STANDARDY KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Penzion Bella – penzion pro seniory

(§ 49 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů – domov pro seniory)

V Poli 567, 517 71 České Meziříčí

IČO: 08875570

Registrační číslo: 2019297

Zřizovatel: Mgr. Zuzana Luňáková – agentura domácí péče s.r.o.

Pobytová služba s kapacitou 12 osob.

Vyhotoveno:

VNITŘNÍ PRAVIDLA PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Směrnice stanovuje závazná pravidla pro podávání a vyřizování stížností klientů, osob blízkých, zaměstnanců a jiných osob. Stížnosti jsou podkladem pro zlepšování kvality poskytované péče.

Stížnosti vypovídají o spokojenosti klientů s poskytovanými službami a o tom, zda služby odpovídají potřebám klienta. Mají charakter důležitých informací o možnostech, jak zlepšit kvalitu poskytovaných služeb.

Stížnost se rozumí vyjádřená nespokojenost vyžadující odezvu. Stížnost je podání, v němž uživatel projevuje nespokojenost s kvalitou nebo způsobem poskytování sociálních služeb, při nichž dochází k porušování práv klienta nebo povinností poskytovatele.

Stížností není názor, návrh nebo doporučení vedoucí ke zlepšení služby nebo zamyšlení nad stávajícím stavem či upozornění na drobný nedostatek. Pokud ovšem uživatel označí své podání jako stížnost, pak jde o stížnost, ať je její obsah jakýkoli.

K podání stížnosti na kvalitu a způsob poskytovaných služeb jsou oprávněni nejen klienti ale i 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, nebo zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb.

Stížnosti mohou být předány komukoliv ze zaměstnanců (pečovatelka, zdravotní sestra, sociální pracovnice, ředitelka…)

Stížnost může být podána písemně, ústně, telefonicky, emailem nebo i anonymně. Za stížnost je nutné považovat i projevy nespokojenosti u klientů neschopných verbální komunikace.

Písemně podané stížnosti mohou být zaslány na adresu:

Penzion Bella
V Poli 567
517 71 České Meziříčí

Pro telefonické stížnosti je možné použít telefonní čísla:

603 555 813 – ředitelka Mgr. Zuzana Luňáková
775 30 55 77 – ředitelka Mgr. Eliška Vachová
608 214 740 – sociální pracovnice

Emailové stížnosti je možné zaslat na adresu:

lunakova.zuzana@tiscali.cz
e.lunakova@gmail.com
penzion.bella@seznam.cz

Pro anonymní stížnosti je určena schránka, která je umístěna na chodbě zařízení a je viditelně označena. Schránku vybírá v pracovních dnech sociální pracovník.

Ústně podané stížnosti jsou zapsány, pokud s tím klient souhlasí. Zápis musí být formulován v podání klienta. Není dovoleno formulace upravovat. Zaměstnanec i klient zápis potvrdí svým podpisem. Pokud není ze zdravotních důvodů klient schopen zápis podepsat, potvrdí souhlas s provedeným zápisem svědka.

Všechny stížnosti jsou povinni všichni zaměstnanci neprodleně předat sociální pracovnici nebo ředitelce, která rozhodne o kompetenci dalších pracovníků při řešení stížnosti.

Stížnost se řeší vždy se všemi osobami, kterých se stížnost týká.

Pokud stěžovatel požádá o anonymitu, je mu vyhověno, a v tomto ohledu je zapotřebí zachovat mlčenlivost o jeho totožnosti.

Pro řešení stížností si může klient přizvat osobu blízkou nebo jinou osobu, která jedná v zájmu klienta.

Lhůta pro vyřízení stížnosti je max. 30 dní. Tu lze v odůvodněných případech prodloužit o dalších 30 dní. O prodloužení lhůty bude stěžovatel informován.

Na písemnou neanonymní stížnost musí být vždy písemně odpovězeno s uvedením opodstatněnosti stížnosti, případné provedení nápravných opatření a možnost odvolání.

Ústní stížnosti jsou projednány se stěžovatelem. Pokud stěžovatel projeví zájem o písemnou odpověď, je mu vyhověno.

Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti podle § 99a 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 obrátit se na ministerstvo.

Ministerstvo práce a sociálních věcí,

Adresa: Na Poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2

Tel.: 950 191 111 E-mail: posta@mpsv.cz

ID datové schránky: sc9aavg

Stěžovatel má možnost obrátit se v případě své nespokojenosti s vyřízením stížnosti do 60 kalendářních dnů počítaných ode dne doručení formuláře „Vyřízení stížnosti na poskytování sociální služby“ na Ministerstvo práce a sociálních věcí České republiky (dále jen „ministerstvo“) s žádostí o prověření vyřízení stížnosti, přičemž stěžovatel uvede do žádosti důvod, proč o prověření vyřízení stížnosti žádá. Poskytovatel je povinen poskytnout ministerstvu součinnost při prověření vyřízení stížnosti. Při prověření vyřízení stížnosti je ministerstvo oprávněno vyžádat si vyjádření dalších 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 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 dalších orgánů veřejné správy nebo osob. Je-li žádost o prověření vyřízení stížnosti oprávněná, uloží ministerstvo poskytovateli povinnost odstranit nevyhovující stav, nebo podá podnět k dalšímu postupu příslušnému orgánu veřejné správy. Poskytovatel je povinen

nevyhovující stav odstranit ve lhůtě stanovené ministerstvem a podat o tom ministerstvu písemnou zprávu.

Stížnosti se evidují. Evidence obsahuje datum podání, obsah stížnosti, jméno a podpis zaměstnance, který stížnost zapsal, případně kontakt na stěžovatele, datum a způsob vyřízení stížnosti a jméno zaměstnance, který stížnost vyřizoval. Evidence je uložena u sociální pracovnice.

Stěžovatel může nahlížet do konkrétního stížnostního spisu a pořizovat z něj kopie.

Každý nově příchozí zaměstnanec je při zahájení své pracovní činnosti ve středisku povinně seznamován s těmito pravidly pro podávání a vyřizování stížností. Při aktualizaci tohoto vnitřního pravidla podepíšou seznámení s jeho aktualizovanou podobou všichni stávající zaměstnanci.

Uživatelé jsou s možností podat stížnost a jakými formami informováni prvotně v rámci procesu uzavírání smlouvy o poskytnutí sociální služby, nejpozději však v den zahájení poskytování soc. služby, následně pak v průběhu poskytování soc. služby např. v rámci individuálních nebo skupinových rozhovorů s uživateli. Vnitřní pravidlo je pro uživatele zpracováno v zjednodušené podobě. Tato podoba vnitřního pravidla je uživatelům permanentně k dispozici na nástěnce.

Další kontakty pro podávání stížností na kvalitu poskytované sociální služby:

Veřejný ochránce práv – Údolní 39, 602 00 Brno Tel.: 542 542 888; e-mail: podatelna@ochrance.cz

Tento vnitřní předpis nabývá účinnosti dnem 1. 3. 2025
Tímto předpisem se ruší všechny dříve vydané verze tohoto předpisu.

……
Mgr. Dagmar Martinková