



**Charita
Konice**

CHARITA KONICE

Zahradní 690, 798 52 Konice

IČO 47921218

☎ 582 396 217

info@konice.charita.cz

www.konice.charita.cz

DŮM POKOJNÉHO STÁŘÍ

BOHUSLAVICE -DPS

Bohuslavice E 9, 798 56 Bohuslavice

☎ 582 383 505

dps.bohuslavice@konice.charita.cz

Metodika č. 7

Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

platná od 1. 3. 2025

Vypracoval: vedoucí DPS, sociální pracovník a kolektiv

Dne: 25. 2. 2025

Schválil: Naděžda Páleníková DiS., ředitelka

.....

Dne: 27. 2. 2025

Počet stran 9

OSNOVA

- 1. Výklad pojmů**
- 2. Kdo si může stěžovat**
- 3. Formy podání stížnosti**
- 4. Vyřizování stížností**
- 5. Termíny vyřizování stížností**
- 6. Postup při řešení stížností**
- 7. Evidence stížností**
- 8. Seznam institucí, kam je možné podat stížnost**

Přílohy

- Informační leták ke schránkám důvěry**
- Záznam Vyřízení stížnosti**

Způsob podávání, evidence a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb

Dům pokojného stáří Bohuslavice v souladu se zákonem č. 108/2006., o sociálních službách, prováděcí vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, a zákona č. 262/2006 Sb., zákoníku práce, vše v platném znění, chápe stížnost jednak jako důležitý zdroj informací o spokojenosti s kvalitou poskytované služby, s pracovním prostředím a pracovními podmínkami, jednak jako obranu proti neoprávněnému zásahu do práv a chráněných zájmů občanů.

Tato metodika stanoví pravidla pro podávání, evidenci a způsob vyřizování stížností, práva a povinnosti osob, které stížnost podávají nebo vyřizují.

Tato metodika se vztahuje rovněž na anonymní stížnosti, obsahují-li konkrétní údaje, které lze prošetřit.

1. Výklad pojmů

Stěžovatel - je uživatel, zaměstnanec nebo jiná osoba, která se ústní nebo písemnou formou domáhá svých oprávněných zájmů.

Stížnost - je ústní nebo písemné vyjádření nespokojenosti vyžadující odezvu nebo kritika neplnění povinností.

Přání – je ústní nebo písemné vyjádření uživatele touhy po něčem.

Připomínka – za připomínku je považováno upozornění na méně závažná pochybení týkající se poskytované péče nebo chování pracovníků domova, kdy zpravidla dojde k nápravě nebo vyjasnění na místě. Jedná se např. o tyto situace: upozornění na špatně vyžehlené prádlo, na hlučné chování pracovníka atd. V případě, že by pracovník na připomínky nereagoval, nebo je odmítl řešit, vznikl by důvod k podání stížnosti. Zařízení je otevřeno i různým námětům a nápadům ze strany uživatelů, které mohou napomoci zkvalitňování našich služeb.

Anonymní stížnost - je písemné nepodepsané podání nebo podání podepsané nečitelně bez udání adresy stěžovatele.

Nezávislý zástupce - je fyzická nebo právnická osoba, která nemá žádný právní vztah k domovu.

2. Kdo si může stěžovat

Každý uživatel domova má právo podat stížnost. Stížnost může podat sám, nebo může zmocnit k podání stížnosti jinou osobu (viz níže).

Na poskytování sociálních služeb může podat stížnost:

- a) osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- b) zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba,

- c) osoba blízká, nemůže-li stížnost podat osoba, které je nebo byla sociální služba poskytována, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřela,
- d) osoba zmocněná osobou, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- e) člen domácnosti osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba, oprávněný k zastupování této osoby podle občanského zákoníku, nebo
- f) zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb
(dále jen „stěžovatel“).

Stížnost lze podat 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.

