

Změna č. 1

Standard kvality sociálních služeb č. 7/2025

Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytované sociální služby – domov pro seniory

Úvodní ustanovení

Tento vnitřní předpis je vydáván v souladu s obecně platnou legislativou ČR a ve smyslu metodiky MPSV pro zavádění Standardů kvality sociálních služeb.

Článek 1

Pojem stížnost

- Stížnost je obranou proti neoprávněnému zásahu do práv a chráněných zájmů fyzické osoby. Vyjadřuje nespokojenost s poskytovanou službou a vypovídá o tom, zda služba odpovídá potřebám uživatelů. Stížnost je i kontrolním nástrojem uživatele nad službou a zdrojem informací pro poskytovatele služby o možnostech, jak službu zlepšit. Stížností není podnět, který je definován jako nepodstatný zásah do práv či chráněných zájmů fyzické osoby, či připomínka, kterou je drobná kritika na nedostatek v poskytování sociální služby, již lze bezprostředně a snadno řešit.
- Uživatelé služby si mohou stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování služby, aniž by tím byli jakýmkoli způsobem ohroženi nebo znevýhodněni.

Kdo může podávat stížnosti, podněty a připomínky:

- uživatel služby, respektive osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba (dále jen uživatel),
- zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce uživatele,
- osoba blízká, nemůže-li stížnost uživatel podat samostatně s ohledem na svůj zdravotní stav nebo tento uživatel zemřel,
- osoba zmocněná uživatelem,
- člen domácnosti uživatele oprávněný k jeho zastupování podle občanského zákoníku,
- zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb,
(dále jen „stěžovatel“).

Článek 2

Evidence a přijímání stížností

- O možnosti podat stížnost je uživatel informován ústně při nástupu, informace v písemné podobě jsou

k dispozici v kanceláři CSP Vodňany a umístěny ve vestibulu sídla organizace.

- Stížnost lze podat poskytovateli sociálních služeb, tedy CSP Vodňany, ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.

Způsob podání stížností, podnětů a připomínek:

- ústně pověřenému zaměstnanci v pracovních dnech v době od 8:00 do 15:30 hodin, osobně nebo telefonicky,
- písemně doručením na adresu organizace, do datové schránky, e-mailem,
- vhozením do schránek k tomu určených umístěných na každém patře budovy CSP Vodňany,
- vhozením do mobilních přenosných schránek,
- anonymně (poštou, vhozením do schránky nebo mobilní přenosné schránky).

Mobilní přenosná schránka

- Pro potřeby imobilních uživatelů je k dispozici přenosná schránka, která je umístěována na jednotlivé pokoje podle předem stanoveného harmonogramu. Výběr schránky se uskutečňuje v kanceláři ředitele 1x měsíčně tak, aby se zajistila skutečná anonymita každého uživatele.
- S písemným vyjádřením může uživateli pomoci rodinný příslušník, klíčový pracovník, ale i jiný zaměstnanec, ke kterému má uživatel důvěru.

Přijímání stížností

- Uživatel má právo požadovat přítomnost třetích osob při podání a projednání stížnosti.
- V případě potřeby rozhodne zaměstnanec pověřený přijímáním stížností o přítomnosti tlumočnicka, který zároveň zprostředkovává uživateli informace o průběhu vyřízení stížnosti i o jejím výsledku.
- Stížnosti týkající se ošetrovatelské či zdravotní péče přijímá a vyřizuje vrchní sestra (pověřený zaměstnanec).
- Stížnosti týkající se sociální péče přijímá a vyřizuje sociální pracovník koordinátor.
- Stížnosti týkající se stravování přijímá a vyřizuje vedoucí kuchyně (pověřený zaměstnanec).
- Ostatní stížnosti přijímá a vyřizuje či pověřuje jejich vyřízením jiného zaměstnance ředitel organizace, příp. jeho zástupce (pověřený zaměstnanec).
- Stížnosti na jednání sociálního pracovníka a vedoucích pracovníků organizace se podávají řediteli organizace, který je oprávněn k jejich prověření a vyřízení.
- Stížnosti na jednání ředitele organizace se podávají ke zřizovateli CSP Vodňany, kterým je město Vodňany, nám. Svobody čp. 18/I, 389 01 Vodňany, tel. č. 383 379 111.
- Anonymní stížnosti jsou prošetřeny ředitelem organizace a v případě jejich oprávněnosti učiněna náprava.
- O podání stížnosti sepíše pověřený zaměstnanec zápis do knihy stížností uložené na pracovišti

