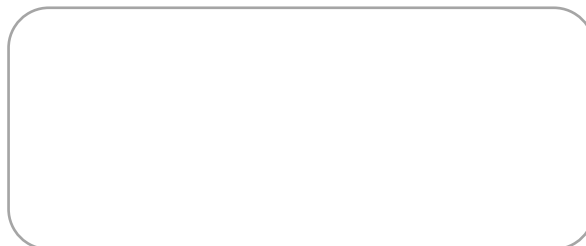




Vnitřní pravidlo VP 7 Stížnosti

Datum platnosti od: 30.5.2025
Nahrazuje VP ze dne: 11.12.2024



Podpis ředitele AS, Sociální služby FM a FpR

ÚVODNÍ INFORMACE:

Vnitřní pravidlo je závazné pro všechny pracovníky služby AS, Domov Pěstav Frýdek-Místek

GARANT Vnitřního pravidla: Mgr. Petra Morcinková, DiS.

Obsah

1. Základní pojmy.....	2
2. Informovanost uživatelů o možnosti podávat podněty, připomínky a stížnosti	3
3. Kdo může stížnost podat	5
4. Formy podání stížnosti a jejich evidence.....	5
4.1 Ústní podání stížnosti.....	5
4.2 Písemné podání stížnosti	6
4.3 Podání stížnosti elektronickou formou nebo telefonicky.....	6
4.4 Podání stížnosti anonymně.....	7
5. Podání stížnosti u uživatele s poruchou komunikace.....	7
6. Vyřízení podaných stížností	7
6.1 Termín vyřízení stížnosti.....	8
6.2 Způsoby vyjádření ke stížnosti	9
6.3 Odvolání na způsob vyřízení stížnosti	9

Použité zkratky:



Vnitřní pravidlo VP 7 Stížnosti

AS Armáda spásy
DP F-M Domov Přístav Frýdek - Místek
SP Sociální pracovník
VPP Vedoucí přímé péče

Přílohy vnitřního pravidla:

Příloha č. 1	Evidence stížností
Příloha č. 2	Formulář pro podání stížnosti
Příloha č. 3	Podání stížnosti ve verzi upravené uživatelům
Příloha č. 4	Evidence kontroly Schránek důvěry
Příloha č. 5	Stížnostní postupy u osob s těžkou poruchou kognitivních funkcí

Toto VP upravuje pravidla pro podávání a vyřizování podnětů, připomínek a stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby. Umožňuje řešit situace, kdy se uživatel cítí (ať už objektivně nebo subjektivně, oprávněně nebo jen domněle) dotčen ve svých právech, a současně umožní uživateli domoci se nápravy (popř. dosáhnout toho, aby řešení, se kterým není spokojen, následně přezkoumal někdo nezájatý), nebo mu umožní vyjádřit svůj podnět či připomínku k poskytované službě.

1. Základní pojmy

Stížnost - je ústně nebo písemně vyjádřena nespokojenost, kterou se uživatel dožaduje ochrany svých zájmů a práv. Stížnost také může upozorňovat na nedostatky, nesprávné jednání, nečinnost a závady při poskytování sociální služby.

Anonymní stížnost - je písemná nepodepsaná stížnost nebo nečitelně podepsaná stížnost, bez udání adresy či jiné identifikace stěžovatele.

Nezávislý zástupce - je fyzická nebo právnická osoba, která nemá žádný vztah k poskytovateli služeb a kterou si uživatel zvolí, aby ho zastupovala.

Podnět - nápad, dotaz, návrh uživatele zaměřený na zlepšení kvality poskytované služby.

Připomínka - výtky k průběhu poskytování služby, způsobu poskytování či kvalitě služby, kterou si uživatel nepřeje vnímat jako stížnost a nevyžaduje písemnou odpověď.

Stěžovatel - je osoba, která poukazuje na nespokojenost.



