



Sociální služby města Doksy
příspěvková organizace
Panská 199, 472 01 Doksy

Standard č. 7

Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby **Terénní pečovatelská služba**

Terénní pečovatelská služba v Doksech má písemně, srozumitelnou formou, zpracována vnitřní „Pravidla pro zjišťování, vyřizování a evidenci podnětů, připomínek a stížností“. Uživatelé a také zaměstnanci jsou s těmito pravidly seznámeni a služba podle těchto pravidel postupuje.

V Pravidlech je uvedeno, kdo je oprávněn si stěžovat, jakou formou stížnost podat, na koho je možno se obracet a kdo bude stížnost vyřizovat, a jakým způsobem a na koho se obracet v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti. S Pravidly seznámí uživatelé sociální pracovníci. O možnosti vyjadřovat své názory prostřednictvím podávání stížností, podnětů a připomínek, jsou uživatelé informováni při sepsu smlouvy. Stejně tak jsou poučeni o tom, jakým způsobem a komu mohou stížnosti, podněty a připomínky podávat.

Vymezení pojmů:

Uživatelé terénní pečovatelské služby mají k dispozici několik způsobů, jak mohou s případnými stížnostmi, podněty a připomínkami vystoupit. Platí při tom, že jim toto nesmí být jakkoliv na újmu.

Abychom uměli tato sdělení rozlišit, je třeba si je nejprve definovat:

- 1) **Stížnost** = podání v individuálním zájmu, v němž uživatel nebo skupina uživatelů napadá kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb; Stížnosti jsou evidovány a písemně vyřizovány v zákonné lhůtě. Založeny jsou v kanceláři sociální pracovníce.
- 2) **Podnět** = okolnost nebo návrh povzbuzující k nějakému činu, také jej můžeme vyjádřit jako popud, impuls;
- 3) **Připomínka** = podotknutí, upozornění, zmínka. Kdokoliv může vystoupit s návrhem, který podle jeho názoru může přispět ke zkvalitnění poskytovaných služeb, upozornit na nějaký nedostatek apod.

ad 1) Pravidla pro podávání, vyřizování a evidenci stížností

KDO může podat stížnost

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

JAK podat stížnost

Stížnost se podává poskytovateli sociálních služeb, proti kterému směřuje, a to 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, jíž se stížnost týká, a která není zároveň stěžovatelem, na újmu.

a) Stížnost ústní

Ústní stížnost bude zapsána do „Knihy stížností“, uživatelé se mohou obracet na pečovatelky, ale také na vedoucí zaměstnance.

O každé ústní stížnosti je proveden písemný zápis, který je evidován u sociální pracovníce domova. Ředitelka bude informována.

b) Stížnost písemná

Uživatel může svou písemnou stížnost podat:

* Schránka důvěry: Ta je umístěna v Domě s pečovatelskou službou, naproti výtahu, využít ji mohou všichni uživatelé TPS. Pokud bude stížnost podepsána, kompetentní zaměstnanec služby (sociální pracovník, vedoucí TPS, ředitelka) bude o výsledku jejího posouzení informovat přímo stěžovatele. Sociální pracovníce provede zápis a uloží ho. Ředitelka bude informována.

Anonymní stížnost nebude akceptována.

* Elektronicky:

Elektronicky podané stížnosti lze zasílat na adresy: moudra@dpsdoksy.cz,
reditel@dpsdoksy.cz

Anonymní stížnost nebude akceptována.

* Písemně jako poštovní zásilku (dopis) – adresováno vedení služby, kompetentnímu zaměstnanci. Anonymní stížnost nebude akceptována.

POVINNOSTI poskytovatele sociálních služeb:

- 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,
- 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.

Všechny stížnosti jsou vyřizovány písemně, vyřízení stížnosti je předáno stěžovateli.

Lhůta pro vyřízení stížnosti je 30 dní. Pokud dojde k překročení daného časového limitu, sociální pracovnice uvědomí stěžovatele o důvodu, proč tomu tak je.

Všechny stížnosti jsou evidovány u sociální pracovnice. Ředitelka pravidelně kontroluje vyřizování stížností.

STÍŽNOSTI zaměstnanců

Zaměstnanci si mohou také stěžovat – jak na uživatele, tak na jiného zaměstnance apod. Stížnost je vyřízena písemně do 30 dnů od podání, vyrozumění je předáno stěžovateli.

- a) Stížnost na uživatele – musí být podána vždy písemnou formou. Hlášení i vyřízení žádosti se eviduje u sociální pracovnice. Pokud se týká stížnost trestné činnosti klienta, předá vedení domova případ Policii ČR.
- b) Stížnost na jiného zaměstnance – může být podána ústně i písemně; stížnost vždy vyřizuje zaměstnanec nadřízený tomu, proti němuž stížnost směřuje. Stížnost se podává vedení organizace.

NESOUHLAS s vyřízením stížnosti

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 (MPSV) o prověření vyřízení této stížnosti; v žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti.

Ministerstvo na žádost stěžovatele vyřízení stížnosti prověří. Poskytovatel sociálních služeb je povinen poskytnout ministerstvu součinnost při prověření vyřízení stížnosti.

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.

Adresa: MPSV ČR, Inspekce kvality v sociálních službách, Na Poříčním právu 1, 128 01 Praha 2

Ad 2) a 3) Pravidla pro podávání podnětů a připomínek

Uživatelé i zaměstnanci mají k dispozici několik způsobů, jak mohou s případnými podněty či připomínkami vystoupit.

Platí přitom, že jim toto nesmí být jakkoliv na újmu.

Vyjadřovat se mohou ústně nebo písemně, případně prostřednictvím svého zástupce např. rodinného příslušníka, (ústně, písemně, popř. telefonicky).

Možnosti podání podnětů a připomínek

- 1) **Schránka** – v Domě s pečovatelskou službou naproti výtahu je umístěna kovová schránka, do které mohou uživatelé (případně zaměstnanci) vhazovat své návrhy. Na schránce je zřetelně vyznačeno štítkem, k jakému účelu slouží a o její existenci jsou uživatelé i zaměstnanci informováni. Tato schránka je pravidelně kontrolována a vybírána sociálním pracovníkem.
- 2) **Personál služby** – uživatelé se mohou obracet na pečovatelky, ale také na vedoucí zaměstnance (sociální pracovnice, ředitelka)

Zaměstnanci sociální služby mohou své podněty a připomínky uplatňovat na pravidelných pracovních poradách.

K podnětům a připomínkám se vyjadřují zaměstnanci, do jejichž kompetence spadají (pracovnice přímé péče, sociální pracovnice, kuchařky, apod.), případně uživatelé, kterých se týkají.

Aktualizováno dne 1. 1. 2020, 1. 4. 2024, 1. 7. 2025

Mgr. Klára Říhová
ředitelka organizace