

# Vnitřní pravidla podávání a vyřizování stížností

Poskytovatel: DS Zbůch, s. r. o. - Domov pro seniory Barbora,  
Nádražní 158, 330 22 Zbůch

Platná od 1. 1. 2017

## I.

Stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb

Za stížnost se považuje písemnost, která je nazvána jako stížnost, popř. z obsahu této písemnosti jednoznačně vyplývá, že se jedná o stížnost.

Stížnost, je takové podání uživatele, v němž žádá prošetření nebo nápravu skutečnosti, kterou se cítí poškozen a kterou nemůže řešit vlastními prostředky.

Stížnost na kvalitu služby je každé podání, které uživatel za stížnost považuje bez ohledu na názor pracovníka pověřeného vyřízením stížnosti.

Vlastní hodnocení toho, zda jde nebo nejde o stížnost na službu, je předmětem vyřizování stížnosti.

## II.

Kdo může podat stížnost

1. Uživatel domova pro seniory
2. Osoba pověřená uživatelem
3. Rodinný příslušník či jiná blízká osoba

Na co je možné podat stížnost

1. Na porušování práv uživatele
2. Na kvalitu nebo způsob poskytování péče, aniž by tím byl stěžovatel jakýmkoliv způsobem ohrožen

Stížnosti jsou přijímány i anonymně. Anonymní stížnosti lze podat vhozením do schránky stížností umístěné v jídelně domova. Anonymní stížnost lze podat též na sesternu, k sociální pracovníci a k řediteli domova. Anonymní stížnost podána na sesternu je bezodkladně předána k vyřízení řediteli domova, v jeho nepřítomnosti sociální pracovníci domova.

Stížnosti lze podat na adrese domova:

Domov pro seniory Barbora  
Nádražní 158  
330 22 Zbůch

nebo na adrese provozovatele:

DS Zbůch s. r. o. nebo Plzeňská 501, 330 22 Zbůch

### III. Přijímání stížnosti - forma podání

Stížnost lze podat ústně, písemně či telefonicky.

**Ústně** – ústně podané stížnosti se v jednoduchých případech vyřizují při jejich podání. O každé stížnosti se sepíše záznam, který se po přečtení předloží stěžovateli k podpisu.

**Písemně** – písemně podanou stížnost lze doručit osobně nebo prostřednictvím pošty (na adresy uvedené v čl. II., nebo elektronicky e-mailem. V případě, že stěžovatel podá stížnost osobně, vyhotoví se kopie jím podané stížnosti, pokud o to požádá. Na kopii stížnosti se uvede datum jejího přijetí a podpis odpovědného pracovníka, který danou stížnost přijal. Potvrzená kopie stížnosti se předá zpět stěžovateli.

Písemnou stížnost lze vložit do schránky stížností umístěné v jídelně domova. Tato schránka je kontrolována a vybírána jedenkrát týdně ředitelem domova.

Pro imobilní uživatele je zřízena přenosná schránka stížností. Přenosná schránka stížností je uložena v kanceláři sociální pracovnice a v případě potřeby je sociální pracovnící přinesena k lůžku uživatele.

**ZA STÍŽNOST MŮŽOU BÝT POVAŽOVÁNY I NEVERBÁLNÍ PROJEVY KLIENTŮ** (např. pláč, křik, agresivní chování ...). K řešení takovéto stížnosti tým provádí analýzu chování klienta, na základě které určí podstatu a smysl klientových „stěžujících“ projevů. O této situaci sepíše klíčový pracovník záznam a tento je předán řediteli k vyřízení.

**Telefonicky:** stížnost lze podat na tel. číslech 603 268 297, 774 828 520

**E –mailem:** elektronicky: dszbuch@seznam.cz

Každá stížnost má přiděleno číslo jednací.

### IV. Evidence stížností

Evidence přijatých stížností je vedena v kanceláři sociální pracovnice domova.

Evidence stížností obsahuje datum podání, jméno, příjmení a adresu stěžovatele, předmět stížnosti, kdy a komu byla stížnost předána k vyřízení, výsledek šetření, opatření ke zjednání nápravy, jak byla splněna opatření k nápravě a kopie zprávy, která byla zaslána stěžovateli.