Vnitřní pravidlo VP 7 Stížnosti

Všechny podněty, připomínky a zejména stížnosti jsou pracovníky služby chápány jako výkon práva uživatele a jsou cenným zdrojem informací o poskytované službě a o tom, jak je uživatelem služba vnímána, jak splňuje jeho očekávání a jak ji nadále zlepšovat. Proto přistupujeme k podnětům, připomínkám i stížnostem se stejnou vážností.

Stížnost musí být podána do 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.

2. Informovanost uživatelů o možnosti podávat podněty, připomínky a stížnosti

Informace o možnosti a způsobu podávání stížností jsou uživateli předány při jednání o uzavření smlouvy o poskytování sociální služby, kdy je uživatel seznamován se svými právy a povinnostmi.

V písemné podobě jsou uživateli předány v Domovním řádu (viz Příloha č. 4 k VP4).

Informace o možnosti a způsobu podávání stížností jsou vyvěšeny u jednotlivých schránek důvěry v její alternativní podobě.

V rámci porad s uživateli jsou uživatelé opakovaně informováni o možnosti stěžovat si na kvalitu poskytované služby.

Uživatelé mohou kromě stížnosti využít Schránku důvěry pro podání jakéhokoliv podnětu či zpětné vazby pracovníkům služby.

Při individuálním plánování s uživatelem, klíčový a podpůrný pracovník opětovně informuje uživatele o možnosti stěžovat si. Pracovníci o tomto informování provádí zápis do Deníku uživatele v programu eQuip.

Související dokumenty

A. Formulář pro podání stížnosti (příloha č. 2)

Formulář slouží k:

- zaznamenání ústní stížnosti do psané podoby,
- zaznamenání písemné stížnosti - není nutné vypisovat obsah stížnosti, tu tvoří písemná stížnost, která je přílohou formuláře,



Vnitřní pravidlo VP 7 Stížnosti

- je volně dostupný uživatelům v blízkosti schránky důvěry. Uživatelé mají možnost vepsat stížnost přímo do formuláře.

Formulář obsahuje evidenční číslo stížnosti, jméno stěžovatele, jméno zaměstnance, který stížnost převzal či ji na formulář zaznamenal, popis stížnosti a datum jejího podání.

B. Způsob podání stížností v alternativní podobě (upravené uživatelům - viz příloha č. 3)

- postup při podávání a vyřizování stížností vytvořený v alternativní podobě, formou piktogramů. Tato forma je přehledná a stručná pro osoby s poruchou komunikace. Tento postup je vyvěšen na každém patře v blízkosti schránky důvěry (nebo na informační nástěnce).

C. Evidence stížností (příloha č. 1) - slouží k evidenci všech forem stížností. Zápis se provádí do PC (→ sdílené Dokumenty → složka Evidence stížností).

Formulář obsahuje: pořadové číslo stížnosti, datum podání, formu stížnosti, jméno a příjmení stěžovatele, datum převzetí stížnosti k prošetření, jméno pracovníka, jméno řešitele, vyjádření ke stížnosti, datum vyřízení stížnosti.

Písemná dokumentace je uložena v kanceláři ředitelky služby.

D. Schránky důvěry - jsou umístěny na každém patře a označeny nápisem s piktogramem. Schránky jsou umístěny tak, aby do nich mohl vhodit svou stížnost, podnět či připomínku i uživatel na vozíčku. U schránek stížností je vyvěšen Způsob podání stížnosti v alternativní podobě (viz výše), formulář pro podání stížnosti a tužka.

E. Evidence kontroly schránek důvěry (příloha č. 4) - formulář je uložen u sociálních pracovníků.

Schránka je vybírána 1x týdně, a to vždy v pondělí, sociálním pracovníkem (nebo jím pověřenou osobou) a jedním svědkem (nezávislá osoba). Sociální pracovník o její kontrole a vybírání činí záznam do Evidence kontroly schránek důvěry. V případě, že sociální pracovník nalezne ve Schránce důvěry cokoli jiného než stížnost (např. obrázek, kapesník, fotografie), zápis do dané Evidence nečiní.



