

Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

Platnost od: 01. 05. 2025

Schválil: Mgr. Tomáš Ficek

1. Úvod

Stížnost je důležitým zdrojem informací o spokojenosti s kvalitou a potřebností poskytované služby, s pracovním prostředím a pracovními podmínkami, ale také obranou proti neoprávněnému zásahu do práv a zájmů občana.

Naším cílem je zajistit právo uživatele Domova Přístav na podání stížností a na vyřešení oprávněných připomínek ke kvalitě poskytovaných sociálních služeb.

2. Výklad pojmů

- **Stěžovatel** – je uživatel, zaměstnanec nebo jiná osoba, která se ústní nebo písemnou formou domáhá svých oprávněných zájmů.
- **Stížnost** – je vyjádření nespokojenosti na neplnění povinností a na kvalitu poskytované služby vyžadující odezvu nebo kritiku. Stížnost je poukázáním na újmu a na porušení práv stěžovatele.
- **Podnět či připomínka** – je to doporučení, upozornění uživatele nebo jiné osoby na postup či změnu vedoucí ke zlepšení kvality sociálních služeb a života uživatelů v zařízení. Podstatou podnětu či připomínky není porušení práv, ale návrh na změnu a zlepšení služby nad rámec standardní kvality.
- **Anonymní stížnost** – je písemné nepodepsané podání nebo podání podepsané nečitelně bez udání adresy stěžovatele.

3. Zásady

- Ke každé stížnosti přistupujeme jako k příležitosti ke zvyšování kvality služby.
- Každý má právo podat stížnost bez obav z negativních důsledků. Podání stížnosti nesmí vést k omezení práv ani ke zhoršení poskytované péče. Při vyřizování stížností je nutno důsledně chránit práva a oprávněné zájmy stěžovatele. Každá stížnost se prošetřuje v celém rozsahu a na nikoho v průběhu šetření nesmí být vyvíjen nátlak.
- Stížnosti jsou přijímány s respektem, důstojností a řešeny spravedlivě a včas.
- Pracovníci podporují klienty, aby se vyjadřovali ke kvalitě a způsobu poskytování služby, a pomáhají jim vhodnou formou.

4. Kdo si může podat stížnost

- Osoba, která využívá, nebo využívala sociální službu Domova Přístav.
- Osoba blízká, nemůže-li stížnost podat osoba, které je nebo byla sociální služba poskytována, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřela.
- Zmocněnec, podpůrce, člen domácnosti, který uživatele zastupuje, opatrovník.



- Zaměstnanec Domova Přístav.
- Kdokoli má pocit, že byl Domovem Přístav krácen na svých právech.

Pokud není uživatel schopen sám podat stížnost (např. z důvodu demence) a vykazuje chování, které by mohlo naznačovat nespokojenost se sociální službou (např. uživatel odmítá stravu), je na tuto skutečnost upozorněn klíčový sociální pracovník, který zvolí vhodnou formu komunikace s uživatelem, aby si ověřil, zda jeho chování ukazuje na nespokojenost s poskytovanou službou.

5. Jak podat stížnost

Ústně:

- Svému klíčovému sociálnímu pracovníkovi
- Komukoli ze sociální služby
- Na pátečním setkání s uživateli
- Telefonicky na čísle 775 880 164 nebo 775 880 160

O ústní stížnosti se vede záznam v programu eEquip, případně zaměstnanec nabídne pomoc se sepsáním písemné stížnosti. Zápis může provést kterýkoliv zaměstnanec domova. Tím je uživateli ponechána vůle vybrat si zaměstnance – zapisovatele, k němuž má důvěru. Pokud nejde o anonymní stížnost, zápis musí obsahovat jméno stěžovatele, důvod stížnosti a datum podání stížnosti.

Písemně:

- Do schránky důvěry na 5. patře – je vybírána 1x týdně vedoucím směny 5. patra
- Na adresu zařízení DZR Domov Přístav, Sněženková 2973/8, Praha 10, 106 00
- E-mailem: tomas.ficek@armadaspasy.cz
- Datovou schránkou - iacap5u

Anonymně:

- Stížnost bude prošetřena a výsledek šetření (včetně nápravného opatření u důvodné stížnosti) bude vyvěšen na informační tabuli uživatelů po dobu jednoho týdne.

6. Informování o možnosti podat stížnost a zajištění přístupnosti

- Uživatelé jsou při nástupu do služby informováni o způsobu podávání stížností. Informování jsou i nadále v průběhu služby klíčovým pracovníkem, případně dalšími zaměstnanci.
- Informace o možnosti podání stížnosti jsou viditelně vyvěšeny v prostorách Domova Přístav – na nástěnkách, u schránky důvěry.
- Na setkáních uživatelů, které se konají v pátek na 4. a 5. patře – uživatelé mají možnost vyjádřit své stížnosti, podněty a připomínky.
- Pokud uživatel potřebuje pomoc při sepsání nebo podání stížnosti, zaměstnanec mu ji poskytne, případně zajistí nezávislou osobu, která s tím pomůže. Pokud je potřeba, Domov Přístav zajistí tlumočníka.

