

STANDARD KVALITY č. 7

STÍŽNOSTI NA KVALITU POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

Domov pro seniory „SKALKA“ v Chebu
Americká 52, 350 02 Cheb
IČ: 711 75 245
tel.: 351 012 421
samuelova@domovskalka.cz

Mgr. Alena Samuelová
ředitelka domova

Změnový list k SQ7

změna č.	1
platnost od:	01.03.2025
předmět změny:	změny zákona 108/2006 Sb. – vyhláška 505 - kritéria
změna č.	
platnost od:	
předmět změny:	
změna č.	
platnost od:	
předmět změny:	
změna č.	
platnost od:	
předmět změny:	
změna č.	
platnost od:	
předmět změny:	
změna č.	
platnost od:	
předmět změny:	
změna č.	
platnost od:	
předmět změny:	
změna č.	
platnost od:	
předmět změny:	
změna č.	
platnost od:	
předmět změny:	
změna č.	
platnost od:	
předmět změny:	
změna č.	
platnost od:	
předmět změny:	
změna č.	
platnost od:	
předmět změny:	

kritérium	
a)	Poskytovatel informuje srozumitelnou formou osoby o možnosti podat stížnost, jakou formou stížnost podat, na koho je možno se obracet, kdo bude stížnost vyřizovat a jakým způsobem a o možnosti zmocnit k podání stížnosti jinou osobu; s těmito postupy jsou rovněž prokazatelně seznámeni zaměstnanci poskytovatele.
b)	Poskytovatel informuje osoby o možnosti a podmínkách prověření vyřízení stížnosti ministerstvem, a to v případě nesouhlasu osoby s vyřízením stížnosti nebo v případě, kdy stížnost nebyla vyřízena ve stanovené lhůtě.
c)	Poskytovatel informuje osoby o dalších možnostech podat stížnost na jeho zřizovatele, popřípadě zakladatele nebo na instituci sledující dodržování lidských práv a základní svobod osob, a to včetně jejich označení.

Stížnosti bereme jako důležitý zdroj informací o spokojenosti s poskytovanou službou, jako obranu proti neoprávněnému zásahu do práv a chráněných zájmů občanů.

V případě, že uživatel nemůže s ohledem na svůj zdravotní stav, podat stížnost na kvalitu poskytované služby (např. nekomunikuje verbálně), je povinností pracovníků při péči o tyto uživatele sledovat veškeré jejich neverbální projevy a v případě zjištění nových potřeb těchto uživatelů podat za tyto uživatele podněty na zkvalitnění služby s ohledem na individuální potřeby těchto uživatelů.

Domov podpoří v případě odůvodněné stížnosti každého stěžovatele.

Ke každé stížnosti je přístupováno jako k oprávněnému nástroji ke zkvalitnění služby ze strany stěžovatelů.

Žádné stížnosti stěžovatelů nesmí být opomíjeny a přehlíženy.

PODÁNÍ STÍŽNOSTI

Stížnost na poskytování sociálních služeb může podat: (dále jen „stěžovatel“):

- a) **osoba (uživatel)**, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- b) **zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce** osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- c) **osoba blízká**, nemůže-li stížnost podat osoba, které je nebo byla sociální služba poskytována, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřela,
- d) **osoba zmocněná osobou**, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- e) **člen domácnosti osoby**, které je nebo byla poskytována sociální služba, oprávněný k zastupování této osoby podle občanského zákoníku, nebo
- f) **zaměstnanec** poskytovatele sociálních služeb

Stěžovatel může podat stížnost:

- a) **ředitelce domova**
- b) **sociální pracovníci**
- c) **jakémukoliv zaměstnanci**

Pokud má stěžovatel přání, aby stížnost vyřídil jiný zaměstnanec jeho jménem nebo anonymně, pracovník toto učiní. V opačném případě se stěžovatel osobně sám dostaví za sociálním pracovníkem či ředitelkou.

Formy podání stížnosti:

- **ústní**



Pokud si chce uživatel sociální služby stěžovat osobně – může v kanceláři ředitelky domova nebo sociální pracovnice – 1. patro, nebo může stížnost sdělit jakémukoliv zaměstnanci, který ho doprovodí do příslušných kanceláří, nebo je povinen hlásit tuto skutečnost svému nadřízenému, který se snaží společně situaci vyřešit. Pokud není v jeho silách situaci dořešit, předá informaci ředitelce domova. V nepřítomnosti ředitelky zástupkyni ředitelky.

Stížnost bude vyřízena písemně ve stanovené lhůtě do 30 dní.

- **telefonická**



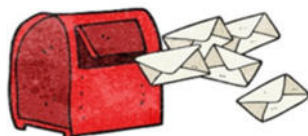
Pokud si chce uživatel sociální služby stěžovat telefonicky, může zavolat přímo paní ředitelce či sociální pracovnici nebo na recepci, kde ho recepční přepojí na příslušného pracovníka. Telefon na recepci 351 012 420. Kontakty na příslušné pracovníky www.domovskalka.cz.

