



Pravidla pro podávání a vyřizování stížností

Verze: 4

Platnost od: 1.5. 2025

Vypracoval: Tým pro tvorbu standardů

Schválil: Bc. Věra Dvořáková

Obsah

1. Úvodní ustanovení.....	1
2. Kritérium oprávnění	1
3. Způsob podávání stížností.....	1
4. Přijetí, evidence a vyřízení stížnosti.....	1
5. Kontakty pro podání stížnosti	2
6. Závěrečná ustanovení	3

1. Úvodní ustanovení

Tato pravidla řeší postupy pro podávání a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby v Domově sv. Alžběty (dále Domov). Předmětem může být nějaký nedostatek, nesprávné jednání, nečinnost apod.

2. Kritérium oprávnění

2.1. Každý klient Domova - současný i minulý má právo si stěžovat. Okruh stížností není vymezen, je na klientovi, co bude předmětem stížnosti, zda služby, přístup zaměstnanců, technické nedostatky, vybavení atd.

2.2. Stěžovat si může také:

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

(dále jen „stěžovatel“)

2.3. Stěžovatelé si mohou stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb, aniž by byli jakýmkoliv způsobem ohroženi. Zaměstnanci jsou si vědomi, že stěžovatel může mít i obavy o svůj další osud. Svým profesionálním přístupem zaručují, že v souvislosti se stížností nebude u klienta vyvolán pocit nebezpečí, studu nebo strachu.

2.4. S těmito „Pravidly“ jsou seznámeni všichni klienti při podpisu „Smlouvy o poskytnutí sociální služby v Domově sv. Alžběty“ (dále Smlouva) při nástupu a všichni zaměstnanci při vzniku pracovního poměru. Pravidla jsou pro všechny stěžovatele zveřejněna v prostorách Domova.

2.5. Stížnosti se pravidelně vyhodnocují /po každém vyřešení podané stížnosti/ a jsou pro vedení Domova cenným zdrojem informací, které lze využít při předcházení různým rizikům a ke zvyšování kvality poskytovaných služeb.

3. Způsob podávání stížností

3.1. Stěžovatel má možnosti podat stížnost:

- **ústně** – vedení Domova a nebo komukoliv z pracovníků; pro tento případ jsou všichni pracovníci Domova poučeni, jak mají při příjmu a předání stížnosti postupovat (viz. kapitola 4);
- **písemně** – adresovat ředitelce, zřizovateli Domova, nebo dalším orgánům (viz. kapitola 5);
- **anonymně** – do schránky důvěry, která je umístěna na každém oddělení; tato schránka slouží i pro podávání podnětů, dotazů, připomínek pro klienty, rodinné příslušníky a ostatní.

4. Přijetí, evidence a vyřízení stížnosti

4.1. Všechny stížnosti jsou evidovány v „Knize přání a stížností“, která je uložena v ředitelně.

4.2. Zápis provádí ředitelka, v případě nepřítomnosti její zástupce

4.3. Pokud stížnost předá klient jakémukoliv pracovníkovi, tak ten ji v co nejkratší době předá ředitelce nebo jejímu zástupci k vyřešení. Pracovníci Domova nesmí v žádném případě ovlivňovat klienty, kteří chtějí podat stížnost. Při přijetí stížnosti zachovává pracovník diskrétnost, empatii a profesionální přístup.

4.4. Při vyřizování stížností jsou prošetřeny okolnosti, prostudována dokumentace a data, která souvisí se stížnostmi a vyjádření zúčastněných osob. V případě potřeby požádá ředitelka o vyjádření odborníky na dané téma. Výstupy z každého jednání jsou zaznamenány u konkrétní stížnosti v „Knize přání a stížností.“

4.4. Pracovníci Domova nesmí ovlivňovat klienty, kteří chtějí podat stížnost. Pokud tak činí, dopouštějí se hrubého porušení pracovní kázně.

4.5. Pokud se anonymní stížnost týká širšího okruhu klientů, je ředitelka Domova oprávněna zveřejnit ji a její řešení způsobem v Domově obvyklým. To znamená: na Setkání obyvatel, v písemné podobě v Informacích Domova - na Jídelním lístku, na nástěnkách...

4.6. Lhůta pro vyřízení žádosti je 30 dnů od doručení. Tuto lhůtu lze prodloužit v odůvodněných případech o dalších 30 dnů. O případném prodloužení lhůty a důvodech jejího prodloužení je poskytovatel povinen informovat stěžovatele.

4.7. Pokud stěžovatel výslovně nežádá písemnou formu odpovědi, podepíše záznam stížnosti v Knize přání a stížností s tím, že byl s výsledkem obeznámen.

4.8. Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti, může požádat ministerstvo o prověření vyřízení této stížnosti.

5. Kontakty pro podání stížnosti

Poskytovatel sociálních služeb

Domov sv. Alžběty, Nelepeč-Žernůvka 12, 666 01 Tišnov

ředitelka: Bc. Věra Dvořáková,

zástupce ředitele: S.M. Maxmiliána Myslivcová

Telefon: 549 411 526, e-mail: domov@dosa.cz, reditel@dosa.cz

Zřizovatel Domova sv. Alžběty

Kongregace Milosrdných sester III. řádu sv. Františka pod ochranou Svaté Rodiny v Brně

Grohova ulice 18

Generální představená: Bc. S.M. Marietta Jana Dobešová

Telefon: 541 211 649

MPSV ČR

Na Poříčnickém právu 1/376

128 00 Praha 2

6. Závěrečná ustanovení

6.1. Tato Pravidla nabývají účinnosti dne 1.5.2025

V Žernůvce dne 1.5.2025

.....

Bc. Věra Dvořáková
ředitelka Domova sv. Alžběty