

# S M Ě R N I C E č. IV

## Pravidla pro podávání a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

**Organizace:** Centrum sociálních služeb Jindřichův Hradec (CSS JH)

**Oblast působnosti:** Domov seniorů Třeboň (dále jen DS)

### Co je považováno za stížnost

Jakýkoliv projev nespokojenosti, negativní vyjádření, negativní zpětná vazba **ústně či písemně označena jako stížnost**. Pouze na základě tohoto označení bude se sdělenou informací nakládáno jako se stížností.

### Kdo má právo si stěžovat:

- klient a v jeho zájmu jakákoli osoba
- kdokoli v zájmu zkvalitnění sociální služby

### Stěžovatel má při podání a vyřizování stížnosti právo:

- zvolit si svého zástupce, který ho bude zastupovat nebo podporovat
- na odborníka, specialistu (logoped, tlumočník, ...), který umožní běžný způsob komunikace, který překoná možné komunikační bariéry

### Na co si může stěžovat:

- na kvalitu poskytované sociální služby
- na způsob poskytování sociální služby

### Jakou formou si může stěžovat:

- ústně - osobně
- telefonicky
- písemně (poštou, e-mailem)
- vhozením do schránek Zpětná vazba na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby DS Třeboň. V DS se nacházejí 3 tyto schránky, v přízemí budovy, dále na 1. i 2. klientském patře. U každé schránky jsou k dispozici 2 typy formulářů (na stížnosti a na podněty a připomínky).
- prostřednictvím webových stránek DS, v menu Cesta ke spokojenosti
- anonymně

### Stěžovatel může využít následující kontakty DS:

**Domov seniorů Třeboň**, Daskabát 306, 379 01 Třeboň

**Vedoucí Domova seniorů Třeboň** - 384 721 241, 602 879 448, [vedouci@dstrebon.cz](mailto:vedouci@dstrebon.cz)

**Finanční referent** - 384 721 241, 725 788 860, [ucetni@dstrebon.cz](mailto:ucetni@dstrebon.cz)

**Vedoucí zdravotního úseku** - 384 721 152, 606 412 093, [zdravotni@dstrebon.cz](mailto:zdravotni@dstrebon.cz)

**Vedoucí úseku péče 1** - 384 721 241, 384 721 152, [usekpece@dstrebon.cz](mailto:usekpece@dstrebon.cz)

**Vedoucí úseku péče 2** - 384 721 241, 384 721 152, [usekpece2@dstrebon.cz](mailto:usekpece2@dstrebon.cz)

**Sociální pracovník** - 384 389 217, [socialni@dstrebon.cz](mailto:socialni@dstrebon.cz), [socialni2@dstrebon.cz](mailto:socialni2@dstrebon.cz)

**Fyzioterapeut** - [rehabilitace@dstrebon.cz](mailto:rehabilitace@dstrebon.cz), [rehabilitace2@dstrebon.cz](mailto:rehabilitace2@dstrebon.cz)

**Skladník** - 384 389 216, [sklad@dstrebon.cz](mailto:sklad@dstrebon.cz)

**Údržbář** - 725 339 648

Stížnost lze podat kterémukoliv zaměstnanci DS, ten je povinen ji bez zbytečných průtahů předat vedoucí DS.

**Ústní stížnost:** neprodleně od jejího sdělení se převede do písemné podoby (formulář určený pro přijetí stížnosti).

Formulář vyplní vedoucí DS, v době její nepřítomnosti vedoucí úseků nebo vedoucí sestry směny, dle předmětu/obsahu stížnosti.

**Stížnost přijatá poštou:** finanční referent ji zapíše do podacího deníku a neprodleně předá vedoucí DS.

**Stížnost přijatá e-mailem:** příjemce ji vytiskne a neprodleně předá vedoucí DS.

**Stížnost vhozená do schránky:** vedoucí DS obsah všech schránek kontroluje 1 x týdně (PÁ). V případě nalezení stížnosti se vedoucí DS neprodleně zabývá jejím řešením.

**Stížnost přijatá prostřednictvím webových stránek DS:** vedoucí DS ji vytiskne a neprodleně se zabývá jejím řešením.

**Anonymní stížnost:** vedoucí DS ji řeší stejně jako stížnost neanonymní.

#### **Formulář určený pro přijetí stížnosti – obsah formuláře:**

- Evidenční číslo stížnosti
- Identifikaci stěžovatele - požádá-li stěžovatel, je nutno v dalších krocích šetření stížnosti zachovat mlčenlivost o jeho totožnosti
- Datum a čas přijetí stížnosti
- Formu podání stížnosti
- Příjemce stížnosti
- Předmět a obsah stížnosti - zde budou uvedeny všechny skutečnosti a přesné výroky stěžovatele
- Termín pro vyřízení stížnosti (standardně 30 dnů od zaevidování stížnosti)
- Podpis stěžovatele, je-li to možné
- Podpis příjemce stížnosti
- Podpis vedoucí DS

#### **Evidence stížnosti**

Odpovědná osoba - vedoucí DS.

