



CENTRUM PRO OSOBY SE ZDRAVOTNÍM POSTIŽENÍM OSTRAVA
PŘÍSPĚVKOVÁ ORGANIZACE



DOMOV TŘEBOVICE

Metodický postup vedoucí zařízení č. 1/2025 k SQSS č. 7 Stížnosti na poskytování sociální služby

Článek I. Úvodní ustanovení

V souladu s Přílohou č. 2 k vyhlášce č. 505/2006 Sb., kterou se provádí některá ustanovení zákona o sociálních službách a Směrnicí ředitele č. 1/2025 – Pravidla pro přijímání a vyřizování stížností

vydávám

Pravidla pro přijímání a vyřizování stížností, podnětů a připomínek na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby pro zařízení Domov Třebovice

zrušuji

Metodický postup vedoucí zařízení č. 11/2016 – Pravidla pro podávání a vyřizování stížností ke kvalitě nebo způsobu poskytování sociálních služeb

Článek II. Základní informace

Uživatelé sociální služby jsou pravidelně informováni klíčovým a sociálním pracovníkem o možnosti podávat stížnosti, podněty a připomínky ke kvalitě nebo způsobu poskytování sociální služby při ročním hodnocení průběhu poskytování sociální služby.

Zájemci o službu a opatrovníci jsou informováni před podpisem smlouvy o poskytování sociální služby.

Předávané informace obsahují: na co si uživatelé a ostatní osoby mohou stěžovat, jakou formou lze stížnost podat, na koho se mohou se stížností obrátit, kdo bude stížnost prošetřovat, a za jak dlouho bude vyřízena.

Uživatelé jsou poučeni:

- o možnosti zvolit si zástupce pro podání a vyřizování stížností
- o možnosti obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti
 - na ředitele organizace,
 - na nadřízený orgán poskytovatele,
 - na MPSV, a to ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení odpovědi na stížnost,
 - na instituce sledující dodržování lidských práv – např. Kancelář veřejného ochránce práv, Ligu lidských práv, Asociaci občanských práv.

Uživatelé mají k dispozici pravidla ve zjednodušené formě, včetně emotikonů, vyjadřujících pocity spokojenosti a nespokojenosti, která jsou volně přístupná na informační vývěsce na chodbě u hlavního vstupu zařízení, kde je umístěna také schránka důvěry, do které mohou uživatelé a další osoby vkládat stížnosti, podněty a připomínky.

Článek III. Stížnost

Stížnost je podání, ve kterém je vyjádřena nespokojenost s kvalitou, nebo způsobem poskytování sociální služby, popř. nespokojenost v souvislosti s vykonávanou prací. Může se jednat o porušení povinností, které ukládá, buď právní předpis, nebo smlouva, zpravidla spojené s porušením práv uživatelů sociální služby.

Aby se s podáním nakládalo jako se stížností, musí předkladatel své ústní nebo písemné vyjádření označit jako stížnost.