3. Formy podání stížnosti

- **Kniha přání a stížností** – v hale domova u vstupních dveří je na viditelném a dosažitelném místě umístěna Kniha přání a stížností, kam stěžovatelé mohou zapisovat svá přání a stížnosti.
- **Schránka důvěry** - v domově je na každém podlaží umístěna na dosažitelném místě také schránka důvěry, kam stěžovatelé mohou **podávat i anonymně** své stížnosti.
- V případě podání stížnosti ústní formou se může stěžovatel obrátit na kohokoliv z personálu domova, oslovený pracovník postoupí stížnost odpovědnému pracovníkovi dle posloupnosti (viz níže), jestliže se uživatel nevysloví jinak.
- Stížnost je možné podat také **telefonicky, elektronicky, nebo prostřednictvím České pošty**.

4. Vyřizování stížností

Vyřizováním stížností či přání je **pověřena vedoucí domova**, pokud stěžovatel neuvede, že chce vyvolat jednání přímo s jinou osobou z vedení Charity Konice.

Posloupnost postupu vyřizování stížností:

- a) vedoucí domova
- b) ředitelka
- c) ředitel ACHO
- d) arcibiskup olomoucký

5. Termíny vyřizování stížností

- a) akutní do 14 pracovních dnů po obdržení
- b) maximální doba k vyřízení stížnosti je 30 dnů ode dne, kdy byla doručena, tuto lhůtu je možné v odůvodněných případech prodloužit o dalších 30 dnů, o prodloužení lhůty a důvodech jejího prodloužení musí být stěžovatel informován
- vedoucí domova je povinna informovat ředitelku organizace o všech stížnostech
- při překročení doby k vyřízení stížnosti prověří ředitelka důvody nedodržení doby a zhodnotí celou situaci podle povahy a závažnosti – dopis stěžovateli, zápis do Evidence stížností atd.

6. Postup při řešení stížností

- a) Aby bylo zajištěno správné vyřízení stížnosti, je nutno při jejím prošetřování vycházet z jejího obsahu bez zřetele na to, kdo ji podal a proti komu směřuje.
- b) Vyžaduje-li to správné vyřízení stížnosti nebo povaha věci, musí být při šetření vyslyšen stěžovatel, jakož i osoby, proti kterým stížnost směřuje.
- c) Vedoucí řeší situaci individuálně podle povahy a závažnosti stížnosti, vždy však maximálně nestranně a objektivně. Prošetřování všech bodů stížnosti musí být prováděno bez průtahů, odpovědně a hospodárně.
- d) Ke každé stížnosti sepíše vedoucí domova protokol „Vyřízení stížnosti“, který obsahuje:
 - Číslo protokolu
 - Jméno osoby, která podala stížnost
 - Datum podání stížnosti
 - Jméno osoby, která stížnost přijala
 - Formu stížnosti
 - Datum předání stížnosti vedoucí domova
 - Obsah stížnosti
 - Postup vyřešení stížnosti včetně navržených opatření
 - Datum seznámení stěžovatele se způsobem vyřešení stížnosti
 - Datum seznámení osoby, na kterou byla stížnost podána se způsobem vyřešení stížnosti
 - Podpis stěžovatele
 - Podpis osoby, na kterou byla stížnost podána
 - Podpis vedoucí domova
- e) Jestliže některý účastník odmítne zápis podepsat nebo nesouhlasí s jeho obsahem, poznamená se to s uvedením důvodů.
- f) V případě, že stěžovatel nesouhlasí se způsobem vyřízení stížnosti, může se odvolat dle posloupnosti postupu vyřizování stížností.
- g) Vedoucí je povinna dle termínů uvedených v bodě „Termíny vyřizování stížností“ písemně nebo proti podpisu vyrozumět stěžovatele nebo jeho zástupce o způsobu vyřízení stížnosti.
- h) Stížnost, jejíž vyřízení náleží do působnosti jiné organizace, musí být postoupena k vyřízení do 5 dnů ode dne doručení. O postoupení musí být stěžovatel informován.
- i) V případě anonymní stížnosti vedoucí stížnost zaeviduje a prošetří. Při prošetřování anonymních stížností je třeba důsledně zachovávat etiku kontroly a nesdělovat jména prověřovaných osob a výsledky šetření, dokud není prokázána opodstatněnost stížnosti. O výsledku prošetřované anonymní stížnosti informuje vedoucí domova vyvěšením protokolu na nástěnce v hale domova.
- j) Stížnost se považuje za vyřízenou, jakmile po jejím prošetření byla učiněna potřebná opatření k odstranění zjištěných závad a stěžovatel byl o tom informován.
- k) V případě, že stížnost v zájmu stěžovatele podává nezávislý zástupce, aniž by byl zmocněn k zastupování, vedoucí prověří stížnost přímo u stěžovatele a uvědomí ho o výsledku šetření stížnosti. Podávající nezávislý zástupce je informován pouze v nezbytném rozsahu s ohledem na povinnost ochrany osobnosti a osobních údajů stěžovatele.

