnětu. Klienti jsou o této možnosti srozumitelně informováni při zahájení poskytování služby v Domově.

Podání stížnosti je vnímáno jako přirozená součást komunikace mezi klientem a poskytovatelem služby. Přijaté podněty nejsou brány negativně, ale naopak jako cenný zdroj informací, který napomáhá zkvalitnění péče a zajištění odpovídající úrovně poskytovaných služeb.

Tento standard rovněž stanovuje pravidla a postupy pro přijímání a vyřizování stížností.

1. Podávání stížností, podnětů a připomínek

V rámci naplňování tohoto standardu rozlišujeme tři typy podání – stížnost, podnět a připomínku – neboť ne každé podání musí být automaticky posuzováno jako stížnost. Toto rozdělení slouží k jejich správnému posouzení a efektivnímu vyřízení.

Podnět – je návrh na zlepšení služeb, prostředí nebo chodu zařízení. Není vyvolán nespokojeností, ale snahou o pozitivní změnu.

Připomínka – zpětná vazba, komentář nebo poznámka, která může být pozitivní, neutrální i kritická. Nemusí vyžadovat přímé řešení, ale slouží jako cenný zdroj informací pro reflexi a další rozvoj služby.

Stížnost – vyjádření nespokojenosti s kvalitou, způsobem nebo podmínkami poskytování sociální služby, které vyžaduje prošetření a případná nápravná opatření.

Stížnost může podat:

- osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba (dále jen klient)
- opatrovník nebo podpůrce klienta
- osoba blízký, nemůže-li stížnost podat klient s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřel
- osoba zmocněná klientem
- člen domácnosti klienta oprávněný k jeho zastupování podle občanského zákoníku
- zaměstnanec domova se zvláštním režimem
- další osoby v zájmu klienta

Podání stížnosti není důvodem k žádnému postihu ani diskriminaci.

S7b	 DOMOV SENIORŮ VYSOČANY	Domov seniorů Vysočany s.r.o.	Standard č. 7 Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby Stránka 3 z 12 Platnost od: 9.3.2017 Aktualizace: 1.3.2025
-----	---	-------------------------------	---

1.1. Způsob podání stížnosti

Stížnost může být podána následujícími způsoby:

- **Písemně** – dopisem, formulářem, elektronicky (e-mail, fax),
- **Ústně** – kterémukoliv zaměstnanci Domova, klíčovému pracovníkovi, osobně nebo telefonicky
- **Anonymně** – vhazováním do **schránek důvěry**, poštou, nebo prostřednictvím **Whistleblowingem** dle zákona č. 171/2023 Sb., o ochraně oznamovatelů (e-mailová podání, zajištění ochrany identity).

1.2. Formuláře:

Formuláře pro podání stížnosti jsou dostupné:

- u sociální pracovnice v kanceláři,
- na sesternách,
- u schránek důvěry.

Stížnost však může být napsána i **volně na list papíru** – formulář není podmínkou.

1.3. Formy podání stížnosti

Písemná forma: Písemné stížnosti, podněty a připomínky lze podávat prostřednictvím schránek důvěry, které jsou umístěny na každém patře Domova. Schránky jsou pravidelně vybírány sociální pracovníci, a to jednou za čtrnáct dní. Konkrétní data jsou uvedena u schránek na každém patře.

Schránky důvěry slouží rovněž jako nástroj pro anonymní podávání podnětů a připomínek. Veškeré písemné podněty, stížnosti a připomínky jsou systematicky evidovány v Knize stížností, podnětů a připomínek, jež je uložena v kanceláři sociálních pracovníků.

Podání stížnosti není vázáno na použití předtištěného formuláře, stěžovatel může svou stížnost vyjádřit i písemně na libovolném prázdném listu papíru.

Ústní forma: Ústní podněty, připomínky a stížnosti může klient podat jakémukoli pracovníkovi Domova

S7b	 DOMOV SENIORŮ VYSOČANY	Domov seniorů Vysočany s.r.o.	Standard č. 7 Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby Stránka 4 z 12 Platnost od: 9.3.2017 Aktualizace: 1.3.2025
-----	---	-------------------------------	---

nebo svému klíčovému pracovníkovi. Pracovník je poté povinen zajistit zápis stížnosti u odpovědného vedoucího pracovníka.

2. Povinnosti poskytovatele sociálních služeb

Stížnost lze podat poskytovateli služeb, tedy Domovu seniorů Vysočany s.r.o, ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti. Podání stížnosti nesmí být stěžovateli, nebo osobě, které je nebo byla poskytována sociální služba, již se stížnost týká, a která není zároveň stěžovatelem, na újmu.