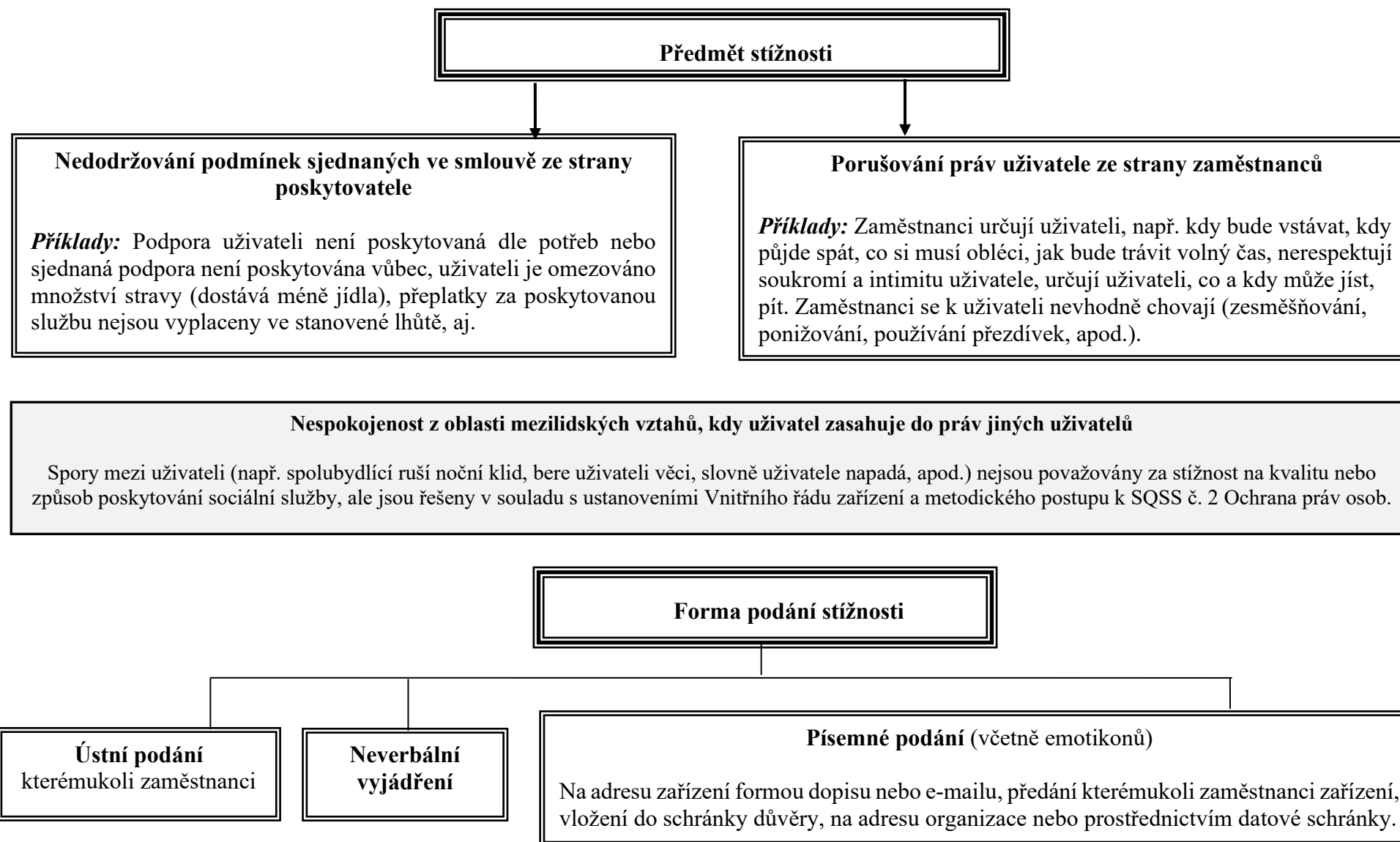
Stížnost lze podat ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.

Podat stížnost může v souladu s § 99a zákona o sociálních službách:

