



Domov pro seniory Dobětice, příspěvková organizace  
Šrámkova 38/A; Ústí nad Labem, PSČ 400 11  
TELEFON: 472 772 902 BANKOVNÍ SPOJENÍ: 3783800277/0100  
FAX: 472 778 878 IČ: 44555407 ID datové schránky: qcivqgf  
e-mail: [info@dd-dobetice.cz](mailto:info@dd-dobetice.cz) [www.dd-dobetice.cz](http://www.dd-dobetice.cz)

## Směrnice č. 14/2018

Standardy kvality sociální služby

### Standard č. 7 Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb domov pro seniory (dále DPS)

Obsah:

- ČL. 1 - Úvod
- ČL. 2 - Všeobecné informace - stížnosti
- ČL. 3 - Podání stížnosti, evidence, vyřízení stížnosti
- ČL. 4 - Závěrečná ustanovení

Účinnost: 1. 8. 2018  
Zpracoval: Mgr. Gabriela Stanková, vedoucí úseku sociálního poradenství a soc. péče  
Schválil: Ing. Martina Škvárová, ředitelka  
Počet stran: 7  
Počet příloh: 1

## **ČL. 1. ÚVOD**

1. Tato směrnice je vydána na základě zákona č. 108/2006 Sb. v platném znění.
2. Domov pro seniory Dobětice, příspěvková organizace /dále Domov/ má písemně zpracována vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby, a to ve formě srozumitelné osobám, podle těchto pravidel Domov postupuje.

## **ČL. 2. VŠEOBECNÉ INFORMACE – STÍŽNOSTI**

### **Stížnost je vyjádřená nespokojenost s kvalitou a způsobem poskytování služeb Domova.**

1. Klienti Domova si mohou stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb. Mohou také podávat podněty, námítky, připomínky, návrhy, případně sdělit pochvalu.
2. O tom jak stížnost podat jsou klienti informováni ve Směrnici (Domovní řád), kterou každý z klientů obdržel. Zároveň je vypracována zkrácená verze pro klienty Domova, se kterou jsou všichni seznámeni a je volně k nahlédnutí na nástěnkách na každém poschodí.
3. Klient má právo si stěžovat, ve prospěch klienta má právo si stěžovat jeho zástupce nebo rodinný příslušník. Podání stížnosti nesmí být na újmu tomu, kdo ji podal, ani tomu, v jehož zájmu byla podána. Stěžovatel nesmí být poškozen ve svých právech a oprávněných zájmech tím, že stížnost podal, a to ani v případě, kdy se stížnost ukáže jako neoprávněná. V případě, že si klient nechce stěžovat přímo u pověřeného zaměstnance, nebo pokud klient nechce či není schopen písemné stížnosti, může v této záležitosti oslovit kromě jím pověřené osoby jakéhokoliv zaměstnance Domova. Ten je povinen předat stížnost ústně či písemně pověřenému zaměstnanci (vedoucí úseku sociálního poradenství).
4. Opakované stížnosti, které nepřinášejí nová fakta, se nevyřizují. Anonymní podání stížnosti je možné, Domov se jimi zabývá stejně jako stížnostmi, kde je jejich autor znám. Podněty a připomínky klientů se, kromě toho, projednávají i v běžné denní komunikaci
5. Domov zřizuje schránky na stížnosti a další připomínky klientů, které jsou umístěny na jídelničkách na jednotlivých patrech.
6. Klienti mohou podat petici. Při podání petice se Domov řídí zákonem č. 85/1990 Sb. o právu petičním. Ten vychází ze základní listiny práv a svobod a je svým způsobem pilířem demokracie. Ve stručnosti říká, že každý má právo podávat petice a nikomu to nesmí být na újmu.

7. Pro rozpoznání toho co je a co není stížnost, platí zásadní pravidlo: Pokud klient označí své podání jako stížnost, pak jde o stížnost, bez ohledu na obsah podání.
8. Domov zpracovává připomínky a stížnosti jako podněty pro další zkvalitňování svých služeb.