7. Lhůta pro podání a řešení stížnosti

- Lhůta pro podání stížnosti je do 1 roku od události.
- Nelze-li stížnost vyřídit ihned, je lhůta pro vyřízení stížnosti 30 dnů.
- U stížností, které nemohou být ze závažných důvodů vyřízeny do 30-dnů, se lhůta prodlužuje na 60 dnů. O prodloužení lhůty je stěžovatel informován.

8. Pravidla pro podávání a evidování stížnosti

- Stížnost se zaznamená do **formuláře stížností** a do **evidence stížností**.
- Stížnosti se zaznamenají okamžitě po podání (v době víkendu, či svátku hned následující pracovní den) nebo v den doručení poštou či vybrání schránky na stížnosti.
- Uvede se tam jméno a příjmení stěžovatele (pokud to není anonym), pokud to není uživatel, tak i jeho kontaktní adresa, datum podání stížnosti, jméno a podpis osoby, která stížnost převzala, a popis, čeho se stížnost týká. Takto zaznamenaná stížnost se předává vedoucí přímé práce k zaevidování do evidence stížností.
- Evidence stížností je uložena v kanceláři vedoucího sociální služby.
- Anonymní stížnost se rovněž zapíše do evidence stížností. Vedoucí sociální služby domova rozhodne, zda stížnost obsahuje dostatek konkrétních údajů nutných pro prošetření. Pokud bude rozhodnuto, že stížnost nebude prošetřována, vyznačí se v deníku vyřízení odložením pro nedostatek důkazů.
- Vyřízené stížnosti se archivují po dobu 5-ti let.
- Všechny stížnosti se evidují u vedoucího sociální služby, který informuje zaměstnance domova 1 x ročně o počtu podaných stížností i o způsobu jejich vyřízení na poradě zaměstnanců. Stížnosti na kvalitu a způsob poskytované služby jsou periodicky vyhodnocovány a výstupy jsou používány k zvyšování kvality sociálních služeb.

9. Pravidla pro vyřizování stížností

- Stížnost na sociální úsek řeší vedoucí přímé práce, stížnost na chod služby řeší vedoucí sociální služby, stížnost na vedoucího sociální služby řeší ředitel.
- Výsledek šetření je písemně zaznamenán do formuláře dané stížnosti.
- Na stížnost, i ústně podanou, je písemně odpovězeno. Forma informování se případně přizpůsobí potřebám a přání uživatele.
- Ve sdělení je uvedeno, zda byla stížnost oprávněná, částečně oprávněná, neoprávněná, nebo nebylo možné posoudit oprávněnost. Součástí jsou opatření vedoucí k nápravě zjištěných nedostatků.
- Následně je proveden zápis o vyřízení do evidence stížnosti vedené u vedoucího sociální služby.
- Stěžovatel má právo nahlížet do dokumentace, kterou Domov Přístav vede o stížnosti. Má právo pořídit si kopii.



10. Nejste spokojeni s vyřízením stížnosti nebo nebyla vyřízena včas

Stěžovatel může podat stížnost na Ministerstvo práce a sociálních věcí (MPSV) a požádat o prověření: MPSV, Odbor inspekce sociálních služeb, Na Poříčním právu 1, 128 01 Praha 2.

Povinnost MPSV:

- Stížnost do 60 dnů ode dne doručení prověřit (včetně možnosti prověření u dalších orgánů veřejné správy, dalších fyzických i právnických osob; v takových případech lze lhůtu prodloužit na 90 dnů).
- Stížnost odložit jako nedůvodnou, nebo uložit poskytovateli povinnost odstranit nevyhovující stav, nebo podat podnět k dalšímu prověření orgánu veřejné správy.
- Písemně vyrozumět stěžovatele a dotčeného poskytovatele sociálních služeb o výsledku prověření vyřízení stížnosti.
- Vést evidenci o stížnostech a způsobu jejich vyřízení.
- Umožnit stěžovateli nahlížet do dokumentace, která se o stížnosti vede, dělat si z ní kopie nebo výpisy.

11. Další možnosti, kde podat stížnost

Zřizovatel sociálních služeb

Název	Adresa	E-mail/datová schránka	Telefon
Ředitel sociálních služeb Bohuslava Bureše	Tusarova 1271/60, 170 00 Praha 7	jitka.hrubesova@armadaspasy.cz iacap5u	737 215 419
Oblastní ředitel Čechy	Tusarova 1271/60, 170 00 Praha 7	jan.desensky@armadaspasy.cz iacap5u	737 215 418
Národní ředitel sociálních služeb	Petržilkova 2565/23, 158 00 Praha 5	Jan.krupa@armadaspasy.cz iacap5u	251 106 424

Pokud nejste spokojeni s postupem zřizovatele, můžete se obrátit na:

Magistrát hlavního města Prahy	Charvátova 145/9, 110 00 Praha 1	tereza.eichlerova@praha.eu 48ia97h	236 004 150
Ministerstvo práce a sociálních věcí	Na Poříčním právu 1, 128 01 Praha 2	posta@mpsv.cz sc9aavg	950 191 111
Veřejný ochránce práv	Údolní 39, 602 00 Brno	podatelna@ochrance.cz jz5adky	542 542 888
Český helsinský výbor	Štefánikova 216/21, 150 00 Praha 5	info@helcom.cz avr8rs7	257 221 141