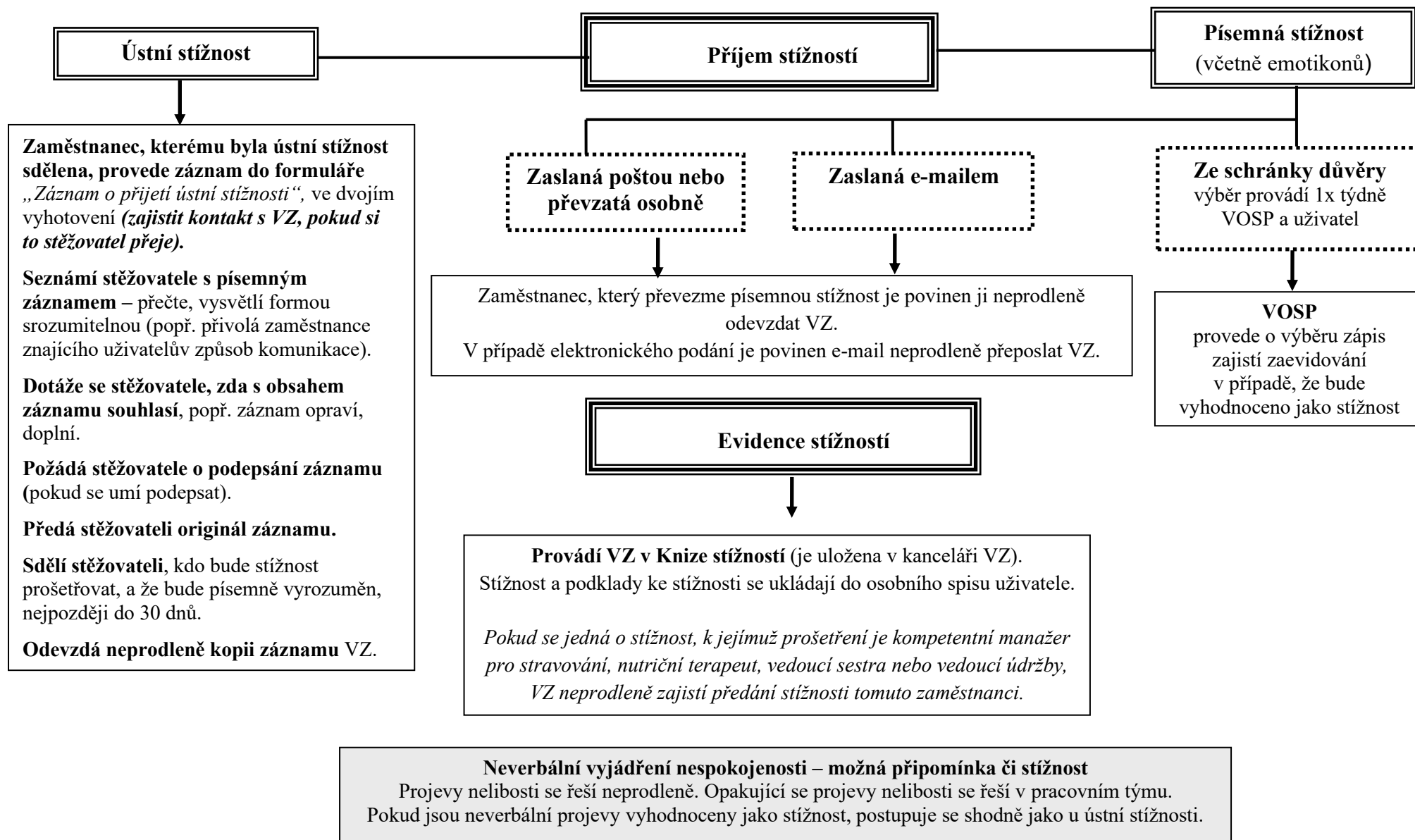
- uživatel, zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce uživatele, kterému je nebo byla poskytována sociální služba,
- osoba blízká, nemůže-li stížnost podat uživatel, kterému je nebo byla sociální služba poskytována, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřel,
- osoba zmocněná uživatelem, kterému je nebo byla poskytována sociální služba,
- člen domácnosti uživatele, kterému je nebo byla poskytována sociální služba, oprávněný k zastupování uživatele podle občanského zákoníku,
- zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb.

Přijímání a vyřizování stížností zaměstnanců upravuje Směrnice ředitele č. 1/2025 - Pravidla pro přijímání a vyřizování stížností.