### ČL. 3. PODÁNÍ STÍŽNOSTI, EVIDENCE, VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTI

1. Domov informuje osoby (zaměstnance, klienty, rodinné příslušníky, atd.) o možnosti podat stížnost, jakou formou stížnost podat, na koho je možno se obracet, kdo bude stížnost vyřizovat a jakým způsobem. Informuje o možnosti zvolit si zástupce pro podání a vyřizování stížnosti; s těmito postupy jsou rovněž prokazatelně seznámeni zaměstnanci Domova.

#### 2. Podání stížnosti

**KDO?** Vyřizováním stížností a vybíráním schránky na stížnosti je pověřena vedoucí úseku sociálního poradenství a sociální péče. Vybírání schránky se účastní dvě osoby - vedoucí úseku soc. poradenství a sociální péče (případně sociální pracovník) vedoucí DPS, vedoucí DZR. Schránka je opatřena zámekem, přičemž klíče od schránky má pouze vedoucí úseku sociálního poradenství a sociální péče (případně sociální pracovník) pověřená vyzvedáváním podání ze schránky.

V případě, že ve schránce bylo jakékoli podání, označí se podacím razítkem, číslem jednacím, pořadovým číslem stížnosti a zapíše do knihy stížností a podacího deníku (spisová služba). V případě nepřítomnosti jednoho z výše zmíněných vedoucích, je vybíráním schránky pověřen administrativní pracovník.

V případě, že si ten kdo si stěžuje, nepřeje podat stížnost k rukám vedoucí sociálního poradenství a sociální péče (případně sociálnímu pracovníkovi, může stížnost podat k rukám administrativního pracovníka. Administrativní pracovník stížnosti řeší v případě, že by hrozil střet zájmů (tzn. pokud by stěžovatel podával stížnost na vedoucí sociálního poradenství, případně pokud by se stížnost týkala úseku sociálního poradenství a sociální péče).

V případě, že si klient nechce stěžovat přímo u pověřeného zaměstnance, nebo pokud klient nechce či není schopen písemné stížnosti, může v této záležitosti oslovit kromě jím pověřené osoby jakéhokoliv zaměstnance Domova a to kdykoliv. Ten je povinen předat stížnost ústně či písemně pověřenému zaměstnanci (vedoucí úseku sociálního poradenství a sociální péče, případně sociálnímu pracovníkovi), administrativnímu pracovníkovi.

Mgr. Gabriela Stanková  
Vedoucí úseku sociálního poradenství a sociální péče  
Šrámkova 3305/38A, 400 11 Ústí nad Labem  
Tel: 472 772 902  
Mobil: 737 251 812  
e-mail: [g.stankova@dd-dobetice.cz](mailto:g.stankova@dd-dobetice.cz)

Milada Lipčáková  
Administrativní pracovník  
Šrámkova 3305/38A, 400 11 Ústí nad Labem  
Tel: 472 772 902, 472 770 522  
e-mail: [m.lipcakova@dd-dobetice.cz](mailto:m.lipcakova@dd-dobetice.cz)

**KDY?** Stížnosti se přijímají zpravidla denně k rukám vedoucí úseku sociálního poradenství a sociální péče (popř. sociálního pracovníka), případně k rukám administrativního pracovníka. Schránky na stížnosti se vybírají 2x měsíčně (1x 14 dní).

**KDE?** - v kanceláři pověřeného zaměstnance (kancelář sociálních pracovníků) ve II.NP,  
- v kanceláři administrativního pracovníka ve II. NP a dále v označených schránkách umístěných na jídelničkách na jednotlivých patrech. Tyto schránky mohou sloužit i pro případné náměty nebo pochvaly.

**JAK?** Stížnost se podává:

- ústně (v případě ústního podání, sepíše stížnost pověřený zaměstnanec)
- písemně
- anonymně do schránky
- telefonicky
- prostřednictvím emailu
- jakýmkoli vyjádřením nespokojenosti u klientů, kteří nejsou schopni verbální komunikace

Zkrácené pokyny pro podání stížnosti jsou řešeny v Domovním řádu v platném znění, který je závazný nejen pro klienty, ale i pro všechny zaměstnance Domova.

Pro klienty je také vytvořena zkrácená obrázková verze. Obrázková verze je na viditelném místě u schránky na stížnosti.