Všechny stížnosti eviduje v deskách "STÍŽNOSTI". Tyto desky jsou uloženy v kanceláři vedoucí DS.

V evidenci se nachází: podané stížnosti, formuláře určené pro stížnosti, kopie odpovědí stěžovateli, případně další, s řešením stížnosti související materiály.

#### **Řešení stížnosti**

Odpovědná osoba - vedoucí DS.

Dle předmětu/obsahu stížnosti vedoucí DS k řešení povolá další zaměstnance, nejčastěji vedoucí pracovníky DS, sociálního pracovníka, klíčového pracovníka klienta = řešící tým.

Kromě výše uvedených, vedoucí DS může k řešení přizvat i jiné osoby, které mohou být zdrojem informací, podkladů pro vyřízení stížnosti.

Řešící tým stížnost objektivně prošetří, v celém jejím rozsahu a posoudí oprávněnost stížnosti.

Prokáže-li se oprávněnost stížnosti, řešící skupina bezodkladně navrhuje/přijímá taková opatření, která zamezí opakování problematické situace/opakování stížnosti.

Pokud stížnost směřuje proti vedoucí DS, stížnost šetří ředitel organizace CSS JH.

Opakované, již prošetřené a vyřízené stížnosti, které neobsahují žádné nové skutečnosti, se pouze zaevidují s odkazem na pořadové číslo původní stížnosti a dále se neřeší.

#### **Zásady při řešení stížnosti:**

- Stížnost je posuzována nezájatě, na základě faktů, ne emocí.
- Podání stížnosti nesmí být na újmu tomu, kdo ji podal, ani tomu, v jehož zájmu byla podána.
- Snažíme se nedostat do střetu zájmů.
- Stížnosti řešíme bez zbytečných průtahů, s jasným závěrem, z chyb a nedostatků se vzájemně učíme, chyby a nedostatky neopakujeme.

#### **Protokol o řešení stížnosti:**

- Řešící tým
- Rozbor stížnosti - v celém jejím rozsahu
- Posouzení oprávněnosti stížnosti - stížnost oprávněná/neoprávněná
- Přijatá, nápravná opatření - v případě oprávněné stížnosti
- Podpisy členů řešící skupiny, včetně vedoucí DS

### **Lhůta pro vyřízení stížnosti: 30 dní od jejího zaevidování**

Tuto lhůtu lze překročit jen ve výjimečných případech, nelze-li objektivně v jejím průběhu zajistit podklady potřebné pro vyřízení stížnosti. Skutečnost o prodloužení lhůty je vždy písemně sdělena stěžovateli.

Odpovědnost za dodržení stanovených lhůt - vedoucí DS.

### **Vyřízení stížnosti, zpětná vazba/odpověď stěžovateli**

Odpovědná osoba - vedoucí DS.

Odpověď na stížnost je vždy písemná, osobně, poštou nebo e-mailem doručena stěžovateli, a to i v případě neoprávněné stížnosti.

#### **Odpověď na stížnost obsahuje:**

- Kopii Protokolu o řešení stížnosti
- Možnost ústního/osobního vysvětlení šetření stížnosti ze strany vedoucí DS
- V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti právo odvolat se na nadřízený nebo nezávislý orgán

V případě anonymní stížnosti, bez kontaktních údajů, je výsledek řešení stížnosti zveřejněn v prostorách DS, po dobu 14 dní.

Místo zveřejnění určuje předmět/obsah stížnosti (prostory, kde žijí klienti, kde se pohybují blízcí klientů, prostory, kde se pracovně scházejí zaměstnanci DS).

S výsledkem řešení stížnosti a přijatými opatřeními jsou vždy seznámeni dotčení vedoucí pracovníci a jejich podřízení, další zaměstnanci, dle povahy řešené záležitosti.

Plnění přijatých, nápravných opatření, odstranění zjištěných závad v daných termínech sleduje vedoucí DS, případně ostatní vedoucí pracovníci, vedoucí dotčených úseků.

### **Dostupnost/zveřejnění pravidel**

DS má vypracované dvě verze pravidel pro podávání a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby (úplnou verzi = tuto směrnici + verzi zjednodušenou, většinou pro Jednání se zájemci o naši službu)

Zjednodušená, zkrácená verze nepostrádá základní a nejzásadnější informace k právu, k možnosti podat stížnost.

Výše zmíněná pravidla jsou zveřejněna/jsou dostupná:

- v písemné podobě ve vnitřních prostorách DS
- na webových stránkách DS [www.dstrebon.cz](http://www.dstrebon.cz)

Dále při Jednáních se zájemci o naši službu jsou v písemné podobě vysvětlena a předána zájemci o naši službu/jeho zástupci.