Vnitřní pravidlo VP 7 Stížnosti

Formulář obsahuje: datum výběru, obsah schránky, podpisy osob, které výběr schránky provedly.

3. Kdo může stížnost podat

Stížnost na způsob poskytování sociální služby může podat:

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

4. Formy podání stížnosti a jejich evidence

4.1 Ústní podání stížnosti

Ústní stížnost podá stěžovatelem přímým sdělením jakémukoliv pracovníkovi přímé péče DP FM. Obsah stížnosti pracovník запиše do **formuláře pro podání stížnosti**. Souhlas s obsahem stížnosti v písemné podobě stvrdí stěžovatel podpisem na formuláři, pokud chce. Následně pracovník předá stížnost vedoucímu přímé práce nebo řediteli. Ten **zaeviduje stížnosti** (PC → sdílené sociální → složka Stížnosti) a provede krátký zápis o podání stížnosti s uvedením evidenčního čísla stížnosti v Záznamu uživatele (PC → eQuip - Deník uživatele). Obsah stížnosti se do záznamu uživatele nezapíše z důvodu zachování diskrétnosti a neovlivnitelnosti v době prošetřování stížnosti. V době přítomnosti ředitelky DP FM nebo jejího zástupu předá pracovník zaevidovanou stížnost k prošetření. V odpoledních hodinách nebo o víkendu vyplněný formulář pro podání stížnosti vhodí do schránky důvěry v druhém patře u pracovny PVSS a provede o tomto zápis na Nástěnku v programu eQuip, aby sociální



Vnitřní pravidlo VP 7 Stížnosti

pracovnice v nejbližší pracovní den vyzvedla schránku důvěry a předala stížnost k prošetření ředitelce DP FM.

4.2 Písemné podání stížnosti

Lze těmito uvedenými způsoby:

- **zasláním stížnosti poštou** na adresu:
*Armáda spásy, Domov Přístav Frýdek - Místek,
Míru 1313,
738 01 Frýdek - Místek*
Došlou poštu přebírají, zaznamenávají a asistentka ředitele. Stížnost následně předá ředitelce (vedoucí přímé práce).
- **stěžovatel může předat písemnou stížnost kterémukoliv pracovníkovi přímé práce** Domova Přístav. Ten je zodpovědný doručení stížnosti ředitelce, nebo jejímu zástupu v nejbližším možném termínu.
- **vložení do schránek důvěry**, které jsou umístěny v jednotlivých patrech budovy. Tyto schránky jsou pravidelně vybírány 1x týdně. V případě, že se ve schránce nachází stížnost, je SP zodpovědný za zaznamenání, evidenci a doručení stížnosti ředitelce (VPP).
- **Přímým předáním stížnosti ředitelce DP FM**, v době její přítomnosti a pracovní doby (7:00 hod. - 15:00 hod.). Ředitelka provede evidenci stížnosti, vyplní formulář pro podání stížnosti, který stěžovatel odsouhlasí podpisem (pokud chce), poté bude stížnost prošetřena.

4.3 Podání stížnosti elektronickou formou nebo telefonicky

Stížnost lze zaslat elektronickou poštou na e-mailovou adresu ředitelky, VPP, vedoucího provozu, zdravotním sestrám či sociálním pracovníkům.

Pracovník, na jehož adresu byla stížnost doručena, vyplní formulář pro podání stížnosti. Přijatá stížnost je přílohou formuláře pro podání stížnosti a nahrazuje obsah stížnosti.



Vnitřní pravidlo VP 7 Stížnosti

Stížnost lze podat také telefonicky - telefonní čísla na pracovníky služby mají stěžovatelé k dispozici na nástěnce v jídelně a na chodbách nebo na webových stránkách služby.

