

## PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

### Příručka pro uživatele

*Platnost od 1. 3. 2025*

## I. PODÁNÍ STÍŽNOSTI

### Kdo je oprávněn podávat stížnost

- a) osoba, 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

(dále jen „stěžovatel“)

### Na co je možné si stěžovat

Můžete si stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby.

### Jak si mohu stěžovat

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

Stěžovat si můžete:

- ústně kterémukoliv pracovníkovi Domova pro seniory Efata (dále jen DS), nejlépe sociální pracovníci, klíčovému pracovníkovi/pracovníci nebo svému kontaktnímu pracovníkovi/pracovníci,
- telefonicky - kontakty na pracovníky DS, kterým můžete podat svoji stížnost telefonicky, jsou uvedeny v závěru této příručky v Tabulce č. 1,
- písemně - poštou, e-mailem nebo vhozením stížnosti do schránky důvěry či napsáním stížnosti do Knihy přání a stížností. Kontakty na pracovníky DS, kterým můžete podat svoji stížnost písemně, jsou uvedeny v závěru této příručky v Tabulce č. 1,
- anonymně - stížnost vložíte do schránky důvěry, která se nachází v jídelně DS na zadním sloupu nebo ji napíšete do Knihy přání a stížností umístěné v policové skříni jídelně DS.

### Ohrozí mě nějak, pokud si budu stěžovat?

Stěžovatel nesmí být podáním stížnosti jakkoliv ohrožen.

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.

### **Stěžovatel má právo**

- na přítomnost další osoby, kterou si určí, popřípadě na tlumočníka,
- zvolit si zástupce pro podání stížnosti,
- odvolat se ke zřizovateli DS, Moravskoslezskému sdružení Církve adventistů sedmého dne (dále jen MSS CASD) nebo k Veřejnému ochránci práv,
- 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 (MPSV ČR) o prověření vyřízení této stížnosti; v žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti.
- kontakty na zřizovatele DS, Veřejného ochránce práv a MPSV ČR jsou uvedeny v závěru této příručky v Tabulce č. 1.

## **II. SCHRÁNKA DŮVĚRY, KNIHA PŘÁNÍ A STÍŽNOSTÍ**

### **a) Schránka důvěry**

- jedná se o poštovní schránku umístěnou v jídelně DS na zadním sloupu;
- slouží pro podávání písemných i anonymních stížností, připomínek a podnětů na poskytovanou sociální službu;
- papíry a propiska jsou umístěny v jídelně v policové skříni v modrém šanonu. Sociální pracovnice DS (dále jen SP) průběžně kontroluje, zda je v šanonu dostatečná zásoba papíru a písíci propiska;
- schránku kontroluje každý týden SP a dle potřeby ji za přítomnosti jednoho pracovníka (svědka) vybírá;
- kompetentní osoba seznámí stěžovatele s výsledkem prošetření stížností podle pravidel uvedených v bodě IV. této příručky.

### **b) Kniha přání a stížností**

- je umístěna v policové skříni u stolku s počítačem v jídelně DS;
- je určena pro uživatele a veřejnost k podávání písemných i anonymních přání, stížností, podnětů a připomínek;
- papíry a propiska jsou umístěny v jídelně v policové skříni v modrém šanonu. SP průběžně kontroluje, zda je v šanonu dostatečná zásoba papíru a písíci propiska;
- Knihu přání a stížností, zpravidla jednou týdně, kontroluje SP;
- s výsledkem vyřízení podaných stížností seznámí uživatele SP ústně po ranní pobožnosti, a to nejpozději do 30 ti dnů od obdržení stížnosti;
- výsledek vyřízení stížnosti je rovněž uveden písemně v Knize přání a stížností pod danou stížností.

### III. ZPŮSOB VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTÍ

Pracovník, na kterého se stěžovatel obrátil, je pověřen zahájit vyřizování stížnosti.

Pokud není schopen stížnost uživatele sám vyřešit (záleží na povaze stížnosti), předá stížnost stěžovateli kompetentnímu pracovníkovi, a to následovně:

a) *sociální pracovnice/pracovník*

řeší stížnosti týkající se sociální péče o uživatele (např. porušování práv uživatelů), stížnosti týkající se financí uživatelů a věcí svěřených do depozita DS a stížnosti na dobrovolníky,

b) *zdravotní sestra (ZS)*

řeší stížnosti ohledně zdravotní péče a zdravotního stavu uživatele,

c) *vedoucí přímé péče (VPP)*

řeší stížnosti v oblasti přímé obslužné péče,

d) *vedoucí směny*

řeší stížnosti týkající se přímé obslužné péče o uživatele pouze v nepřítomnosti VPP,

e) *ředitelka DS*

řeší stížnosti na stravování v DS a obsah jídelního lístku a oficiálně podané stížnosti od uživatelů, pracovníků DS či jiných osob, které se mohou týkat všech oblastí poskytování sociální služby, dále schvaluje případné prodloužení stanovené lhůty pro vyřízení stížnosti.

