

S7 POSTUP PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ, PODNĚTŮ A PŘIPOMÍNEK

Podle této směrnice se postupuje při prošetřování stížností týkajících se služby nebo způsobu poskytování služby či při podaném podnětu nebo připomínce.

Stížnost na poskytování sociální služby je vyjádřená nespokojenost s cílem dosáhnout změny. Stížnost **lze podat do 1 roku od události**, na kterou stížnost směřuje. Stížnosti bereme jako cenné podněty pro další zlepšování služby a pro celkové zvyšování její kvality. Podání stížnosti nevede k žádnému znevýhodnění, újmě stěžovatele či osoby, kterou zastupujeme.

Pravidla jsou zpracovaná na základě Předpisu ředitele DCHB C-3-1., Stížnosti na poskytování služeb, a jsou závazná pro všechny zaměstnance Domova.

Podání stížnosti

Kdo může stížnost podat?

Na poskytování sociálních služeb může podat stížnost:

- osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- osoba blízká, nemůže-li stížnost podat osoba, které je nebo byla sociální služba poskytována, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřela,
 - Za osobu blízkou je považován příbuzný v řadě přímé, sourozenec a manžel nebo partner podle jiného zákona upravujícího registrované partnerství (dále jen „partner“); jiné osoby v poměru rodinném nebo obdobném se pokládají za osoby sobě navzájem blízké, pokud by újmu, kterou utrpěla jedna z nich, druhá důvodně pociťovala jako újmu vlastní. Má se za to, že osobami blízkými jsou i osoby sešvagřené nebo osoby, které spolu trvale žijí (§ 22 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb. občanský zákoník – znění od 15.02.2025).
- osoba zmocněná osobou, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- člen domácnosti osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba, oprávněný k zastupování této osoby podle občanského zákoníku, nebo
- zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb

Každá z těchto osob má právo si stěžovat na poskytovanou službu, aniž by tím byla jakýmkoliv způsobem ohrožena, znevýhodněna nebo utrpěla újmu.

Stížnosti jiných než výše uvedených osob, je třeba brát jako možný **podnět** pro zvýšení kvality služby, zejména pokud poukazují na porušení nebo ohrožení práv klientů.

Komu a jak lze stížnost sdělit?

Stížnost lze podat *každému zaměstnanci* služby, a to:

- ústně (osobně, telefonicky)
- písemně (osobním podáním, poštou, do schránek na stížnosti umístěných v domově na chodbách ve všech patrech, dále e-mailem či jinou elektronickou formou)
 - Stížnosti vhozené do schránky vybírá (vždy za přítomnosti svědka) a eviduje sociální pracovníce první pracovní den v týdnu.

Kontakty na vedení služby Domov pokojného stáří Kamenná, Kamenná 29, 639 00 Brno:

- Bc. Blanka Pezlarová, vedoucí DPSK
 - tel.: 736 529 291
 - e-mail: blanka.pezlarova@brno.charita.cz
- Jana Hořínková, pokladní, zástupkyně vedoucí DPSK
 - mobil: 731 437 918
 - e-mail: jana.horinkova@brno.charita.cz
- Mgr. Aneta Nalewajková, sociální pracovníce
 - tel.: 731 437 890
 - e-mail: aneta.nalewajkova@brno.charita.cz
- Petra Procházková, vedoucí přímé péče
 - mobil: 731 630 811
 - e-mail: petra.prochazkova@brno.charita.cz
- Iva Kadaníková, vrchní sestra
 - mobil: 737 468 260
 - e-mail: iva.kadanikova@brno.charita.cz

Stížnost na vedoucí Domova pokojného stáří Kamenná lze podat zástupkyni ředitelky Služeb Brno – úsek zdravotně sociálních služeb:

- Mgr. Andree Slavíčkové, DiS.
 - adresa: třída Kpt. Jaroše 1928/9, 602 00 Brno
 - e-mail: andrea.slavickova@brno.charita.cz

Další možností je podat stížnost zřizovateli nebo Kanceláři veřejného ochránce práv, kteří stížnost vyřizují dle vlastních pravidel – kontakty jsou uvedeny níže.

Co dělat, když jako stěžovatel nechci podat stížnost osobně?

Pokud jste současným nebo bývalým klientem služby a nechcete či nemůžete si stížnost podat osobně, může ji za Vás podat Váš zákonný zástupce nebo ten, komu jste udělil plnou moc.

Co dělat, když jako stěžovatel nechci stížnost podepsat?

