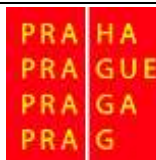




**Domov pro seniory Krč**

Sulická 1085/53

142 00 Praha 4 - Krč



**SQ 7/2014**

**Název:**

**Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby**

<b>Vydání č:</b>		<b>Výtisk č:</b>		<b>Počet stran:</b>	
<b>Platnost:</b>	1. 6. 2014	<b>Účinnost:</b>	1. 6. 2014	<b>Počet příloh:</b>	2
<b>Tímto předpisem se aktualizuje:</b>	Standard č. 7 „Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby“ ze dne 10. 10. 2011				

	<b>Příjmení a jméno</b>	<b>Podpis</b>	<b>Datum</b>
<b>Aktualizace:</b>	Ing. Ilona Matulová Ing. Alena Petráková Eliška Válková Mgr. Václava Hornychová		
<b>Schválil:</b>	Ing. Otto Kechner		

<b>Číslo výtisku</b>	<b>Funkce</b>	<b>Jméno</b>	<b>Podpis</b>	<b>Datum</b>
1.	Ředitel Domova pro seniory Krč	Ing. Otto Kechner		
2.	Vedoucí a manažerka ošetrovatelského úseku	Eliška Válková		
3.	Vedoucí sociálního úseku	Mgr. Václava Hornychová		
4.	Vedoucí hospodářského úseku	Ing. Ilona Matulová		
5.	Vedoucí ekonomického úseku	Ing. Alena Petráková		
6.	Vedoucí stravovacího úseku	Bc. Václav Hájek		

## **Obsah**

<b>1 Úvod</b> .....	<b>3</b>
1.1 Smysl.....	3
1.2 Pojmy .....	3
1.3 Zásady .....	3
<b>2 Okruh osob</b> .....	<b>4</b>
<b>3 Stížnosti</b> .....	<b>4</b>
3.1 Podání stížnosti.....	4
3.2 Přijímání a prošetření stížností .....	5
<b>4 Postup prošetření stížností</b> .....	<b>5</b>
4.1 Informování o výsledku šetření .....	6
<b>5 Lhůty pro vyřízení stížností</b> .....	<b>7</b>
<b>6 Analýza stížností</b> .....	<b>7</b>
<b>7 Podněty a připomínky</b> .....	<b>7</b>
7.1 Postup prošetření podnětů a připomínek .....	7
<b>8 Kontakty, kam je možné podat stížnost</b> .....	<b>8</b>
<b>9 Přílohy</b> .....	<b>10</b>

# 1 Úvod

## 1.1 Smysl

Každá stížnost, připomínka, podnět, návrh nebo pochvala jsou pro pracovníky a vedení Domova pro seniory Krč (dále „Domov“) zpětnou vazbou na poskytované služby nebo způsob jejich poskytování. Jsou také podnětem ke zlepšení.

## 1.2 Pojmy

- a) Podnět - sdělení v duchu partnerského vztahu, které obsahuje návrh na něco nového nebo změnu. („Dnes je horko, dal bych si zmrzlinu“)
- b) Připomínka - sdělení podané s důvěrou ve zlepšení. Má kritický charakter („Zmrzlina prodávána zítra nemá smysl. Proč se nepodává dnes, když je horko?“)
- c) Návrh - je konkrétní nápad na změnu či zlepšení stávající situace („Měli byste zmrzlinu prodávat, když je horko. Ne, podle plánu.“)
- d) Stížnost - sdělení obsahující kritiku, nespokojenost, pocit újmy na právech. Stěžovatel požaduje řešení („Chci si stěžovat, protože se zmrzlina nepodává dnes“).
- e) Opakovaná stížnost - stížnost od stejného stěžovatele na stejnou věc několikrát za sebou.
- f) Oprávněnost stížnosti - stěžovatel je oprávněn si stěžovat na službu poskytovanou Domovem nebo na způsob poskytnutí služby.
- g) Pochvala - obsahuje kladné ohodnocení za poskytnuté služby.

## 1.3 Zásady

- objektivita
- informování o průběhu
- jasná pravidla
- podnět se neobrátil proti stěžovateli
- diskrétnost přijetí i prověřování

## **2 Okruh osob**

Právo podat si stížnost, připomínku, návrh, podnět či pochvalu má každý Uživatel a každá fyzická či právnická osoba, která zastupuje práva Uživatele, dále zaměstnanec či jiná osoba, která uzná za vhodné vyjádřit se k poskytovaným službám.

Pro podání stížnosti má každý Uživatel právo si zvolit svého zástupce. Každý Uživatel má možnost přizvat si na jednání o stížnosti blízkého člověka.