3. Domov stížnosti eviduje a vyřizuje je písemně v přiměřené lhůtě. Stížnosti se vyřizují do 28 dnů od podání, klient nebo jeho zástupce je předem seznámen s formou odpovědi a postupem řešení stížnosti. Zaměstnanec pověřený vyřizováním stížnosti zjistí a prověří všechny skutečnosti a okolnosti předmětného podání. Použije dokumentaci, dotazování a potřebné materiály ke zjištění pravdy. V závěru zaměstnanec rozhodne, zda podaná stížnost byla oprávněná, částečně oprávněná nebo neoprávněná. V případě, že pro vyřízení stížnosti je nutné zajistit více podkladů a ověřit více skutečností, a není možné stížnost uzavřít do 28 dnů od podání, vyhrazuje si Domov právo na prodloužení doby vyřízení na 60 dnů od podání stížnosti. V případě, že si Domov vyhradí právo prodloužení doby na vyřízení, informuje o tom neprodleně písemně stěžovatele. Zápis projednané stížnosti uvádí možnost odvolání. Stížnosti a potřebné dokumenty šetření se evidují a zakládají pod pořadovým číslem, kniha je vedena u pověřeného zaměstnance.

4. **Evidence stížností:**

- evidenční číslo jednacích stížností (spisová služba)
- pořadové číslo stížnosti v daném roce
- datum podání stížnosti

- forma stížnosti – ústní, písemná, anonymní, atd.
- jméno stěžovatele – (nejde-li o anonym)
- stručný obsah stížnosti včetně konkrétních výroků stěžovatele
- kdo stížnost přijal
- kdo byl pověřen vyřízením stížnosti
- do kdy má být stížnost vyřízena
- skutečná lhůta vyřízení
- podpis zaměstnance, který stížnost k vyřízení převzal
- výsledek vyřízení stížnosti (stížnost oprávněná, částečně oprávněná, neoprávněná)
- podpis stěžovatele při uzavření stížnosti

5. S výsledky projednávání seznámí pověřený zaměstnanec stěžovatele a to nejlépe ústním projednáním a písemným vyjádřením. Stěžovatel potvrdí podpisem převzetí, případně je vyjádření zasláno doporučeným dopisem do vlastních rukou stěžovatele.

6. Před uzavřením stížnosti je její obsah přednesen na poradě vedení Domova.

Vedení společně vyhodnotí:

- míru střetu zájmu o ohrožení
- nutnost realizace opatření
- nutnost realizace systémového řešení

Vedení kontroluje realizaci nápravných či systémových řešení.

#### 7. Prošetření stížnosti:

- Zaměstnanec, který stížnost přijal, následně předá stížnost pověřenému zaměstnanci, ten dále řediteli Domov. Ředitel ve spolupráci s pověřeným zaměstnancem rozhodne, **kdo bude stížnost řešit.**
- Prověřením skutečností uvedených ve stížnosti je zpravidla pověřen vedoucí příslušného úseku, jehož se stížnost týká. Případně se vyřízením stížnosti zabývá vedoucí úseku sociálního poradenství ve spolupráci s dalšími vedoucími zaměstnanci
- Stížnost **nelze postoupit k vyřízení zaměstnanci, proti kterému směřuje** nebo který by mohl být zainteresován na způsobu vyřízení stížnosti. Pokud by **hrozil střet zájmů** nebo jiná důvodná obava z podjatosti, zabývá se stížností administrativní pracovník.
- Směřuje-li **stížnost vůči řediteli zařízení**, musí být postoupena nadřízenému orgánu (zřizovateli).
- Směřuje-li stížnost vůči konkrétní osobě, je třeba si vyžádat **její vyjádření k dané věci**, buď písemně nebo do protokolu.
- **Stěžovatel může být přizván (přeje-li si to) k šetření stížnosti**, to neplatí v případě, že se šetření týká osobních nebo citlivých údajů dalších osob. Konfrontace je brána jako krajní prostředek, pokud s ní obě strany souhlasí. Požádá-li o to klient, je třeba zachovat mlčenlivost o jeho totožnosti.
- Zjistí-li zaměstnanec při šetření **podezření z trestného činu, informuje neprodleně ředitele zařízení**, který rozhodne o dalším postupu.