- a) Vyřídit stížnost do 30 dnů ode dne, kdy mu byla doručena; tuto lhůtu může poskytovatel sociálních služeb v odůvodněných případech prodloužit o dalších 30 dnů; o prodloužení lhůty a důvodech jejího prodloužení je povinen informovat stěžovatele, s výjimkou anonymních stížností.
- b) písemně informovat stěžovatele o způsobu vyřízení stížnosti,
- c) vést písemnou evidenci o podaných stížnostech a způsobu jejich vyřízení a
- d) umožnit stěžovateli nahlížet do dokumentace, kterou vede o stížnosti, a pořizovat z ní kopie nebo výpisy.

3. Evidence a vyřizování stížností

Stížnosti (písemné nebo ústní) jsou zaznamenávány a evidovány v Knize stížností, podmětů a připomínek. Kniha je uložena v kanceláři sociálních pracovníků

V knize se eviduje:

1. Pořadové číslo stížnosti v daném roce
2. Datum přijetí stížnosti
3. Forma stížnosti – ústní, písemná
4. Kdo stížnost podal, příp. anonymní podání
5. Obsah stížnosti včetně konkrétních výroků stěžovatele
6. Kdo stížnost přijal a zapsal
7. Datum vyřízení stížnosti
8. Jméno a podpis osoby, která stížnost vyřizovala

S7b	 DOMOV SENIORŮ V Y S O Č A N Y	Domov seniorů Vysočany s.r.o.	Standard č. 7 Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby Stránka 5 z 12 Platnost od: 9.3.2017 Aktualizace: 1.3.2025
-----	--	-------------------------------	---

9. Výsledek vyřízení stížnosti
10. Přijatá opatření

Pracovník, který stížnost přijal, ji předá svému přímému nadřízenému, který ji zapíše do knihy stížností.

Vyřizování stížnosti je oprávněn účastnit se klient, případně jeho zástupce, kterého si může klient zvolit, dále pracovník, který stížnost vyřizuje, pracovník, který provádí kontrolu a opatření.

Snahou všech pracovníků, kteří se podílejí na řešení stížností je, aby stížnost byla vyřízena co možná nejdříve bez zbytečných průtahů.

Postupy, které jsou užité k prověřování stížnosti, musí být voleny tak, aby vedly k rychlému zjištění skutečného stavu věci, nesnižovaly důstojnost žádného z účastníků a neovlivňovaly nežádoucím způsobem budoucí vztahy mezi účastníky.

Odpovědný pracovník, který stížnost na pracovníka řeší, je povinen vyžádat si písemné vyjádření pracovníka, proti kterému je stížnost vedena.

Může se stát, že závěrem prošetření stížnosti je rozhodnutí o tom, že stížnost byla neoprávněná, nebo že stížnost nelze vyšetřit.

V případě **anonymní stížnosti** je písemná odpověď vyvěšena na nástěnce po dobu 1 měsíce od uzavření vyřízené anonymní stížnosti.

Podněty a připomínky jsou vyřizovány osobním pohovorem s osobou, která je vznáší.

Opakované stížnosti, které již byly řádně prošetřeny a nedošlo k opětovnému výskytu důvodu stížnosti, se dále neprošetřují. Stejně tak se neposuzují stížnosti, které neobsahují nové skutečnosti oproti předchozím podáním. Klient je na tuto skutečnost vhodným způsobem upozorněn. Vždy je však ověřeno, zda trvá stav zjištěný při předchozím šetření.

S7b	 DOMOV SENIORŮ V Y S O Č A N Y	Domov seniorů Vysočany s.r.o.	Standard č. 7 Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby Stránka 6 z 12 Platnost od: 9.3.2017 Aktualizace: 1.3.2025
-----	--	-------------------------------	---

Kompetence při vyřizování stížností:

Sociální pracovníce vyhodnotí všechna podání vhozená do schránky a roztrídí je dle obsahu stížnosti (tedy např. na kvalitu služby, na stravu, na provozní záležitosti) a z hlediska pracovníků (např. stížnost na zdravotní sestru řeší její přímá nadřízená). Stížnost na aktivizačního pracovníka řeší vedoucí aktivizačních pracovníků. Stížnost na provozního zaměstnance řeší vedoucí provozního úseku. Stížnost na pečovatele řeší vrchní sestra.

Pokud se jedná o stížnost na pracovníka, platí pravidlo, že stížnost řeší vždy jeho přímý nadřízený.

4. Nesouhlas stěžovatele s vyřízením stížnosti

(1) Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti anebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu jejího vyřízení nebo od uplynutí stanovené lhůty požádat MPSV o prověření vyřízení této stížnosti; v žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti.