Telefonickou stížnost výše uvedení pracovníci zapíší do formuláře pro podání stížnosti. Stížnost je předána ředitelce či jejímu zástupci (VPP). V době nepřítomnosti managementu stížnost vhodí do schránky důvěry v druhém patře a učiní o tom zápis na Nástěnce v programu eEquip. Schránka je vybrána SP nejbližší pracovní den.

4.4 Podání stížnosti anonymně

Anonymní stížnost mají možnost uživatelé vhazovat do schránek důvěry, které jsou umístěné na každém patře budovy (viz popis výše).

5. Podání stížnosti u uživatele s poruchou komunikace

U uživatelů, kteří nedisponují potřebnými dovednostmi a schopnostmi pro podání stížnosti (např. porucha komunikace, psychiatrická diagnóza aj.) je povinností každého pracovníka hájit zájmy uživatele. Pracovník, který zaznamená u uživatele neobvyklé chování (neadekvátní nebo nepřiměřené reakce na činnost, osobu, podnět) pomocí kterého se snaží uživatel vyjádřit nelibost, je pracovník povinen zjistit důvod např. pomocí AAK komunikace, konzultací s jiným pracovníkem (klíčovým, podporujícím aj.). V případě, že chování uživatele vyjadřuje nesouhlas s určitým konáním pracovníků DP FM nebo poskytovanou činností, je toto chování zaznamenáno jako stížnost (podnět ke změně) uživatele. Takto zaznamenanou situaci předává pracovník ředitelce služby na formuláři pro podání stížnosti, případně může s nadřízeným pracovníkem (SP, VPP) situaci konzultovat a nechat si pomoci s vyhodnocením daných situací. SP, VPP, ředitelka stížnost zaznamená a zajistí prošetření podání.

6. Vyřízení podaných stížností

Vyřizování podaných stížností provádí ředitelka DP FM, v době její dlouhodobé nepřítomnosti jí pověřený zástup (VPP).



Vnitřní pravidlo VP 7 Stížnosti

Ředitelka, dle povahy stížnosti, se osobně zabývá prošetřením dané stížnosti nebo pověří prošetřením jiného pracovníka DP FM (VPP, provozní vedoucí).

Pokud není vyřízení stížnosti v kompetenci DP FM, doporučí stěžovateli instituci, která se daným tématem stížnosti zabývá. Stěžovateli je nabídnuta pomoc s podáním stížnosti.

Při prošetřování stížnosti je postupováno vždy diskrétně (např. nejmenujeme stěžovatele, aby nedocházelo k obviňování; minimalizuje se kontakt stěžovatele s potenciálním viníkem.

Během šetření je na účastníky nahlíženo jako na osoby, které se nedopustily zavinění.)

V případě stížnosti na pracovníka není stížnost řešena s celým personálem. Šetření probíhá diskrétně, např. ředitelka nejmenuje pracovníka.

Každá stížnost se prošetřuje v celém rozsahu a na nikoho v průběhu šetření není vyvíjen nátlak. Jsou řádně prošetřeny všechny uvedené skutečnosti stížnosti.

V případě opakované stížnosti jedním podavatelem ředitelka zařízení přezkoumá, zda původní stížnost byla vyřízena a nastavené opravné prostředky jsou funkční. Jsou-li zjištěna nová fakta či pochybení, postup je stejný jako by stěžovatel podal novou stížnost. Pokud ne, stěžovatel je odkázán na předchozí vyřízení stížnosti.

Při řešení stížnosti lze využít tyto prostředky:

- **Studium dokumentace**, která bezprostředně s obsahem stížnosti souvisí.
- **Rozhovor s osobami** (svědky stížnosti, osobami, na které je podaná stížnost a další), které mohou přispět k objasnění stížnosti.
- **Kontrolní činnost** zaměřená na dodržování pracovních postupů a metod práce.
- **Pozorování**

6.1 Termín vyřízení stížnosti

Podaná stížnost je vyřízena **do 30 -ti dnů** od data podání. Doba pro vyřízení se může v odůvodněných případech prodloužit **o dalších 30 dnů**. O této skutečnosti je stěžovatel vždy informován.