### **Struktura či forma vyřízení stížnosti:**

Po prošetření stížnosti je třeba výsledek šetření **písemně oznámit stěžovateli**. Písemné oznámení obsahuje:

- datum vyřízení stížnosti
- jméno a podpis odpovědné osoby, která stížnost vyřizovala
- výsledek vyřízení stížnosti (stížnost byla shledána jako opodstatněná, neopodstatněná, částečně oprávněná – pak je třeba uvést, v čem byla oprávněná a v čem nikoli nebo že se nepodařilo přes veškerou snahu stížnost vyřešit)
- jaká opatření byla Domovem přijata v případě oprávněnosti stížnosti
- jakým způsobem a kam se může stěžovatel odvolat v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti
- Zápis projednané stížnosti uvádí možnost odvolání. Stížnosti a potřebné dokumenty šetření se evidují a zakládají pod pořadovým číslem, kniha je vedena u pověřeného zaměstnance.

Pokud se jedná o anonymní připomínku, stížnost, postupuje Domov při evidenci, vedení, šetření, vyřízení anonymní stížnosti stejným způsobem jako u stížnosti písemné či ústní. Klienti či rodinní příslušníci se o výsledku anonymní stížnosti dozví na nástěnkách na jídelničkách na jednotlivých patrech, kde výsledek visí 14 dní od uzavření vyřízené anonymní stížnosti. Za vyvěšení výsledku uzavřené anonymní stížnosti odpovídá pověřený zaměstnanec.

8. Domov informuje osoby o možnosti obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti na nadřízený orgán Domova nebo na instituci sledující dodržování lidských práv s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti.

Klient má právo na odvolání a prověření své stížnosti do 15 dnů v případě své nespokojenosti u nadřízených nebo nezávislých orgánů:

#### **Magistrát města Ústí nad Labem**

Adresa: Velká Hradební 8, Ústí nad Labem, PSČ 400 01

tel: 475 271 111

e-mail: [podatelna.magistrat@mag-ul.cz](mailto:podatelna.magistrat@mag-ul.cz)

#### **Krajský úřad Ústeckého kraje**

Adresa: Velká Hradební 3118/48, Ústí nad Labem, PSČ 400 01

Odbor sociálních věcí

tel.: 475 657 111

e-mail: [epodatelna@kr-ustecky.cz](mailto:epodatelna@kr-ustecky.cz)

#### **Ministerstvo práce a sociálních věcí**

Adresa: Na Poříčním právu 1/376, Praha 2 PSČ 128 01

tel.: 221 921 111

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

#### **Český helsinský výbor**

Adresa: Štefánikova 21, Praha 5, PSČ 150 00,

tel: 602 646 940, 257 221 141

e-mail: [info@helcom.cz](mailto:info@helcom.cz); [podatelna@helcom.cz](mailto:podatelna@helcom.cz)

## **Veřejný ochránce práv**

Adresa: Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, Brno, PSČ 602 00

tel: 542 542 888 – telefonická informační linka 542 542 111

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

## **Krajská rada seniorů Ústeckého kraje**

[www.rscr.cz/krajske-rady/ustecky-kraj/](http://www.rscr.cz/krajske-rady/ustecky-kraj/)

Sídlo: Dobětická 10, 400 01 Ústí nad Labem

Kontaktní osoba: PaedrDr Květa Čelišová

Telefon: 602 348 478

mail: [amaly@seznam.cz](mailto:amaly@seznam.cz)

### **ČL. 4. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

1. Za kontrolu a revizi této směrnice zodpovídá vedoucí úseku sociálního poradenství a sociální péče.
2. Tato směrnice je závazná pro všechny zaměstnance a klienty Domova.
3. Za kontrolu dodržování směrnice jsou zodpovědní vedoucí zaměstnanci.
4. Tato směrnice ruší směrnici č. 5/2016 standard č. 7 ze dne 29.3.2016 v plném rozsahu a nabývá účinnosti dne 1. 8. 2018.
5. Přílohy:  
Příloha č. 1 Seznámení zaměstnanců se směrnicí
6. Rozdělovník  
Směrnici obdrží
  - Ředitelka Domova
  - Vedoucí zaměstnanci Domova
  - Archiv

V Ústí nad Labem dne 13.7.2018

Ing. Martina Škvárová  
ředitelka Domova pro seniory Dobětice,  
příspěvkové organizace