Stížnost bude vyřízena písemně ve stanovené lhůtě do 30 dnů.

- **písemná**



- **do schránky domova** – umístěné v kuchyňkách na patrech, vybírá se 1x v týdnu sociální pracovnící, která o výběru vede záznam do sešitu uloženém v kanceláři soc. pracovníků v 1. patře domova,



- **dopisem** – na adresu Domov pro seniory „SKALKKA“ v Chebu, Americká 52, Cheb, 350 02,



- **elektronickou poštou** – reditel@domovskalka.cz, socialni@domovskalka.cz.



Stížnost bude vyřízena písemně ve stanovené lhůtě do 30 dnů.

Stížnost se podává poskytovateli sociálních služeb, proti kterému směřuje, a to ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.

Podání stížnosti nesmí být stěžovateli, nebo osobě, které je nebo byla poskytována sociální služba, již se stížnost týká, a která není zároveň stěžovatelem, na újmu.

EVIDENCE STÍŽNOSTÍ

Poskytovatel je povinen vést písemnou evidenci podaných stížností a jejich vyřízení a stěžovateli umožnit nahlížet do dokumentace, kterou o stížnosti vede a pořizovat z ní kopie a výpisy.

- Písemné stížnosti se evidují v šanonu u sociálních pracovníků, ústní v e-Quipu.
- Stížnost může být podána anonymně (bez uvedení jména).
- Stěžovatel má právo zvolit si nezávislého zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat.
- Pokud se provádí zápis stížnosti stěžovatele, který má potíže v komunikaci, musí pracovník, který zápis provádí, projevit dostatečnou snahu porozumět podstatě problému. Musí být zaznamenány konkrétní výroky stěžovatele, nikoliv interpretace zapisovatele.

VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTÍ



Poskytovatel sociální služby je povinen vyřídit stížnost do 30 dnů ode dne, kdy mu byla doručena; tuto lhůtu může v odůvodněných případech prodloužit o dalších 30 dnů; o prodloužení lhůty a důvodech jejího prodloužení je povinen informovat stěžovatele.

Poskytovatel je povinen informovat stěžovatele o způsobu vyřízení stížnosti, pokud je stížnost podána anonymně – je odpověď vyvěšena na nástěnce ve vestibulu domova.

PODÁNÍ STÍŽNOSTI JINÉ INSTITUCI

Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti podle §99a nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanoveného lhůtě, může ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu jejího vyřízení nebo do uplynutí stanoveného lhůty požádat ministerstvo o prověření vyřízení této stížnosti (v žádosti musí stěžovatel uvést důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti).

Ministerstvo na žádost stěžovatele stížnost prověří. Poskytovatel je povinen ministerstvu poskytnout součinnost při prověření vyřízení stížnosti.

Je-li žádost o prověření vyřízení stížnosti ověřená, uloží ministerstvo poskytovateli sociální služeb povinnost odstranit nevyhovující stav, nebo podá podnět k dalšímu postupu příslušnému orgánu veřejné správy. Poskytovatel sociálních služeb je povinen nevyhovující stav odstranit ve lhůtě stanovené ministerstvem a podat o tom ministerstvu písemnou zprávu.

Ministerstvo práce a sociálních věcí (Inspekce poskytování sociálních služeb)

adresa: MPSV ČR, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2

e-mail: posta@mpsv.cz

web. adresa: www.mpsv.cz

tel.: 221 921 111

DS: sc9aavg

Stěžovatel, tj. uživatel nebo zaměstnanec domova nebo jiná osoba, která se ústní nebo písemnou formou domáhá svých oprávněných zájmů souvisejících s účelem zřízení a činností domova, se může obrátit na instituce, (zřizovatel Domova nebo na instituci sledující dodržování lidských práv)

Předchozí podání, evidence a vyřízení stížnosti stěžovatele domovem není pro podání stížnosti k takové instituci podmínkou.

Nezávislémi institucemi uvedenými níže tohoto článku jsou například (*pouze demonstrativní výčet*):

Zřizovatel:

odbor sociálních věcí Krajského úřadu Karlovarského kraje

(Karlovarský kraj je zřizovatelem Domova),

adresa: Závodní 353/88, 360 06 Karlovy Vary

vedoucí pracovník: Bc. Petra Maněnová

e-mail: petra.manenova@kr-karlovarsky.cz

web.adresa: www.kr-karlovarsky.cz

DS (datová schránka): siqbxt2

Veřejný ochránce práv (tzv. ombudsman)

adresa: Údolní 658/39, 602 00 Brno - město

e-mail pro podávání podnětů veřejnému ochránci práv a jejich
doplnění: podatelna@ochrance.cz
web. adresa: www.ochrance.cz
tel.: 542 542 888
DS: jz5adky

Český helsinský výbor, z.s.

adresa: Štefánikova 216/21, 150 00 Praha 5
e-mail: info@helcom.cz
web. adresa: www.helcom.cz

zpracoval: kolektiv zaměstnanců

Schválila
Mgr. Alena Samuelová
ředitelka organizace