příslušného pracovníka. Každá stížnost má své evidenční číslo ve formátu „pořadové číslo žádosti v daném roce/rok podání“. Shodu zápisu s obsahem stížnosti stvrdí stěžovatel a pověřený zaměstnanec svými podpisy. Zápis obsahuje:

- evidenční číslo stížnosti
 - datum jejího podání
 - jméno, adresu, datum narození stěžovatele
 - jméno zaměstnance pověřeného přijetím stížnosti
 - jmenovitý seznam osob přítomných podání stížnosti
 - obsah stížnosti
 - podpisy osob přítomných při podání stížnosti.
- Pověřený zaměstnanec dbá o to, aby záznam odpovídal tomu, co chtěl stěžovatel ve skutečnosti říci, zejm. u osob, které mají potíže s vyjadřováním a jejichž stížnost není vyjádřena standardním způsobem. Pověřený zaměstnanec rovněž ověří shodu záznamu s míněním stěžovatele.
 - Pokud o to stěžovatel požádá, jsou zaměstnanci pověřeni k přijímáním a vyřizováním stížnosti i další osoby zúčastněné podání a projednání stížnosti povinni zachovávat mlčenlivost.
 - O každé podané stížnosti a jejím vyřízení je pověřeným zaměstnancem informován ředitel organizace.

Článek 3

Vyřizování stížností

- Vyřízením stížnosti je pověřen zaměstnanec uvedený v předchozím článku.
- Stěžovatel je povinen poskytnout potřebnou součinnost nutnou k vyřízení stížnosti.
- Zaměstnanec pověřený vyřízením stížností je oprávněn požadovat potřebnou součinnost od ostatních zaměstnanců organizace. Na základě rozhodnutí pověřeného zaměstnance může být k projednání stížnosti přizván i Výbor obyvatel.
- Prověření stížnosti je provedeno tak, aby vedlo k rychlému zjištění skutečného stavu, nesnižovalo důstojnost žádného z účastníků a neovlivňovalo nežádoucím způsobem budoucí vztahy mezi účastníky.
- O projednání stížnosti a výsledcích provedených šetření provede pověřený zaměstnanec zápis do knihy stížností a přiloží stejnopis rozhodnutí o vyřízení stížnosti. Shodu zápisu s obsahem stížnosti stvrdí stěžovatel a pověřený zaměstnanec svými podpisy.
- Zápis obsahuje:
 - evidenční číslo stížnosti
 - datum jejího projednání
 - popis průběhu a obsahu jednání
 - jmenovitý seznam osob přítomných podání stížnosti
 - jméno a podpis zaměstnance pověřeného vyřízením stížnosti
 - podpisy osob přítomných při projednání stížnosti.
- Lhůta pro vyřízení stížnosti pověřeným zaměstnancem je 30 dnů ode dne podání stížnosti. V případě

věcné náročnosti stížnosti nebo z jiných vážných důvodů lze lhůtu pro vyřízení stížnosti prodloužit po předchozím vyrozumění stěžovatele pověřeným zaměstnancem, maximálně však o 30 dní.