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti má stěžovatel možnost obrátit se s podnětem k prošetření postupu při vyřizování stížnosti k nadřízenému nebo nezávislému orgánu (viz Seznam institucí, kam je možné podat stížnost).

- Pokud uživatel požádá o pomoc při hledání kontaktu na nezávislou instituci, je každý zaměstnanec domova povinen uživateli pomoci. Pokud tak nemůže učinit sám, obrátí se ihned se souhlasem uživatele na vedoucí domova.

Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti nebo 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 **Ministerstvo práce a sociálních věcí** o prověření vyřízení této stížnosti:

- V žádosti musí stěžovatel uvést důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti. Ministerstvo na žádost stěžovatele vyřízení stížnosti prověří. Domov je povinen poskytnout ministerstvu součinnost při prověření vyřízení stížnosti.
- Při prověření vyřízení stížnosti je ministerstvo oprávněno vyžádat si vyjádření orgánů veřejné správy, popřípadě fyzických a právnických osob, jejich činnost souvisí s poskytováním sociální služby. Tyto orgány a osoby jsou povinny na základě žádosti ministerstva a v jím stanovené lhůtě vyjádření poskytnout.
- Ministerstvo 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.
- Ministerstvo 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 nebo jiných osob.
- Ministerstvo umožní stěžovateli nahlížet do spisu vedeného k jím podané žádosti a pořizovat z něj kopie či výpisy.
- Ministerstvo písemně vyrozumí stěžovatele a domov o výsledku prověření vyřízení stížnosti.

7. Evidence stížností

Vedoucí domova je povinna vést písemnou evidenci o podaných stížnostech a způsobu jejich vyřízení a umožnit stěžovateli nahlížet do dokumentace, kterou vede o stížnosti, a pořizovat z ní kopie nebo výpisy. V evidenci stížností zaznamenává všechny písemné i ústní stížnosti podle schématu:

- datum postoupení stížnosti
- kontaktní osoba (osoba, která přijala stížnost), pokud se nejedná o anonymní stížnost
- obsah stížnosti včetně jména osoby, která podala stížnost a jména osoby, na kterou byla stížnost podána
- způsob řešení
- jméno a podpis vedoucí jako odpovědné osoby za vyřízení stížnosti
- číslo protokolu „Vyřízení stížnosti“

Stížnosti se evidují jedenkrát týdně po kontrole Knihy přání a stížností a Schránky důvěry nebo v den doručení stížnosti. Stížnosti a spisový materiál týkající se jejich vyřizování se zakládají odděleně od ostatních spisů a jsou uloženy u vedoucí domova.