(2) MPSV na žádost stěžovatele vyřízení stížnosti prověří. Poskytovatel sociálních služeb je povinen poskytnout ministerstvu součinnost při prověření vyřízení stížnosti.

(3) Při prověření vyřízení stížnosti je ministerstvo oprávněno vyžádat si vyjádření orgánů veřejné správy, popřípadě fyzických a právnických osob, jejichž činnost souvisí s poskytováním sociální služby. Tyto orgány a osoby jsou povinny na základě žádosti ministerstva a v jím stanovené lhůtě vyjádření poskytnout.

(4) MPSV žádost o prověření vyřízení stížnosti odloží, jestliže je zjevně neopodstatněná, jde o stížnost ve věci, která již byla ministerstvem prověřena, nebo o opakovanou žádost, která neobsahuje nové skutečnosti. Tuto informaci ministerstvo sdělí písemně stěžovateli.

(5) Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR

a) prověří vyřízení stížnosti do 60 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena, nebo do 90 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena, jestliže je třeba vyžádat si vyjádření orgánů veřejné správy

b) zpracuje pravidla pro prověření vyřízení stížností,

c) vede evidenci o podaných žádostech o prověření vyřízení stížnosti a o výsledku jejich prověření,

S7b	 DOMOV SENIORŮ V Y S O Č A N Y	Domov seniorů Vysočany s.r.o.	Standard č. 7 Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby Stránka 7 z 12 Platnost od: 9.3.2017 Aktualizace: 1.3.2025
-----	--	-------------------------------	---

d) umožní stěžovateli nahlížet do spisu vedeného k jím podané žádosti a pořizovat z něj kopie či výpisy a

e) písemně vyrozumí stěžovatele a dotčeného poskytovatele sociálních služeb o výsledku prověření vyřízení stížnosti.

(6) Je-li žádost o prověření vyřízení stížnosti oprávněná, uloží MPSV poskytovateli sociálních služeb povinnost odstranit nevyhovující stav, nebo podá podnět k dalšímu postupu příslušnému orgánu veřejné správy. Poskytovatel sociálních služeb je povinen nevyhovující stav odstranit ve lhůtě stanovené ministerstvem a podat o tom ministerstvu písemnou zprávu.

5. Ochrana stěžovatelů a mlčenlivost

- Všichni zaměstnanci jsou povinni zajistit mlčenlivost o všech skutečnostech, které se týkají klientů, a to i v případě podaných stížností, podnětů a připomínek.
- Při řešení stížností je vždy respektováno právo na soukromí a lidská práva klientů.
- Dokumentace o stížnostech je zpracována dle Spisového a skartačního řádu.

S7b	 DOMOV SENIORŮ VYSOČANY	Domov seniorů Vysočany s.r.o.	Standard č. 7 Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby Stránka 8 z 12 Platnost od: 9.3.2017 Aktualizace: 1.3.2025
-----	---	-------------------------------	---

6. Kontakty na další instituce

Pokud stěžovatel nebyl spokojen se způsobem a výsledky vyřízení své stížnosti má právo se obrátit na další instituce:

Instituce nebo osoba	Adresa	Kontakt
Ředitelka Domova	Bassova 32/14, Praha 9 - Vysočany, 19000	Tel.: +420 775 560 160 novakova@dsvysocany.cz Datová schránka: 94z22j4
Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR	Na Poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2	Tel.: +420 191 111 posta@mpsv.cz Datová schránka: sc9aavg
Veřejný ochránce práv	Údolní 658, 602 00 Brno	Tel.: 542 542 888 podatelna@ochrance.cz Datová schránka jz5adky
Český helsinský výbor	Štefánikova 216/21, 150 00 Praha 5- Smíchov	Tel.: +420 257 221 142 info@helcom.cz Datová schránka: avr8rs7
Magistrát hl. města Prahy – Odbor sociální péče	Charvátova 145/9, 110 00 Praha 1	Tel.: +420 236 004 102 posta@praha.eu Datová schránka: 48ia97h

S7b	 DOMOV SENIORŮ V Y S O Č A N Y	Domov seniorů Vysočany s.r.o.	Standard č. 7 Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby Stránka 9 z 12 Platnost od: 9.3.2017 Aktualizace: 1.3.2025
-----	--	-------------------------------	---

7. Přílohy:

Příloha č.1. Formulář pro podávání stížností, přání a připomínek

Příloha č.2. Pravidla pro podávání stížností (vyvěšeno u každé Schránky důvěry)

Příloha č.3 Kontakty pro podání stížnosti a odvolání

Materiál je závazný pro: všechny pracovníky Domova se zvláštním režimem Vysočany,
Bassova 32/14, 190 00 Praha 9

Platnost od: 9.3.2017

Aktualizace: 1.3.2025

Zpracovala a změny provedla: Mgr. Markéta Volejníková ve spolupráci s kolektivem zaměstnanců
Domov seniorů Vysočany s.r.o.