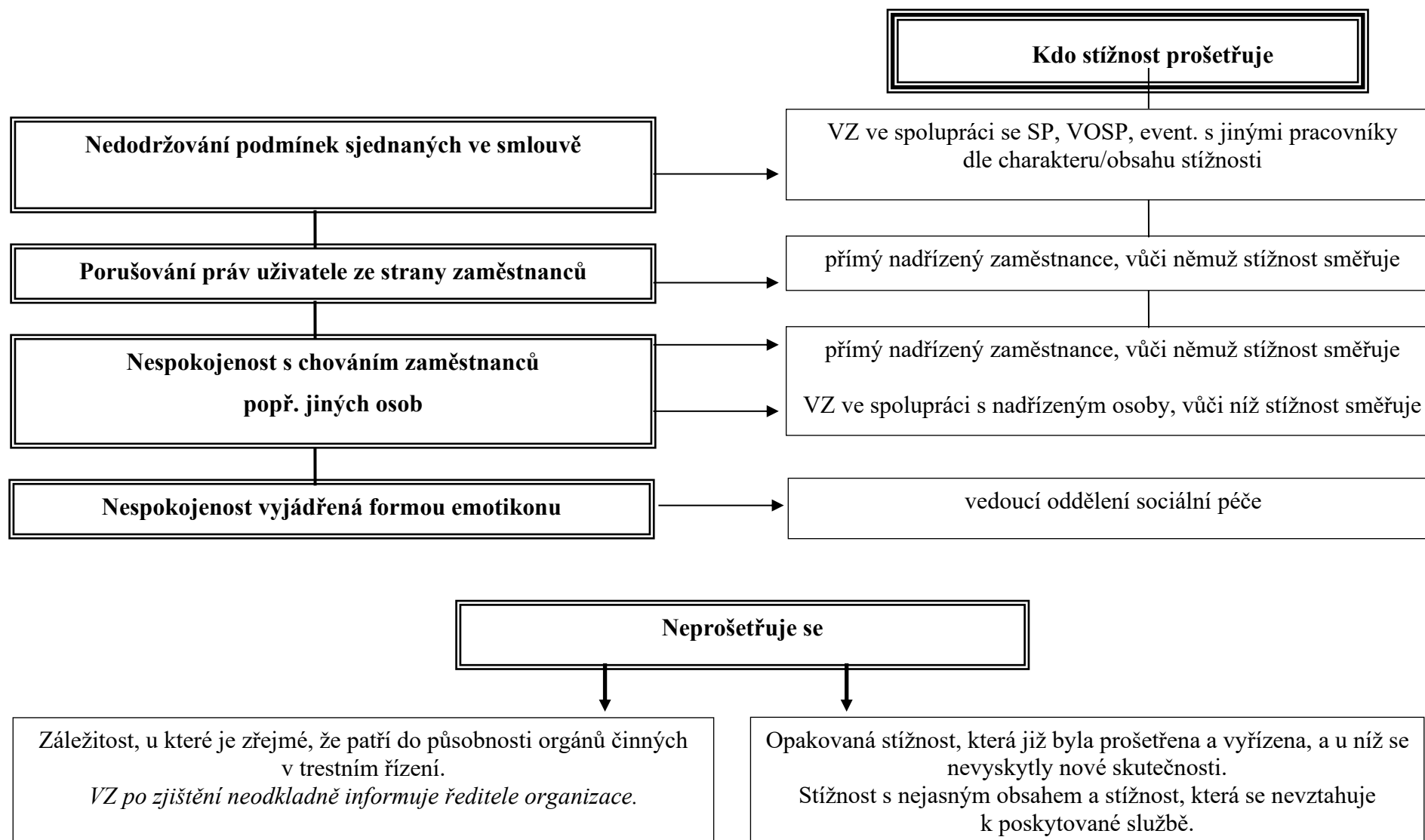
Článek IV. Předmět stížnosti a forma podání stížnosti