## **3 Stížnosti**

Právo stěžovat si má každý, kdo uzná za vhodné vyjádřit se k nabídce a kvalitě poskytované služby. Každá stížnost je posouzena a následně je vypořádána. Při jejím podání je ihned evidována a postoupena dále k jednání. O výsledku a nápravě je stěžovatel informován. V případě anonymních stížností je o vyřešení stížnosti informován stěžovatel na nástěnce Domova.

### **3.1 Podání stížnosti**

#### Forma:

- ústní (osobně, telefonicky)
- písemná (poštou, emailem, zpráva ve schránce stížností)
- anonymní
- v zastoupení – kdokoliv dle volby Uživatele

#### Místo:

##### Písemné stížnosti se podávají:

- na adresu Domova
- osobně k rukám asistentky ředitele
- do schránky stížností
- na Magistrát hl. města Prahy

##### Ústní stížnost je podána:

- kterémukoliv zaměstnanci, ke kterému má Uživatel důvěru.

### Evidování stížností dle formy podání:

- Ústní – ústně podaná stížnost se převede do písemné formy a předá se dále asistentce ředitele, která ji zapíše do Knihy stížností
- Písemná a anonymní stížnost se eviduje v Knize stížností
- Telefonická stížnost se eviduje stejně jako ústní stížnost
- Anonymní – eviduje se dle pravidel bez udání jména stěžovatele.

Ústně podaná stížnost je převedena do písemného záznamu a předána asistentce ředitele nebo do schránky stížností. Uživatel je seznámen se zaznamenanou stížností, a pokud má zájem, podepíše ji. Pokud není schopen podpisu ze zdravotních důvodů, ale chápe smysl obsahu stížnosti, příslušný pracovník zaznamenává formu souhlasu Uživatele (např. pokývnutí hlavy).

Při převodu do písemné podoby se respektuje přání stěžovatele zůstat v anonymitě.

Povinností zaměstnanců, zejména klíčového pracovníka, je sledovat a reagovat na projevy nelibosti u Uživatelů, jejichž schopnost vyjádřit svá přání a názory je ztížena z důvodu snížení rozumových schopností (demence) či jiného handicapu.

### **3.2 Přijímání a prošetření stížností**

Veškeré stížnosti se evidují u asistentky ředitele, která je zapisuje do Knihy stížností. Asistentka ředitele za přítomnosti sociální pracovnice vybírá schránku stížností 1/14 dní nebo dle potřeby.

### **4 Postup prošetření stížností**

Všechny stížnosti se zaznamenávají písemně do Knihy stížností a musí se archivovat.

Postup při vyřizování stížností:

- 1) Podání a přijetí stížnosti
- 2) Evidence do Knihy stížností
- 3) Předání vedoucímu úseku, kterého se stížnost týká
- 4) Prošetření předmětu stížnosti
- 5) Písemné vyjádření ke stížnosti.

Stížnost je předána vedoucímu úseku, kterého se bezprostředně týká. Ten ji v případě potřeby přednese na nejbližší poradě vedení.

V případech, kdy je stížnost vedena proti:

- Vedoucímu úseku – je tato stížnost postoupena řediteli organizace, který se stížností zabývá sám nebo jejím vyřízením pověří jiného pracovníka
- Řediteli – potom je tato stížnost předána zástupkyni ředitele a následně je postoupena zřizovateli. Organizace může ke stížnosti přidat své vyjádření k posuzované skutečnosti.

#### Metody zjišťování skutečností důležité pro prošetření stížnosti:

- rozhovor se stěžovatelem, pokud je pod stížností podepsán
- rozhovor s osobami, které mohou k dané stížnosti poskytnout objektivní informace
- prošetření písemných podkladů příslušných k povaze stížnosti (domácí řád, zdravotnická dokumentace, smlouva aj.)
- zjišťování historie problému (pravidelnost situace, výjimka apod.).

#### **Stížnost na kvalitu poskytované služby**

Vedoucí úseku, kterého se stížnost týká, zjišťuje okolnosti ve věci stížnosti. Veškeré informace, které jsou v rámci šetření zjištěny, jsou považovány za důvěrné.

#### **4.1 Informování o výsledku šetření**

O průběhu jednání a jeho výsledku je vyhotoven Záznam o podání stížnosti, který je doručen stěžovateli a jeho kopie jsou archivovány v Knize stížností a založeny do sociální dokumentace Uživatele. Záznam o podání stížnosti je vždy osobně předáván asistentkou ředitele spolu s vedoucí úseku, kterého se stížnost týká.