### V. Ukládání stížností a spisového materiálu

Stížnosti a spisový materiál týkající se vyřizování stížností, popřípadě nápravná opatření a kontrola jejich realizace, se zakládají v kanceláři sociální pracovnice domova v samostatných deskách.

## VI.

### Termíny a způsoby vyřizování stížností

Podané stížnosti vyřizuje ředitel domova. Všechny podané stížnosti je nutno urychleně řešit a vyřídit nebo zařídit jejich vyřízení. Prošetření stížností musí být prováděno bez průtahů. Musí být prošetřeny všechny body stížnosti.

Je nepřípustné postupovat stížnosti k vyřízení osobám, proti kterým stížnost směřuje. Stížnosti, které není třeba prošetřovat na místě nebo na podkladě vyjádření či spisového materiálu jiného orgánu, musí být vyřízeny do 14 dnů ode dne zaregistrování.

Stížnosti, které nelze vyřídit do 14 dnů ode dne jejich doručení, musí být vyřízeny nejdéle do 30 dnů od jejich doručení.

Oprávněná stížnost se považuje za vyřízenou, jakmile po jejím prošetření byla učiněna opatření, potřebná k odstranění zjištěných závad a stěžovatel byl o tom vyrozuměn.

O vyřízení stížnosti musí být stěžovateli podána zpráva i v případě, že stížnost byla posouzena jako neoprávněná.

Zpráva o vyřízení anonymní stížnosti bude po prošetření a po provedených opatřeních a odstranění zjištěných závad vyvěšena na nástěnce u hlavního vchodu do zařízení.

## VII.

### Zápis o prošetření stížnosti

O ústním jednání při prošetřování stížností sepíše zaměstnanec prošetřující stížnost zápis, který musí obsahovat jména všech osob, jež se jednání zúčastnily, stručné a výstižné vylíčení průběhu a výsledku jednání, jakož i doložku, že účastníci jednání byli s obsahem zápisu z jednání seznámeni.

Zápis podepíše zaměstnanec provádějící šetření a všichni účastníci šetření. Jestliže některý účastník odmítne zápis podepsat nebo nesouhlasí s jeho obsahem, poznamená se to do zápisu spolu s uvedením důvodu odmítnutí podpisu.

## VIII.

### Odvolání v případě nespokojenosti stěžovatele s vyřízením stížnosti

Pokud stěžovatel nesouhlasí se způsobem vyřízení stížnosti, může se obrátit na

1. jednatele společnosti DS Zbůch s. r. o. - p. Jaroslava Jedličku, Plzeňská 501, 330 22 Zbůch
2. na KÚ Plzeňského kraje, odbor sociálních věcí, Škroupova 1760/18, Jižní Předměstí, 301 00 Plzeň, tel. spojení 377 195 11
3. MPSV ČR, Inspekce kvality v sociálních službách, Pa Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2
4. nezávislý orgán, např. – Veřejný ochránce práv, Údolní 39, 60200 Brno, tel. spojení 542542888
5. Český helsinský výbor, Štefánikova 216/21, 15000 Praha Smíchov, tel. 257221142

## IX.

### Závěrečná ujednání

Proti stěžovateli nesmí být činěny přímé ani nepřímé zákroky proto, že podal stížnost. Požádá-li stěžovatel, aby jeho jméno nebylo uváděno, nebo jestliže je to v zájmu správného vyřízení stížnosti, postoupí se k prošetření jen opis stížnosti bez uvedení jména stěžovatele.

Je nepřípustné postupovat stížnost k vyřízení (prošetření) pracovníkovi, proti kterému stížnost směřuje.

S těmito „Vnitřními pravidly podávání a vyřizování stížností“ jsou prokazatelně seznámeni zaměstnanci při nástupu do pracovního poměru.

Zpracoval:

Ing. Jiří Praizler

ředitel Domova pro seniory Barbora

Příloha : Formulář pro podávání stížností

**Formulář pro podávání stížností**  
Domov pro seniory Barbora, Nádražní 158, 330 22 ZBůch

Datum podání stížnosti .....

Příjmení a jméno stěžovatele: .....

Předmět stížnosti: .....