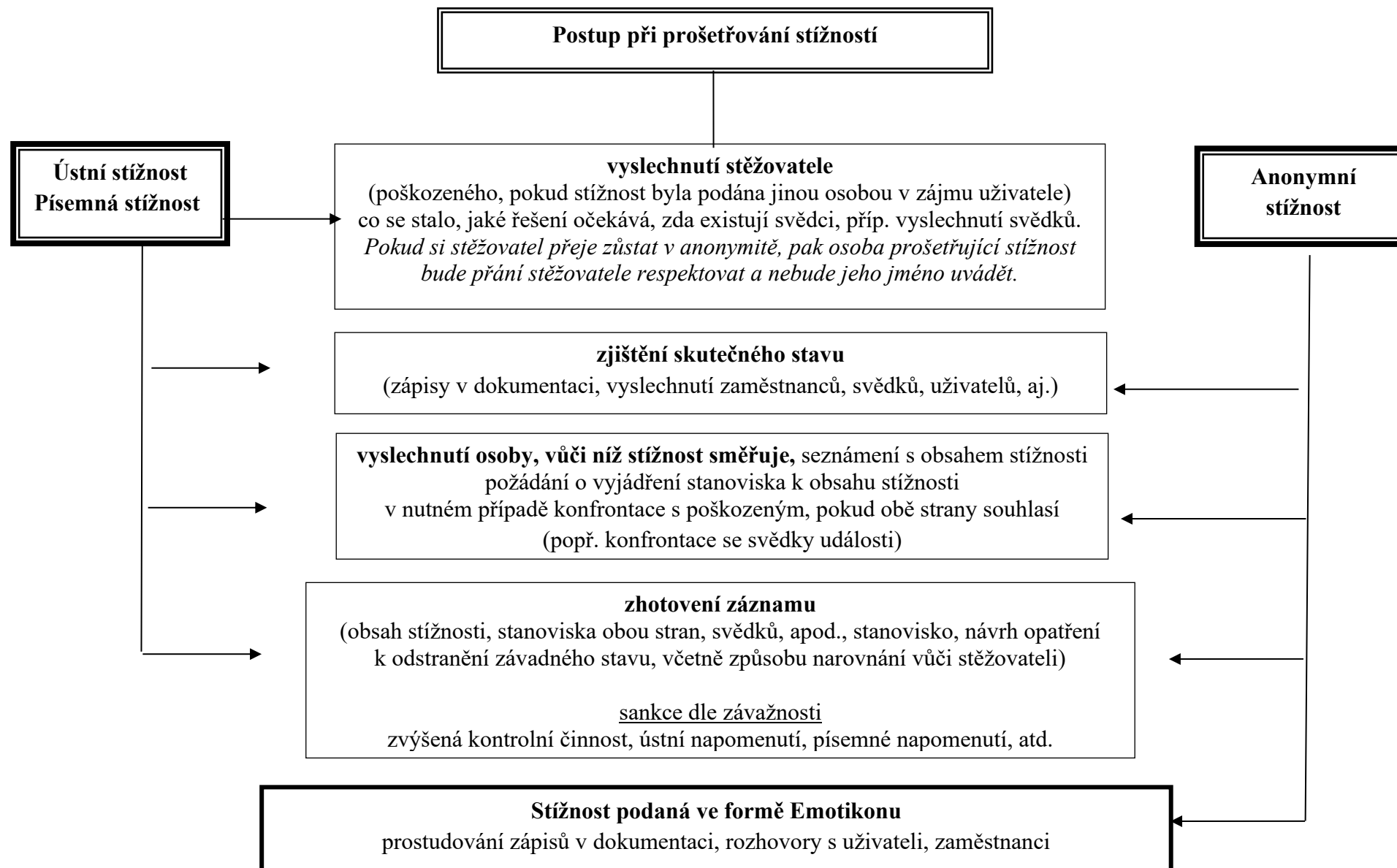


Článek V. Příjem stížnosti a evidence

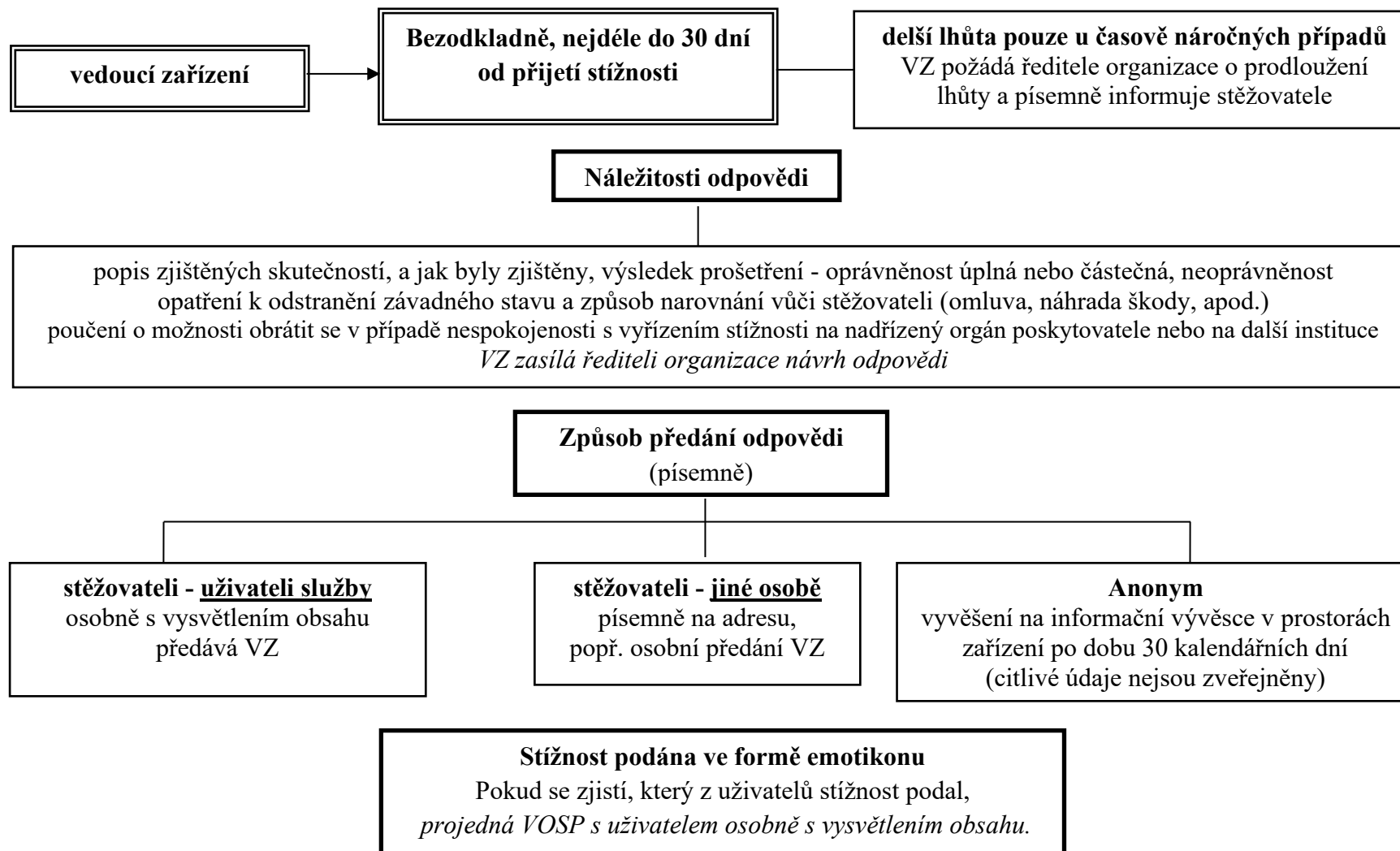


Článek VI. Prošetřování stížností





Článek VII. Vyřizování stížností



Článek VIII.**Jiná podání na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby**

Podnět je podání obsahující návrh na zlepšení poskytované služby, který může mít pozitivní dopad na jednotlivce nebo všechny osoby, popř. umožní zkvalitnění procesu poskytování služby. Může se jednat i o návrh na prověření, zda je služba poskytována řádným způsobem. Podněty zaměstnanců mohou být směřovány i k vykonávané práci.

Připomínka je drobná nespokojenost zpravidla ihned napravitelná. Účelem připomínky je upozornit na to, že služba není poskytována podle potřeb nebo pravidel.

Poskytovatel je povinen učinit takové kroky, aby se situace napravila (pokud to lze), a aby již k takové situaci nedocházelo.

Zaměstnanci mohou rovněž dávat připomínky vztahující se k výkonu práce.

Pochvala je jakékoli ústní nebo písemné podání, ve kterém je vyjádřena spokojenost s kvalitou, způsobem poskytování služeb, s organizací a řízením práce v zařízení.

Podání podnětů, připomínek, pochval mohou podat všechny osoby, uvedené v článku III.

Podněty, připomínky a pochvaly eviduje SP.