Vedoucí domova je povinna pravidelně 1 x týdně:

- kontrolovat **Knihu přání a stížností**, zda není uveden nový zápis. Kontrolu je nutno potvrdit podpisem a datem.
- kontrolovat a vybírat **Schránku důvěry**. Při výběru schránky musí být přítomen ještě jeden pracovník, aby bylo zajištěno, že všechny stížnosti budou zaevidované.

Obě kontroly je povinna písemně zaznamenat a vyhodnotit zápisem v Evidenci stížností.

Vedoucí zařízení 1 x za rok vyhodnocuje zápisy v Evidenci stížností a zápisy v protokolech „Vyřízení stížnosti“ na provozních poradách personálu domova. Tyto diskuze mohou vést ke změně pravidel poskytované služby a ke zlepšení kvality poskytovaných služeb. Vyhodnocení stížností je zaznamenáno také v hodnotící zprávě DPS.

Vedoucí dbá na vytváření prostředí, ve kterém se uživatelé, zaměstnanci popř. jiné osoby nebojí vyjadřovat své připomínky a stížnosti.

Každý pracovník domova zná postupy pro vyřizování stížností uživatelů, v případě potřeby je nápomocen uživatelům v objasňování jednotlivých bodů postupu.

O podávání a vyřizování stížností jsou uživatelé informováni v Domácím řádu, který obdrží při nástupu do domova.

8. Seznam institucí, kam je možné podat stížnost

1. Charita Konice

Kontakt – ředitelka Charity Konice p. Naděžda Páleníková, DiS.
Zahradní 690
798 52 Konice
telefon: 582 396 217
mobil: 739 524 364
e-mail: nadezda.palenikova@konice.charita.cz

Kontakt – vedoucí DPS Bohuslavice Mgr. Pavlína Pašová
DPS Bohuslavice E9
798 56 Bohuslavice
telefon: 582 383 505
mobil: 739 524 365
e-mail: pavlina.pasova@konice.charita.cz

2. Arcidiecézní charita Olomouc

Kontakt – Křížkovského 505/6
779 00 Olomouc
Tel.: 739 526 262
e-mail: info@acho.charita.cz
web. adresa: www.acho.charita.cz

3. Arcibiskupství Olomoucké

Kontakt-Arcibiskupství Olomoucké
Wurmova 562/9
779 00 Olomouc
Tel.: 587 405 411

4. Ministerstvo práce a sociálních věcí

Kontakt - Na Poříčním právu 1/376
128 00 Praha 2
Telefon: 950 191 111
Datová schránka: sc9aavg

5. Okresní soud v Prostějově

Kontakt - Okresní soud
Havlíčková 2936/16
796 00 Prostějov
Tel.: 582 401 611

6. Veřejný ochránce práv (tzv. ombudsman)

Kontakt - Kancelář Veřejného ochránce práv
Údolní 658/39
602 00 Brno
e-mail: podatelna@ochrance.cz
fax podatelny veřejného ochránce práv: 542 542 112

telefonická informační linka: 542 542 888

Poslání – Veřejný ochránce práv působí podle zákona č. 349/1999 Sb. o Veřejném ochránci práv k ochraně osob před jednáním úřadů a dalších institucí, vykonávajících státní správu, pokud je jejich jednání v rozporu s právem, neodpovídá-li principům demokratického právního státu a dobré správy nebo jsou-li tyto orgány neúčinné. Veřejný ochránce práv nemůže nahrazovat činnost těchto orgánů nebo rušit jejich rozhodnutí, ale může požadovat nápravu. Více na internetové adrese: www.ochrance.cz

7. Český helsinský výbor

Kontakt – Český helsinský výbor

Štefánikova 216/21

150 00 Praha, Smíchov

Tel.: 257 221 141

e-mail: info@helcom.cz

Poslání – tato instituce se mimo jiné zabývá monitoringem lidských práv v ČR. Bližší informace a kontakty na jednotlivé pracovníky najdete na internetové adrese: www.helcom.cz

Seznámení pracovníků DPS s Metodikou č. 7

[illegible]