Oficiálně podanou stížností se rozumí stížnost, kterou stěžovatel předloží ředitelce DS (ústně či písemně) a sdělí ji, že podává stížnost s žádostí o její řešení ředitelkou DS. Ředitelka DS může stížnost postoupit k řešení jinému kompetentnímu pracovníkovi DS (např. sociální pracovníci DS).

V případě podání stížnosti na ředitelku/ředitele DS je vyřízením oprávněn zřizovatel Domova pro seniory Efata: Moravskoslezské sdružení Církve adventistů sedmého dne.

Kompetentní pracovník stížnost přijme, vyslechne stěžovatele, popř. osobu, které se stížnost týká, vyslechne svědky a navrhne řešení stížnosti, se kterým obeznámí jak stěžovatele, tak i další zainteresované strany (osobu, na kterou si stěžovatel stěžoval, pracovníky zajišťující řešení situace, popř. ředitelku zařízení).

V případě, kdy je o stížnosti informována ředitelka DS a s navrhovaným řešením stížnosti nesouhlasí, navrhne jiné řešení.

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se mohou stěžovatelé obrátit na ředitelku DS nebo zřizovatele DS nebo na Veřejného ochránce práv či MPSV ČR.

#### IV. LHŮTA VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTÍ a seznámení stěžovatele s řešením stížnosti

##### Poskytovatel sociálních služeb je povinen

- a) vyřídit stížnost do 30 dnů ode dne, kdy mu byla doručena; tuto lhůtu může poskytovatel sociálních služeb v odůvodněných případech prodloužit o dalších 30 dnů; o prodloužení lhůty a důvodech jejího prodloužení je povinen informovat stěžovatele,
- b) písemně informovat stěžovatele o způsobu vyřízení stížnosti,
- c) vést písemnou evidenci o podaných stížnostech a způsobu jejich vyřízení a
- d) umožnit stěžovateli nahlížet do dokumentace, kterou vede o stížnosti, a pořizovat z ní kopie nebo výpisy.

Kompetentní osoba stěžovatele a další zúčastněné strany průběžně informuje o průběhu řešení stížnosti, vyžaduje-li to situace.

Kompetentní osoba musí stěžovatele i další zúčastněné strany seznámit se zvoleným řešením stížnosti do 30 ti dnů od data obdržení stížnosti. Pokud došlo k prodloužení stanovené lhůty pro vyřízení stížností, prodlouží se tato lhůta o dalších 30 dnů.

V případě anonymně podané stížnosti zveřejní kompetentní osoba výsledek prošetření stížnosti na nástěnce v jídelně a to nejméně po dobu 15 kalendářních dnů.

U telefonicky podané stížnosti pracovník, který stížnost přijímá, zjistí, jakým způsobem chce být stěžovatel seznámen s výsledkem šetření stížnosti.

Pokud si stěžovatel přeje být s výsledkem prošetření stížnosti seznámen jinak než písemně, uvede toto kompetentní osoba do zápisu ze stížnosti.

U stížnosti podané elektronicky je řešení odesláno e-mailem, pokud stěžovatel neuvede jiné přání.

##### Možnost prodloužení stanovené lhůty pro vyřízení stížnosti

Při zvlášť složitých řešení (např. velké množství informací nebo osob) nebo u nemožnosti vyslechnout svědka (z důvodu nemoci, dovolené aj.) do stanovené lhůty 30 dnů, **je mimořádně možné prodloužit stanovenou lhůtu vyřízení stížnosti o dalších 30 dnů.** Odůvodněnost a dodatečnou lhůtu navrhuje kompetentní osoba a předkládá ji ředitelce DS ke schválení.

O prodloužení stanovené lhůty pro vyřízení stížnosti a důvodech jejího prodloužení je kompetentní osoba povinna informovat stěžovatele (stačí ústně). Kompetentní osoba stejnou informaci zapíše i do dokumentace řešení dané stížnosti.

#### V. KONTAKTY

Kontakty na osoby a instituce, na které může stěžovatel směřovat svoji stížnost, jsou uvedeny v Tabulce č. 1, která je přiložena k této příručce.

## VI. PLATNOST PŘÍRUČKY

Příručka pro uživatele je platná od 1. 3. 2025.

Příručku pro uživatele schválila Věra Luptáková, MBA, ředitelka Domova pro seniory Efata.

.....  
Věra Luptáková, MBA,  
ředitelka Domova pro seniory Efata.