Pokud si přejete podat stížnost anonymně, nemusíte ji podepisovat, ale je třeba napsat, zda jste nebo býval klientem služby nebo jste zaměstnancem služby, a pak se budeme stížností zabývat jako každou jinou. Vyrozumění o vyřešení anonymní stížnosti bude zveřejněno po dobu 14 dnů na nástěnce poblíž schránky pro podněty a stížnosti u vchodu. Takto vyvěšené vyrozumění je zobecněné natolik, aby neobsahovalo osobní údaje o zúčastněných osobách.

Co následuje po podání stížnosti?

Stížnost je vždy písemně evidována a je-li to možné, je sepsána společně se stěžovatelem. Pracovník, který stížnost přijímá, provede zápis do sešitu *Evidence stížností a podnětů*. Stížnosti jsou zaznamenány tak, aby odpovídaly tomu, co chce stěžovatel říci. Pracovník zvolí vhodný způsob ověření toho, zda je stížnost zaznamenána tak, jak ji stěžovatel míní. Jedná-li se o závažnou stížnost, kde by bylo nebezpečí z prodlení, informuje pracovník, který stížnost přijímá, ihned vedoucí DPSK telefonicky.

Evidence stížností

Každá stížnost je zaevidována do sešitu Evidence stížností a podnětů, která je uložena na sesterně v 1. patře. Evidenci stížnosti provede pracovník, kterému byla podána a předá informaci nadřízenému pracovníkovi, ten předá informaci vedoucí Domova. Obsah Evidence stížností a podnětů je přílohou tohoto standardu. Stížnosti, vč. jejich vyřízení, se evidují 5 let, poté jsou skartovány.

Způsob podávání stížností uživatele s potížemi v komunikaci

U uživatele s potížemi v komunikaci využíváme spolupráce s rodinou a dalších metod pro práci s těmito klienty, např. pozorování, změny chování, projevy libosti či nelibosti apod. Projevy nespokojenosti zapisujeme do záznamů péče v individuální kartě klienta v systému Cygnus 2, a neprodleně je, dle možností, řešíme.

Vyřizování stížnosti

Co následuje po písemné evidenci stížnosti?

Stěžovatel dostane informaci, že:

- stížnost je zaevidována
- a kým bude celá situace prošetřena, přičemž budou shromážděna fakta od stěžovatele, zaměstnanců, z příslušné dokumentace a od případných svědků, aby bylo možno posoudit, zda došlo k pochybení, a jaké jsou jeho důsledky;
- v případě zjištěného pochybení budou navržena nápravná opatření, aby se podobné situace neopakovaly;
- nejpozději do 30 dnů bude písemně vyrozuměn o tom, jak byla stížnost vyřízena (v případě, že nelze stanovený termín dodržet, informuje pracovník pověřený vyřízením stížnosti stěžovatele a ostatní účastníky o důvodech a o prodloužení lhůty k vyřízení stížnosti. Lhůtu lze prodloužit maximálně o dalších 30 dnů).

Kdo stížnost prověřuje a vyřizuje?

Vedoucí Domova určí osobu pro vyřízení stížnosti tak, aby to byla osoba z vedení služby, která může být vyřízení posouzení věci maximálně nápomocna. Nikdy to není osoba, vůči němuž byla stížnost vedena, nebo která se podílela na vzniku té situace.

V zájmu řádného prošetření stížnosti je obvykle vyslechnut stěžovatel, jakož i osoby, proti kterým stížnost směřuje, a osoby, které byly předmětné situaci přítomny. O ústních jednáních při prošetřování stížnosti sepíše pracovník prošetřující stížnost zápis, který musí obsahovat jména všech osob, jež se jednání zúčastnily, stručný a výstižný záznam o průběhu a výsledku jednání, případně vyjádření účastníků, pokud o to požádají. Všichni účastníci jednání budou s obsahem zápisu seznámeni. Zápis podepíše pracovník provádějící šetření a všichni účastníci jednání. Jestliže některý z účastníků odmítne zápis podepsat, nebo nesouhlasí s jeho obsahem, poznamená se tato skutečnost do zápisu. Vedoucí Domova rozhoduje, zda byla stížnost oprávněna či ne. Pokud byla oprávněna, rozhoduje o následných opatřeních, např. náprava stavu, omluva klientovi, opatření směrem k týmu Domova apod.

V případě komplikovaného průběhu vyřizování stížnosti je možné přizvat k řešení manažera kvality služby Brno.

Jak je stěžovatel informován o vyřízení stížnosti?

