

Směrnice o způsobu podávání, evidenci a vyřizování stížností

Domov seniorů Mšeno, p. o.

I. Úvodní část

Domov seniorů Mšeno (dále DSM) v souladu s povahou zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, prováděcí vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách a zákona č. 262/2006 Sb., zákoníku práce, vše v platném znění, chápe stížnost jednak jako důležitý zdroj informací o spokojenosti s kvalitou a potřebností poskytované služby, s pracovním prostředím a pracovními podmínkami, jednak jako obranu proti neoprávněnému zásahu do práv a chráněných zájmů občanů.

II. Předmět úpravy

Směrnice o způsobu podávání, evidenci a vyřizování stížností v DSM (dále Směrnice) stanoví pravidla pro podávání, evidenci a způsob vyřizování stížností, práva a povinnosti osob, které stížnost podávají nebo vyřizují.

III. Působnost směrnice

Směrnice se vztahuje na podávání, evidenci a vyřizování stížností zejména klientů DSM, dále zaměstnanců, rodinných příslušníků klientů a dalších osob, které mají k DSM obchodní nebo jiný právní vztah. Vztahuje se rovněž na anonymní stížnosti, obsahují-li konkrétní údaje, které lze přešetřit.

IV. Výklad pojmů

1. Stěžovatel je klient, osoba blízká, zákonný zástupce, jiná zmocněná osoba, zaměstnanec nebo jiná osoba, která se ústní nebo písemnou formou domáhá svých oprávněných zájmů.
2. Stížnost je ústní nebo písemné vyjádření nespokojenosti vyžadující odezvu nebo kritika neplnění povinností.
3. Anonymní stížnost je písemné nepodepsané podání nebo podání podepsané nečitelně bez udání adresy stěžovatele.
4. Nezávislý zástupce je fyzická nebo právnická osoba, která nemá žádný právní vztah k DSM.
5. Kontaktní adresa je adresa, kterou stěžovatel uvádí jako adresu pro doručování.

V. Forma stížností a jejich podávání

1. Stížnost se podává poskytovateli sociálních služeb, proti kterému směřuje, a to ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.
2. Písemné stížnosti lze podávat přímo do podatelny DSM, číslo dveří 50 v části A, I. patro kterýkoliv pracovní den od 8:00 do 14:30 hodin, poštou na adresu DSM, Boleslavská 451, 277 35 Mšeno nebo do schránky na stížnosti, která je umístěna v přízemí u vchodových dveří části D objektu DSM.
3. Ústní stížnosti se podávají do zápisu. Zápis může provést kterýkoliv zaměstnanec DSM. Zápis nemá předepsanou formu, ale musí obsahovat jméno stěžovatele a kontaktní adresu (pokud nejde o klienta), důvod stížnosti, případně stručný popis události, čitelný podpis toho, kdo zápis pořídil, datum a podpis stěžovatele, je-li schopen se podepsat.
4. Pokud se provádí zápis stížnosti klienta, který má potíže v komunikaci, musí zaměstnanec, který zápis provádí, projevit dostatečnou snahu porozumět podstatě problému. Musí být zaznamenány konkrétní výroky stěžovatele, nikoliv interpretace zapisovatele.
5. V případě potřeby zajistí DSM k dispozici stěžovatele tlumočnicka (stěžovatel je cizí národnosti, je neslyšící a pod.). Tlumočnickem může být pouze osoba nezaujatá. Stěžovatel má právo zvolit si nezávislého zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat.
6. O všech stížnostech musí být neprodleně informována ředitelka DSM, aby mohla stanovit způsob jejich vyřízení a podle povahy případu urychleně zjednat nápravu.

VI. Evidence stížností

1. Evidence stížností musí být vedena tak, aby poskytovala údaje důležité pro hodnocení došlých a vyřízených stížností a umožňovala soustavnou kontrolu včasnosti a správnosti vyřizování stížností.
2. Stížnosti se evidují okamžitě po podání nebo v den doručení poštou v knize stížností s těmito údaji: datum doručení podání, jméno, příjmení a kontaktní adresa stěžovatele, předmět stížnosti, kdy a komu byla stížnost předána k prošetření nebo vyřízení, výsledek šetření, způsob a datum vyřízení.
3. Stížnosti a spisový materiál týkající se jejich vyřizování se zakládají odděleně od ostatních spisů.
4. Anonymní stížnost se rovněž zapisuje do knihy stížností. Ředitelka DSM rozhodne, zda stížnost obsahuje dostatek konkrétních údajů nutných pro přešetření. Pokud bude rozhodnuto, že stížnost nebude přešetřována, vyznačí se v knize stížností odložením.