- V případě, že zaměstnanec pověřený vyřízením stížnosti prodlévá s jejím vyřízením (vydáním rozhodnutí) je stěžovatel oprávněn se obrátit na nadřízeného zaměstnance (orgán) zaměstnance pověřeného vyřízením stížnosti, tzn. vrchní sestru, ředitele organizace nebo zřizovatele organizace, který je povinen zjednat nápravu a zajistit bez zbytečných průtahů vydání rozhodnutí o stížnosti.
- O vyřízení stížnosti je uživatel informován buď ústně, nebo písemně v závislosti na jeho požadavku.
- Rozhodnutí o stížnosti obsahuje:
 - stručný popis podané stížnosti, jejího prověření a projednání
 - výrokovou část, zda se stížnosti vyhovuje nebo nevyhovuje
 - odůvodnění rozhodnutí
 - v případě jejího kladného vyřízení - opatření přijatá k nápravě stavu, kterého se stížnost týká
 - výčet osob, které jsou zodpovědné za provedení opatření k odstranění zjištěných závad a povinné k jejich provedení
 - termín, do kdy mají být opatření realizována
 - informaci o právu stěžovatele podat odvolání proti vyřízení stížnosti včetně osoby – odvolacího orgánu, který je k tomu nadán pravomocemi.
- Stěžovatel je oprávněn se k rozhodnutí o stížnosti vyjádřit. Lhůta na podání připomínek je 30 dní od doručení písemného rozhodnutí o stížnosti nebo podání informací v ústní podobě. Pokud stěžovatel této lhůty nevyužije, je stížnost považována za vyřízenou.
- Rozhodnutí o anonymní stížnosti je vyvěšeno na nástěnce ve vestibulu sídla organizace.
- Všichni zaměstnanci organizace jsou povinni se řídit vydaným rozhodnutím o stížnosti.
- Kontrolu realizace opatření je oprávněn a povinen vykonat ředitel organizace a v případě jeho nepřítomnosti jeho oprávněný zástupce.

Článek 4

Postup při nesouhlasu stěžovatele s vyřízením žádosti

- Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení požádat Ministerstvo práce a sociálních ČR (dále jen 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 poskytne ministerstvu součinnost při prověření vyřízení stížnosti.
- Při prověření vyřízení stížnosti je ministerstvo oprávněno vyžádat si vyjádření orgánů veřejné správy, popřípadě fyzických a právnických osob, jejichž činnost souvisí s poskytováním sociální služby. Tyto

orgány a osoby jsou povinny na základě žádosti ministerstva a v jím stanovené lhůtě vyjádření poskytnout.

- Ministerstvo žádost o prověření vyřízení stížnosti odloží, jestliže je zjevně neopodstatněná, jde o stížnost ve věci, která již byla ministerstvem prověřena, nebo o opakovanou žádost, která neobsahuje nové skutečnosti. Tuto informaci ministerstvo sdělí písemně stěžovateli.

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR:

- a) prověří vyřízení stížnosti do 60 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena, nebo do 90 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena, jestliže je třeba vyžádat si vyjádření orgánů veřejné správy,
- b) zpracuje pravidla pro prověření vyřízení stížností,
- c) vede evidenci o podaných žádostech o prověření vyřízení stížnosti a o výsledku jejich prověření,
- d) umožní stěžovateli nahlížet do spisu vedeného k jím podané žádosti a pořizovat z něj kopie či výpisy,
- e) písemně vyrozumí stěžovatele a dotčeného poskytovatele sociálních služeb o výsledku prověření vyřízení stížnosti.

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

Článek 5

Kontakty na další instituce

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se uživatelé mohou se svou stížností obrátit na:

- 1) Zřizovatele organizace: Město Vodňany
nám. Svobody 18
Vodňany 389 01
tel.: 383 379 111, e- mail: muvod@muvodnany.cz
- 2) MPSV ČR: Ministerstvo práce a sociálních věcí
Na poříčním právu 1/376
128 00 Praha 2
Tel.: 950 191 111, e-mail: posta@mpsv.cz
- 3) Nezávislé poradny sdružené v: Asociaci občanských poraden
Sabinova 287/3
130 00 Praha 3