O vyřízení stížnosti je pořízen zápis do sešitu Evidence stížností a podnětů a stěžovatel je s vyřízením prokazatelně seznámen. Odpověď musí být písemná a srozumitelná. Písemné vyrozumění je zasláno či osobně předáno stěžovateli a zároveň se kopie uloží do sešitu Evidence stížností. Je-li to pro pochopení záležitosti třeba, je písemná odpověď objasněna v rozhovoru. Vyrozumění o vyřešení anonymní stížnosti bude zveřejněno po dobu 14 dnů na nástěnce poblíž schránky pro podněty a stížnosti u vchodu.

Kam se může stěžovatel obrátit v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti?

Když budete nespokojený s tím, jak byla stížnost vyřízena, a to ani po podání Vašich připomínek, nebo když nebyla dodržena lhůta pro její vyřízení, můžete se písemně obrátit na:

- Ředitelku služeb Brno Mgr. Janu Levovou:
 - adresa: třída Kpt. Jaroše 1928/9, 602 00 Brno
 - e-mail: jana.levova@brno.charita.cz
- Ředitele Diecézní charity Brno Ing. Pavla Kolmačku,
 - adresa: třída Kpt. Jaroše 1928/9, 602 00 Brno
 - e-mail: pavel.kolmacka@brno.charita.cz
- Zřizovatele Biskupství brněnské: otec biskup Mons. Pavel Konzbul,
 - adresa: Petrov 269/8, 602 00 Brno
 - e-mail: brno@biskupstvi.cz

- Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR
 - adresa: Na Poříčnickém právu 1/376, 128 00 Praha 2
 - e-mail: posta@mpsv.cz
- Při podezření na špatné zacházení s klienty se můžete obrátit také na Kancelář veřejného ochránce práv
 - adresa: Údolní 39, 602 00 Brno
 - e-mail: podatelna@ochrance.cz

Stížnosti na poskytování zdravotních služeb se řeší dle Zákona o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování.

S výše uvedenými pravidly jsou klienti a jejich zástupci při nástupu do Domova seznámeni a při vhodné příležitosti (např. při vyplňování dotazníků spokojenosti) jsou jim tyto informace znova srozumitelně předány. Stejně tak zaměstnanci jsou s pravidly seznámeni při nástupu do zaměstnání, při ročních pohovorech, na sedáncích. Informace o stížnostech máme také na nástěnkách v prostorách Domova.

Podnět či připomínka?

PODŇEM se většinou rozumí podání uživatele nebo jiné osoby ke zlepšení kvality sociálních služeb, nebo života uživatel v zařízení. Podnět často přináší nějaký nový aspekt.

PŘIPOMÍNKOU bývá např. drobná kritika, pojmenování nedostatku či dílčí nespokojenost. Za důležitý znak je považováno, že v případě podnětu a připomínky mezi podávajícím a organizací nadále existuje vcelku bezpečná a funkční komunikace. Podávající má důvěru v procesy organizace a nepotřebuje své další kroky formalizovat. Důvěruje, že ústní komunikace povede k vyřešení situace.

Podnět či připomínka zároveň neobsahuje informace o nějakém důležitém porušení práv uživatele či povinností poskytovatele. Pokud by tomu bylo tak a předmětem podání by bylo závažnější porušení práv uživatele či povinností poskytovatele, podání se automaticky stává – z titulu závažnosti svého obsahu – stížností.

Podněty a připomínky uživatelů se projednávají v běžné denní komunikaci. Mohou být řešeny ústně. Ústní podněty a připomínky vyřeší pracovník buď hned na místě a následně informuje svého přímého nadřízeného nebo, pokud věc není schopn vyřešit, předá informaci neprodleně svému přímému nadřízenému k vyřízení a evidenci – Sešit Evidence stížností a podnětů. Drobné podněty a připomínky, které jsou na místě vyřešeny, se neevidují. Získané podněty a připomínky osob (nejčastěji klientů) se vyhodnocují na poradách týmu, abychom měli přehled o situaci a potřebách klientů. Pomáhá to také zaměřit vlastní pozornost na případná rizika vzniku opravdových stížností.

Revize dokumentu: listopad 2017, revize listopad 2019, listopad 2021 (Andrea Slavíčková, Aneta Nalewajková), prosinec 2023 (Blanka Pezlarová), červen 2025

Platnost od: 1. 12. 2017, Schválila: Mgr. Andrea Slavíčková, DiS.

Účinnost od 1. 7. 2025, schválila Bc. Blanka Pezlarová, vedoucí DPSK