VII. Vyřizování stížností

1. Vůči stěžovateli nesmí být činěny přímé ani nepřímé zákroky proto, že podal stížnost.
2. O tom, kdo bude pověřen šetřením stížnosti, rozhodne ředitelka DSM podle povahy věci.
3. Stížnost, kterou není třeba přešetřovat na místě nebo na podkladě dalšího vyjádření nebo případně spisového materiálu jiné organizace, musí být vyřízena do 10 dnů ode dne, kdy byla doručena (zapsána do knihy stížností).
4. Stížnost, kterou nelze vyřídit do 10 dnů ode dne doručení, musí být vyřízena nejdéle do 30 dnů ode dne kdy byla doručena. Tuto lhůtu lze prodloužit jen ve výjimečných případech o dalších 30 dnů. O důvodech překročení lhůty pro vyřízení (prošetření) musí být stěžovatel informován.
5. Opakuje-li stěžovatel stížnost, je nutné přezkoumat, zda původní stížnost byla správně vyřízena a o výsledku podat stěžovateli zprávu. Neobsahují-li jeho další stížnosti v téže věci nové skutečnosti, není nutno je znovu přešetřovat.
6. Prošetřování všech bodů stížností musí být prováděno bez průtahů, odpovědně a hospodárně.
7. Stížnost, jejíž vyřízení náleží do působnosti jiné organizace, musí být postoupena k vyřízení do 5 dnů ode dne doručení. O postoupení musí být stěžovatel informován.
8. Požádá-li stěžovatel, aby jeho jméno nebylo uváděno, nebo jestliže je to v zájmu správného vyřízení stížnosti, postoupí se k prošetření jen opis stížnosti bez uvedení jména stěžovatele.
9. Aby bylo zajištěno správné vyřízení stížnosti, je nutno při jejím prošetřování vycházet z jejího obsahu bez zřetele na to, kdo jí podal a proti komu směřuje.
10. Vyžaduje-li to správné vyřízení stížnosti nebo povaha věci, musí být při šetření slyšen stěžovatel, jakož i osoby, proti kterým stížnost směřuje.
11. Stížnost musí vždy prověřovat zaměstnanec nadřízený tomu, proti kterému stížnost směřuje.
12. O ústních jednáních při prošetřování stížností sepíše zaměstnanec prošetřující stížnost zápis, který musí obsahovat jména všech osob, které se jednání zúčastnily, stručné a výstižné vyličení průběhu jednání a doložku, že účastníci jednání byli s obsahem zápisu seznámeni, a datum porčení zápisu. Zápis podepíše zaměstnanec provádějící šetření a všichni účastníci řízení.
13. Jestliže některý účastník odmítne zápis podepsat nebo nesouhlasí s jeho obsahem, poznamená se to s uvedením důvodů.
14. Stížnost se považuje za vyřízenou, jakmile po jejím přešetření byla učiněna potřebná opatření k odstranění zjištěných závad a stěžovatel byl o tom písemně informován.
15. Ředitelka DSM sleduje, zda opatření uložená k nápravě jsou řádně plněna a vyvozuje důsledky proti zaměstnancům, kteří jsou odpovědní za jejich neplnění.
16. O vyřízení stížnosti musí být stěžovatel písemně informován ve lhůtách stanovených Směrnicí, a to i v případě, bylo-li zjištěno, že stížnost není oprávněná. Rozhodným dnem je den odeslání písemného vyrozumění.
17. Poskytovatel umožní stěžovateli nahlížet do dokumentace, kterou vede o stížnosti, a pořizovat z ní kopie nebo výpisy.
18. Při prošetřování anonymních stížností je třeba důsledně zachovávat etiku kontroly a nesdělovat jména prověřovaných osob a výsledky šetření, dokud není prokázána opodstatněnost stížnosti. U anonymních dotazů, připomínek a stížností je vše řešeno na poradě vedení. Dle charakteru stížnosti je seznámení s výsledkem šetření zveřejněno na schůzce výboru obyvatel a na informačních nástěnkách.
19. V písemné zprávě stěžovateli o výsledku šetření stížnosti musí být uveden opravný prostředek, t.j., kam se může stěžovatel odvolat, není-li s vyřízením stížnosti spokojen. Proti vyřízení stížnosti lze

podat odvolání do 15 dnů ode dne doručení k provozovateli zařízení: Město Mšeno, Nám. Míru 1, 277 35 Mšeno, prostřednictvím DSM ve dvojím vyhotovení.