Připomínkovala a schválila: Bc. Martina Nováková – ředitelka domova

S7b	 DOMOV SENIORŮ VYSOČANY	Domov seniorů Vysočany s.r.o.	Standard č. 7 Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby Stránka 10 z 12 Platnost od: 9.3.2017 Aktualizace: 1.3.2025
-----	---	-------------------------------	--

Příloha 1. Formulář pro podávání stížností, přání a připomínek

FORMULÁŘ PRO PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ, PŘÁNÍ A PŘIPOMÍNEK

VYPLNÍ UŽIVATEL (nebo jeho rodinný příslušník, osoba blízká, zákonný zástupce, pracovník přímé péče)

Datum:

Stížnost, podnět, připomínku, pochvalu podává:

Stížnost, podnět, připomínku, pochvalu můžete podat i anonymně.

Zde se vyjádřete, zda vyhodnocení Vašeho podání chcete uveřejnit na veřejné nástěnce nebo nikoli:

Chci uveřejnit vyhodnocení a vyjádření k anonymnímu podání* ANO NE

Věc:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

VYPLNÍ ZAMĚSTNANCI Domova:

Pokud se jedná o stížnost zaznamenejte:

Pořadové číslo stížnosti v daném roce:

Forma stížnosti (nehodící se škrtněte):

- a) ústní (osobní stížnost, telefonická)
- b) písemná (vyplnění formuláře, dopis, e-mail)

Stížnost přijal:

Stížnost řešil:

Výsledek řešení stížnosti:

.....

.....

.....

Datum seznámení uživatele s řešením stížnosti:

Uživatel souhlasil s řešením stížnosti*: ANO NE ODVOLAL SE K

* nehodící se škrtněte

S7b	 DOMOV SENIORŮ V Y S O Č A N Y	Domov seniorů Vysočany s.r.o.	Standard č. 7 Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby Stránka 11 z 12 Platnost od: 9.3.2017 Aktualizace: 1.3.2025
-----	--	-------------------------------	--

Příloha 2. Pravidla pro podávání stížností (vyvěšeno u každé Schránky důvěry)

PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ (u schránek)

- Stížnost může podat každý klient i zaměstnanec Domova
- Stížnost může být anonymní
- Stížnosti a podněty jsou evidovány (zapisovány do knihy přání a stížností)
- Za stížnost nesmí být stěžovatel nijak trestán ani na něj nesmí být negativně pohlíženo.
- Analýzu stížností provádí sociální pracovník, který 1x za 14 dní vybírá schránky stížností, podnětů a připomínek.
- Stížnost může podat stěžovatel každé osobě, které důvěřuje.
- Tato osoba (zaměstnanec) řeší stížnost v rámci svých kompetencí.
- Stížností a podnětů lze dále využít ke zlepšení kvality poskytování služeb.
- Výsledek řešení neanonymní stížnosti se dozví stěžovatel přímo (osobně) od kompetentní osoby nejpozději do 30 dnů.

S7b	 DOMOV SENIORŮ VYSOČANY	Domov seniorů Vysočany s.r.o.	Standard č. 7 Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby Stránka 12 z 12 Platnost od: 9.3.2017 Aktualizace: 1.3.2025
-----	---	-------------------------------	--

Příloha č.3 Kontakty pro podání stížnosti a jejich prověření

KONTAKTY PRO PODÁNÍ STÍŽNOSTÍ A JEJICH PROVĚŘENÍ

- Ředitel a jeho zástupce
- Vedoucí péče, vrchní sestra
- Sociální pracovníce
- Klíčový pracovník

Instituce nebo osoba	Adresa	Kontakt
Ředitelka Domova	Bassova 32/14, Praha 9 - Vysočany, 19000	Tel.: +420 775 560 160 novakova@dsvysocany.cz Datová schránka: 94z22j4
Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR	Na Poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2	Tel.: +420 191 111 posta@mpsv.cz Datová schránka: sc9aavg
Veřejný ochránce práv	Údolní 658, 602 00 Brno	Tel.: 542 542 888 podatelna@ochrance.cz Datová schránka: jz5adky
Český helsinský výbor	Štefánikova 216/21, 150 00 Praha 5- Smíchov	Tel.: +420 257 221 142 info@helcom.cz Datová schránka: avr8rs7
Magistrát hl. města Prahy – Odbor sociální péče	Charvátova 145/9, 110 00 Praha 1	Tel.: +420 236 004 102 posta@praha.eu Datová schránka: 48ia97h