

Pravidla

pro podávání a vyřizování stížností



Stížnosti jsou důležitá poselství o spokojenosti s poskytovanou službou a o tom, zda služba odpovídá potřebám klientů. Je to také podnět pro zlepšení kvality služby. Současně jde o nástroj kontroly uživatele nad službou, která je mu poskytována. Stížnost je obranou proti neoprávněnému zásahu do práv a chráněných zájmů uživatele domova pro seniory.

**Sociální
služby
Přerov**

OBSAH

Kdo může stížnost podat	3
Komu podat stížnost	3
Způsob podání stížnosti	3
Obsah stížnosti	4
Termín podání stížnosti	4
Postup vyřízení stížnosti	4
Možnost prověření řešení stížnosti	4
Další možnost podání stížnosti	5
Ochrana před negativními důsledky	5

Možnost stěžovat si je jednou ze základních podmínek zachování důstojnosti člověka.

Klient domova pro seniory má právo si stěžovat na kvalitu poskytovaných služeb, chování personálu, podmínky pobytu nebo jakékoli jiné problémy.

Kdo může stížnost podat

- Klient domova pro seniory
- Rodinný příslušník nebo osoba blízká (pokud klient není schopen s ohledem na svůj zdravotní stav stížnost podat, nebo zemřel)
- Zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba
- Osoba zmocněná klientem (které je nebo byla poskytována sociální služba)
- Člen domácnosti klienta, kterému je nebo byla poskytována sociální služba, oprávněný k zastupování tohoto klienta podle občanského zákoníku, nebo
- Zaměstnanec domova nebo jiná osoba, která má oprávněný zájem.

Komu podat stížnost

- Poskytovateli sociálních služeb, tj. Sociálním službám města Přerova, p. o., prostřednictvím ředitelky organizace, sociální pracovnice, vrchní sestry či staniční sestry. V případě jejich nepřítomnosti, kterémukoliv zaměstnanci domova pro seniory, který následně předá vedoucí sociálního úseku k vyřízení.

Způsob podání stížnosti

- **Ústně** – osobně, telefonicky
- **Písemně** – v listinné podobě nebo elektronicky (osobní předání; nebo vložení do označených schránek důvěry, které jsou umístěny v koridoru vstupní haly domova a v přízemí pavilonu A. Imobilní klienti mají k dispozici přenosnou schránku důvěry; doporučeně poštou, zaslání e-mailem, podáním prostřednictvím datové schránky)

Anonymně - stížnost by neměla být anonymní, měla by obsahovat dostatek informací pro její vyřízení.

Obsah stížnosti

- Popis problému (jasný popis situace, co se stalo, kdo byl přítomen)
- Datum a místo události
- Jméno osoby, která stížnost podává, pokud není anonymní (stížnost by neměla být anonymní, s kontaktem je efektivnější)
- Požadované řešení nebo náprava
- Kontaktní údaje pro možnost zpětné vazby.

Termín podání stížnosti

- Stížnost na poskytované služby lze podat kdykoliv nejpozději však do 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti. Doporučujeme však podat stížnost co nejdříve po zjištění problému, aby mohla být efektivně a včas vyřešena.

Postup vyřízení stížnosti

- **Přijetí stížnosti** – Stížnost je přijata a zaevidována sociálním pracovníkem do Knihy stížností.
- **Posouzení a šetření** – Stížnost je posouzena, v případě potřeby jsou provedeny rozhovory s dotčenými osobami a shromažďovány důkazy.
- **Vyrozumění stěžovatele** – Výsledek šetření je sdělen stěžovateli (pokud není anonymní) nejpozději však do 30 dnů od podání. V odůvodněných případech lze prodloužit o dalších 30 dnů, vždy je o důvodech prodloužení informován stěžovatel.
- **Nápravná opatření** – v případě zjištění pochybení přijímáme opatření k nápravě a předcházíme opakování podobných situací.
- Stížnosti, které byly vyhodnoceny jako neoprávněné se považují za vyřízené dnem, kterým byl stěžovatel o výsledku stížnosti ústně, nebo písemně vyrozuměn.
- Stěžovateli je umožněno nahlížet do dokumentace, která je vedena o stížnosti, pořízení kopie nebo výpisu.
- Stížnosti jsou pravidelně 1x ročně vyhodnoceny a zjištěné poznatky se využívají ke zkvalitnění a zdokonalení poskytované sociální služby.

Možnost prověření řešení stížnosti

V případě, že stěžovatel není spokojen s vyřízením stížností, může požádat o prověření vyřízení stížnosti:

- Ministerstvo práce a sociálních věcí V žádosti je potřeba uvést důvod proč se žádá o prověření vyřízení stížnosti.
- posta@mpsv.cz nebo Ministerstvo práce a sociálních věcí, Odbor inspekce sociálních služeb, Na Poříčním právu 1, 128 01 Praha 2.

Pozor! MPSV nemá kompetenci kontrolovat zdravotní péči. Pokud jste tedy nespokojeni se zdravotní péčí v sociální službě musíte se obrátit na příslušný krajský úřad odbor zdravotnictví, případně na Ministerstvo zdravotnictví či Všeobecnou zdravotní pojišťovnu.

Další možnost podání stížnosti

- **Zřizovatel** Sociálních služeb města Přerova, p. o., kterým je Statutární město Přerov – stížnosti přijímá Kancelář primátora, oddělení organizační, nám. T.G. Masaryka 2, 1.patro, tel.: 581 268 432
- **Veřejný ochránce práv (ombudsman)**, Údolní 39, 602 00 Brno, tel.: 542 542 111
- **Neziskové organizace a instituce na ochranu lidských práv:** Český helsinský výbor (Štefánikova 216/21, Praha 5, email info@helcom.cz); Liga lidských práv (Burešova 6, Brno, email info@llp.cz, poradna@llp.cz).

Ochrana před negativními důsledky

Každá stížnost je řešena důvěrně a s respektem ke stěžovateli. Podání stížnosti nemá žádný negativní dopad na klienta nebo osobu, která stížnost podává.

Naším cílem je otevřená komunikace a neustálé zlepšování kvality poskytovaných služeb. Pokud máte jakýkoliv podnět, neváhejte nás kontaktovat.

Platnost od 1. 3. 2025

Mgr. Irena Vykoukalová, DiS.
vedoucí sociálního úseku