Pokud se jedná o podněty, připomínky, týkající se stravování, nutriční péče a ošetrovatelské a rehabilitační péče, VZ (event. jiný zaměstnanec) neprodleně zajistí předání podnětu, připomínky příslušnému vedoucímu zaměstnanci.

Článek IX.**Využití stížností, podnětů a připomínek ke zvyšování kvality**

Přijaté stížnosti, podněty a připomínky jsou využívány ke zvyšování kvality poskytovaných služeb.

Zaměstnanci jsou se stížnostmi, podněty a připomínkami seznamováni v rámci výměny informací (porady, elektronická sdělení).

Za přijetí opatření k nápravě stížností popisovaného závadného stavu odpovídá vedoucí zařízení, která pokud je to možné zajistí přijetí opatření bez odkladu (odstranění problému, změna v organizaci práce, revize nebo vydání metodického postupu, apod.) ve spolupráci s pověřeným zaměstnancem zařízení, nebo kompetentním zaměstnancem správy organizace (např. provozního útvaru, apod.).

Sociální pracovník provádí 1 x ročně analýzu stížností, podnětů a připomínek přijatých za kalendářní rok a zaměstnance s výsledky seznámí.

Článek X.**Závěrečná ustanovení**

1. Za plnění tohoto postupu odpovídají všichni zaměstnanci Domova Třebovice, kteří jsou povinni se s tímto pokynem seznámit.
2. Tento postup nabývá účinnosti dnem vydání.

V Ostravě dne 20.6.2025

Mgr. Taťána Piskallová
vedoucí zařízení Domov Třebovice