Tel: 284 019 220, e-mail: aop@obcanskeporadny.cz

- 4) Veřejného ochránce práv: Kancelář veřejného ochránce práv
Údolní 39
Brno 602 00
Tel.: 542 542 888, e-mail: podatelna@ochrance.cz
- 5) Český helsinský výbor: Český helsinský výbor
Jelení 5
Praha 1 118 00
Tel.: 257 221 142, e-mail: info@helcom.cz
- 6) Krajský úřad Jihočeského kraje: Krajský úřad Jihočeského kraje
U zimního stadionu 1952/2
370 76 České Budějovice
Tel.: 386 720 111, e-mail: posta@kraj-jihocesky.cz
- 7) APSS ČR: Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky
Vančurova 2904
390 01 Tábor
Tel.: 725 980 420, e-mail: reditelka@apsscr.cz

Závěrečná ustanovení

Tento vnitřní předpis nahrazuje dosavadní úpravu o vyřizování stížností na kvalitu a způsob poskytování služby pro pobytové služby.

Tento vnitřní předpis nabývá účinnosti dnem 1. března 2025.

Ve Vodňanech dne 24. února 2025.

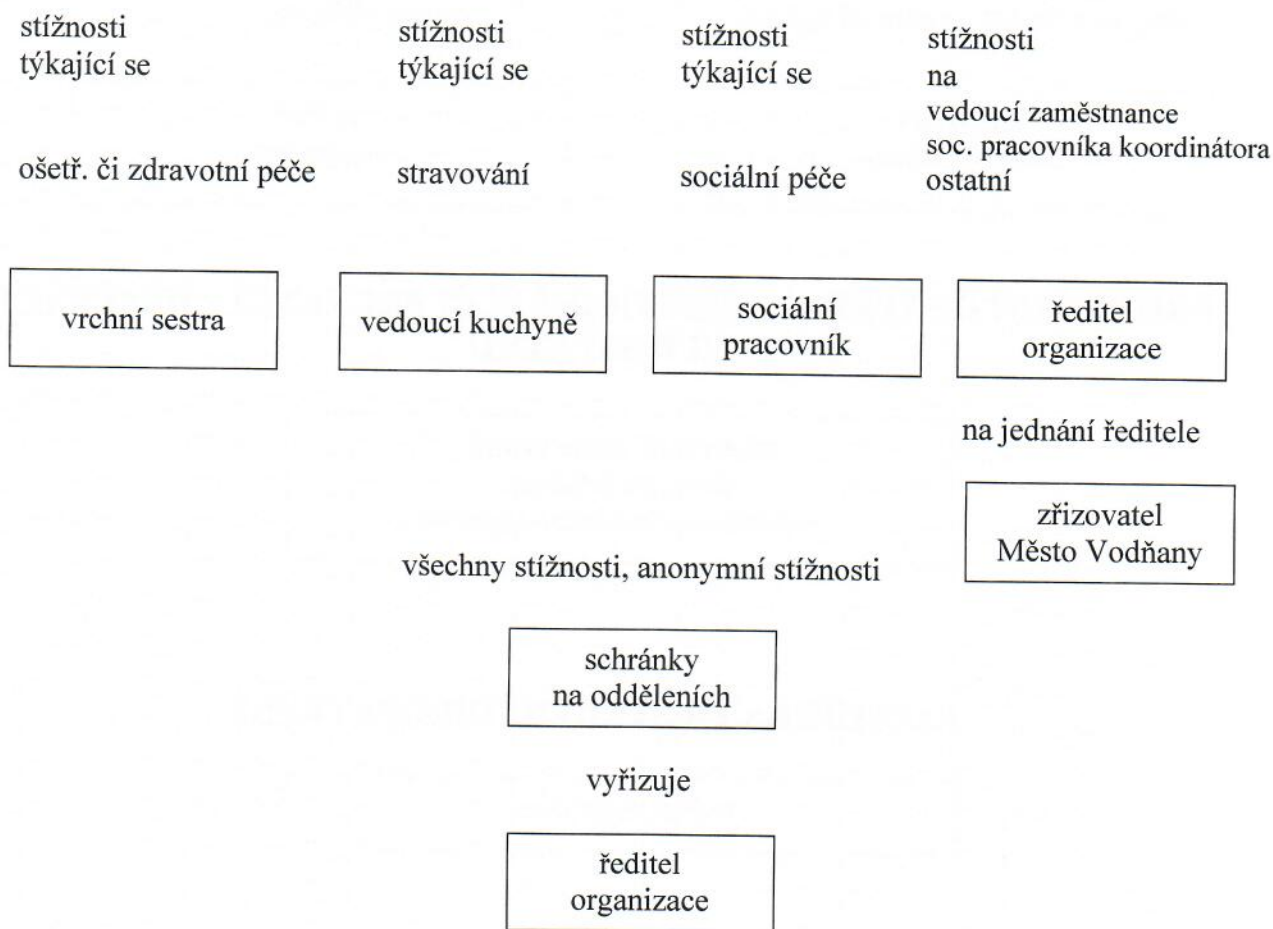
CENTRUM SOCIÁLNÍ POMOCI VODŇANY
Žižkovo náměstí 21 • 389 01 VODŇANY
DIČ: CZ00666319 • IČO: 00666319
číslo účtu: 29 223-291/0100