20. V případě, že stížnost v zájmu stěžovatele podává nezávislý zástupce, aniž by byl zmocněn k zastupování, uvědomí se o výsledku šetření stížnosti stěžovatel. Podávající nezávislý zástupce je informován pouze v nezbytném rozsahu s ohledem na povinnost ochrany osobnosti a osobních údajů stěžovatele.

21. Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu jejího vyřízení nebo od uplynutí stanovené lhůty požádat ministerstvo o prověření vyřízení této stížnosti; v žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti. Ministerstvo na žádost stěžovatele vyřízení stížnosti prověří. Poskytovatel sociálních služeb je povinen poskytnout ministerstvu součinnost při prověření vyřízení stížnosti.

VII. Vyřizování stížnosti jinou institucí

1. Stěžovatel, tj. klient nebo zaměstnanec DSM nebo jiná osoba, která se ústní, písemnou nebo jinou formou domáhá svých oprávněných zájmů souvisejících s účelem zřízení a činností DSM, se může obrátit na další instituce, které jsou nadřízené nebo na DSM nezávislé.

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

Takovými institucemi jsou například (pouze demonstrativní výčet):

- Město Mšeno, nám. Míru 1, 277 35 Mšeno,
- Odbor sociálních věcí Krajského úřadu Středočeského kraje, Zborovská 11, 150 21 Praha 5,
- Veřejný ochránce práv (tzv. ombudsman), Údolní 39, 602 00 Brno,
- Ministerstvo sociálních věcí, MPSV ČR, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2.

3. Pokud klient domova požádá o pomoc při hledání kontaktu a jeho zprostředkování s nezávislou institucí, je každý zaměstnanec DSM povinen projevit dostatečnou snahu porozumět podstatě žádosti klienta a tomuto na základě jeho dispozic (přání) pomoci. Pokud tak nemůže učinit sám, obrátí se ihned se souhlasem obyvatele na ředitelku DSM.

4. Uživateli služeb DSM, který se na ředitelku obrátí přímo, zaměstnanci jakož i jiné osobě – stěžovateli pomůže ředitelka DSM při hledání kontaktu a jeho zprostředkování s nezávislou institucí, přičemž nezkoumá důvody hledání pomoci u nezávislé instituce stěžovatelem.

5. DSM prostřednictvím svých zaměstnanců informuje klienty:

- a) o možnosti a způsobech podání stížnosti jako zdroji informací o spokojenosti s kvalitou a potřebností služby DSM poskytované,
- b) o tom, že vůči stěžovateli nesmí být činěny přímé ani nepřímé zákroky proto, že podal stížnost,
- c) o možnosti obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti na nadřízený orgán DSM nebo na instituci sledující dodržování lidských práv.

6. Domov prostřednictvím svých zaměstnanců podává klientům informace ve formě jim srozumitelné; vždy tak činí při příjmu klienta do domova.

Závěrečná ustanovení, účinnost

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

2. Stěžovateli nevzniká nárok, aby na základě podané stížnosti byly provedeny určité úkony, i když se jich domáhá nebo aby stížnost byla prověřována jím stanoveným způsobem.

3. Domov je povinen zajistit volný přístup klientům a zaměstnancům ke Směrnici.

4. Směrnice nabývá platnosti dnem 19. 3. 2025. K tomuto datu pozbývá účinnosti předchozí Směrnice vyřizování stížností v Domově seniorů Mšeno.

Za realizaci Směrnice a volný přístup zaměstnanců ke Směrnici zodpovídá ředitelka.

Za volný přístup klientů ke Směrnici zodpovídá sociální pracovnice.

Ve Mšeně dne 19. 3. 2025

Mgr. et Bc. Blanka Dvorčíková, MBA
ředitelka DSM