Pokud je stížnost anonymní, je výsledek jednání vyvěšen na nástěnce v přízemí Domova. Pokud je stížnost podána zástupcem, je výsledek předán zástupci stěžovatele i Uživateli samotnému.

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti má stěžovatel právo obrátit se ke zřizovateli Domova (hl. město Praha) na adresu Magistrátu hl. města Prahy, případně k jinému nezávislému orgánu s podnětem k prošetření postupu při vyřizování stížnosti.

## **5 Lhůty pro vyřízení stížností**

Podané stížnosti musí být vyřízeny nejpozději do 30 kalendářních dnů od data podání stížnosti. Tato lhůta může být ve složitějších případech ředitelem Domova prodloužena na 60 dnů.

## **6 Analýza stížností**

Analýzu stížností provádí asistentka ředitele, vždy po skončení kalendářního roku. Analýza obsahuje:

- počet stížností
  - z toho oprávněných
  - z toho neoprávněných
- četnost dle povahy:
  - dle stěžovatele
  - dle způsobu podání
- srovnání s minulým obdobím

Analýza se archivuje v Knize stížností.

## **7 Podněty a připomínky**

Uživatelé jsou o možnosti podávat podněty a připomínky informováni prostřednictvím klíčového pracovníka a vedoucích úseků. Podněty a připomínky mohou Uživatelé vhodit do schránky stížností. Nahlášené podněty a připomínky jsou zapsány do Knihy stížností vedené u asistentky ředitele.

### **7.1 Postup prošetření podnětů a připomínek**

Všechny podněty a připomínky se zaznamenávají písemně do Knihy stížností a musí se archivovat.

## 8 Kontakty, kam je možné podat stížnost

### 1) Přímo v Domově pro seniory Krč

Domov pro seniory Krč

Sulická 1085/53

142 00 Praha 4

[www.dskrc.cz](http://www.dskrc.cz)

odpovědná osoba: Lucie Štveráková (asistentka ředitele)

e-mail: [stverakova@dskrc.cz](mailto:stverakova@dskrc.cz)

tel.: 241 091 921

### 2) Magistrát hlavního města Prahy (nadřízený orgán Domova pro seniory Krč)

Mariánské náměstí 2

110 01 Praha 1

[www.praha.eu](http://www.praha.eu)

e-mail: [posta@praha.eu](mailto:posta@praha.eu)

tel.: 236 001 111

### 3) MPSV ČR (stížnosti na poskytování sociálních služeb)

Odbor kontroly

Na Poříčním právu 1/376

128 01 Praha 2

Tel.: 221 921 111

e-mail: [posta@mpsv.cz](mailto:posta@mpsv.cz)

### Ministerstvo zdravotnictví ČR (stížnosti na poskytování zdravotní péče)

Odbor kontroly

Palackého nám. 4

128 01 Praha 2

Tel.: 224 971 111

E-mail: [mzcr@mzcr.cz](mailto:mzcr@mzcr.cz)



**Právní oddělení a poradenské centrum ČHV (Český helsinský výbor)**

Tel.: 257 221 142 nebo 777 220 503

E-mail: [poradna@helcom.cz](mailto:poradna@helcom.cz)

**Veřejný ochránce práv**

Mgr. Anna Šabatová, Ph.D.

Údolní 39

602 00 Brno

informační linka: 542 542 888

E-mail: [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)

[www.ochrance.cz](http://www.ochrance.cz)

**Centrum sociálních služeb Praha-KONTAKT,**

Ječná 3

Praha 2 120 00

Dělnická 54

Praha 7 170 00

Tel.: 222 515 400, 220 562 323

E-mail: [iis@csspraha.cz](mailto:iis@csspraha.cz),

[www.csspraha.cz](http://www.csspraha.cz).

**4) Telefonní linky orientované na seniory**

- Senior telefon ŽIVOTa 90 - tel: 800 157 157 - bezplatná linka pro seniory
- Zlatá linka seniorů - tel.: 800 200 007

## 9 Přílohy

Příloha č. 1 Záznam o podání stížnosti

<b>Záznam o podání stížnosti</b>
<b>Předmět stížnosti</b> (popis stížnosti, situace):
<b>Datum podání:</b> <b>Jméno stěžovatele:</b> <b>Místo a forma podání:</b> <b>Osoba pověřená vyřízením stížnosti:</b>
<b>Postup řešení stížnosti:</b>
<b>Závěr:</b>
<b>Návrh opatření:</b>
<b>Datum vyřízení stížnosti:</b>
<b>Podpis odpovědné osoby:</b>  <b>Podpis stěžovatele:</b>