Vnitřní pravidlo VP 7 Stížnosti

6.2 Způsoby vyjádření ke stížnosti

Vyjádření ke stížnosti je předáno **přímo stěžovateli v písemné podobě**. **Přijetí stížnosti stěžovatelem je stvrženo podpisem**. Pokud není možnost předat stěžovateli vyřešenou stížnost osobně je mu zaslaná doporučeně na korespondenční či trvalou adresu jeho bydliště. U **anonymní stížnosti** je řešení stížnosti **vyvěšeno** na informační nástěnce uživatelů v jídelně po dobu 14 -ti dnů.

Pokud je **stížnost odůvodněná**, musí být v jejím výstupu uveden i způsob provedení nápravy (např. změna pracovních postupů, změna metodických pravidel). Personální opatření ve výstupu nejsou uvedena (např. vytýkácí dopis, odebrání osobního ohodnocení aj.)

Účinnost nápravných opatření je prověřena půl roku od jejich stanovení.

Stěžovatel je vždy informován o možnosti podat odvolání na způsob vyřešení stížnosti, a to na vyšší místa (viz níže).

Služba vede písemnou evidenci o podaných stížnostech a způsobu jejich vyřízení.

Na požádání stěžovatele umožníme nahlížet do dokumentace, kterou vedeme o stížnosti. Stěžovatel z ní může pořídit kopie nebo výpisy.

Vyřízená stížnost je archivována po dobu 5 -ti let.

6.3 Odvolání na způsob vyřízení stížnosti

V případě, že má stěžovatel pochybnosti o postupu při vyřizování stížnosti ze strany DP FM, může si podat odvolání ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu vyřízení stížnosti na níže uvedené instituce. V žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti:

- Zřizovatel služby Domova Přístav FM:

Mgr. Jana Plačková, oblastní ředitel Armády spásy v Moravskoslezském kraji,

A: Palackého 741/25, 702 00 Ostrava.

T: +420 777 497 001

email: jana.plackova@armadaspasy.cz

Datová schránka: iacap5u

Jan František Krupa, národní ředitel sociálních služeb, Ústředí Armády spásy,

A: Petržilkova 2565/23, 158 00 Praha.

T: +420 251 106 424



Vnitřní pravidlo VP 7 Stížnosti

email: ustredi@armadaspasy.cz

Datová schránka: iacap5u

- MPSV ČR, odbor sociálních věcí:

A: Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha.

T: +420 950 191 111

email: posta@mpsv.cz

Datová schránka: sc9aavg

Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti, nebo nebyla-li stížnost vyřízená ve stanové lhůtě, může ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu jejího vyřízení nebo od uplynutí stanové lhůty požádat ministerstvo práce a sociálních věcí o prověření vyřízení této stížnosti; v žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti. Ministerstvo prověří vyřízení stížnosti do:

- 60 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena, nebo
- 90 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena, jestliže je třeba vyžádat si vyjádření orgánů veřejné správy, popřípadě fyzických a právnických osob, jejichž činnost souvisí s poskytováním sociální služby.

Další možnosti odvolání:

- Moravskoslezský krajský úřad, vedoucí odboru sociálních věcí

A: 28. října 2771/117, 702 00 Ostrava.

T: +420 595 622 150

email: posta@kr-moravskoslezsky.cz

Datová schránka: 8x6bxsd

- Veřejný ochránce práv - Ombudsman,

A: Údolní 39, 602 00 Brno.

T: +420 542 542 111

email: podatelna@ochrance.cz

- Český helsinský výbor

A: Štefánikova 21, 150 00 Praha 5.

T: +420 257 221 142

email: info@helcom.cz