Mgr. Bc. Daniela Davidová, MBA
ředitelka CSP Vodňany

PODÁNÍ STÍŽNOSTÍ

uživatel, jeho osoba blízká, oprávněný zástupce

PŘIJÍMÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ



SUBJEKTY ZÚČASTNĚNÉ PROVĚŘENÍ A PROJEDNÁNÍ STÍŽNOSTI

stěžovatel
oprávněný zástupce uživatele
další osoby na žádost uživatele
Výbor obyvatel
tlumočník
pověřený zaměstnanec

ODVOLÁNÍ

týkající se stížnosti na jednání ředitele

ostatní stížnosti

zřizovatel
Město Vodňany

ředitel
organizace

PROVEDENÍ OPATŘENÍ K ODSTRANĚNÍ ČI PREVENCÍ ZJIŠTĚNÝCH NEDOSTATKŮ

odpovědný zaměstnanec
další zaměstnanci
uvedení v rozhodnutí o stížnosti

KONTROLA PROVEDENÝCH OPATŘENÍ

ředitel organizace

PODÁNÍ STÍŽNOSTI

Evidenční číslo stížnosti (ve tvaru pořadové číslo/rok podání):	
Datum podání stížnosti:	
Jméno a příjmení stěžovatele:	
Trvalý pobyt stěžovatele:	
Datum narození stěžovatele:	
Jmenný seznam osob přítomných podání stížnosti:	Podpisy osob:
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
Obsah stížnosti:	
.....	
Jméno a podpis zaměstnance pověřeného přijetím a vyřízením stížnosti:	
.....

PROJEDNÁNÍ STÍŽNOSTI

Evidenční číslo stížnosti (ve tvaru pořadové číslo/rok podání):	
Datum projednání stížnosti:	
Jméno a příjmení stěžovatele:	
Trvalý pobyt stěžovatele:	
Datum narození stěžovatele:	
Jmenný seznam osob přítomných projednání stížnosti:	Podpisy osob:
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
Průběh a obsah jednání o stížnosti:	
.....	
Jméno a podpis zaměstnance pověřeného přijetím a vyřízením stížnosti:	
.....

ROZHODNUTÍ O STÍŽNOSTI

Evidenční číslo stížnosti (ve tvaru pořadové číslo/rok podání):
Stručný popis podané stížnosti, jejího prověření a projednání:
Výrok rozhodnutí (zda se stížnosti vyhovuje či nevhovuje):
Odůvodnění rozhodnutí:
Opatření přijatá k nápravě stavu, kterého se stížnost týká, uvedení osob zodpovědných za realizaci provedení opatření a termín dokončení realizace těchto opatření (v případě jejího kladného vyřízení):

Právo stěžovatele na odvolání (lhůta, odvolací orgán):

Datum vydání rozhodnutí:

Jméno a podpis zaměstnance pověřeného přijetím a vyřízením stížnosti:

.....