### **Kontakty na nadřízené nebo nezávislé orgány, na které se stěžovatel může obrátit, v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti:**

#### **Centrum sociálních služeb Jindřichův Hradec**

Česká 1175, 377 01 Jindřichův Hradec II

Ředitel organizace, 384 361 569, [reditel@cssjh.cz](mailto:reditel@cssjh.cz)

#### **Zřizovatel -Jihočeský kraj se sídlem v Českých Budějovicích**

U Zimního stadionu 1952/2, 370 76 České Budějovice

Krajský úřad - odbor sociálních věcí, 386 720 604

#### **Ministerstvo práce a sociálních věcí**

Na Poříčním právu 1, 128 01 Praha 2

Odbor sociálních služeb, 221 921 111, [posta@mpsv.cz](mailto:posta@mpsv.cz)

#### **Veřejná ochránkyně práv**

Údolní 39, 602 00 Brno

542 542 111, 542 542 888, [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)

## Podněty a připomínky týkající se poskytování naší služby

### Co je považováno za podnět, připomínku

Jakákoliv zpětná vazba, která může pomoci ke zlepšení, ke spokojenosti a není ústně či písemně označena jako stížnost.

### Kdo nejčastěji sděluje své podněty a připomínky

Klienti, jejich zástupci či blízcí.

### Jakou formou je možné sdělovat své podněty a připomínky:

- ústně - osobně
- telefonicky
- písemně (poštou, e-mailem)
- vhozením do schránek Zpětná vazba na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby DS Třeboň. V DS se nacházejí 3 tyto schránky, v přízemí budovy, dále na 1. i 2. klientském patře. U každé schránky jsou k dispozici 2 typy formulářů (na stížnosti a na podněty a připomínky).
- prostřednictvím webových stránek DS, v menu Cesta ke spokojenosti
- anonymně

Podněty a připomínky jsou řešeny v jiném režimu, než stížnosti, nejčastěji v **Individuální plánování průběhu sociální služby (SKSS č. 5)**.

Podněty a připomínky řeší nejčastěji vedoucí pracovníci DS, klíčový pracovník, sociální pracovník ve spolupráci s klientem, jeho zástupcem či blízkými.

Lhůta pro jejich řešení není stanovena, přesto je naší snahou na podněty a připomínky reagovat téměř okamžitě, bez zbytečných průtahů.

Na podněty a připomínky se nevypracovává oficiální písemná odpověď.

### Tato směrnice nabývá účinnosti dne 1. 8. 2017.

Zároveň se ruší vnitřní předpis - „Směrnice č. IV Přijímání a vyřizování stížností“ vydaný dne 21. 12. 2012.

V Třeboni 12. 7. 2017

.....  
Ing. Lenka Krakowitzzerová, vedoucí DS

### Přílohy:

1. Formulář pro podání stížnosti
2. Formulář pro přijetí stížnosti
3. Protokol o řešení stížnosti
4. Pravidla pro podávání a vyřizování stížností - zjednodušená verze
5. Formulář pro sdělení podnětů a připomínek k poskytované službě

# Formulář pro podání stížnosti

**Stížnost podává (jméno, příjmení):**

**Datum podání stížnosti:**

**Předmět a obsah stížnosti:**

**Podpis osoby, která stížnost podává, je-li to možné:**

## Formulář pro přijetí stížnosti

Evidenční číslo stížnosti: ...../.....

**Stěžovatel (jméno, příjmení):**

**Datum a čas přijetí stížnosti:**

**Forma podání stížnosti:**

**Příjemce stížnosti (jméno, příjmení, příp. pracovní pozice):**

**Předmět a obsah stížnosti:**

**Termín pro vyřízení stížnosti (30 dnů od zaevidování stížnosti):**

**Podpis stěžovatele, je-li to možné:**

**Podpis příjemce stížnosti:**

**Podpis vedoucí DS:**

## Protokol o řešení stížnosti

**Řešící tým (jména, příjmení členů):**

**Rozbor stížnosti:**

**Posouzení oprávněnosti stížnosti:**

**Přijatá, nápravná opatření (v případě oprávněné stížnosti):**

**Řešící tým (podpisy členů):**

**Podpis vedoucí DS:**

## Pravidla pro podávání a vyřizování stížností

### Co je považováno za stížnost

Jakýkoliv zásadní projev nespokojenosti **ústně či písemně označený jako stížnost.**

Pouze na základě tohoto označení bude se sdělenou informací nakládáno jako se stížností.

### Kdo má právo si stěžovat:

- klient a v jeho zájmu jakákoli osoba
- kdokoli v zájmu zkvalitnění sociální služby

### Stěžovatel má při podání a vyřizování stížnosti právo:

- zvolit si svého zástupce, který ho bude zastupovat nebo podporovat
- na odborníka, specialistu (logoped, tlumočnick, ...), který umožní běžný způsob komunikace, který překoná možné komunikační bariéry

### Na co si může stěžovat:

- na kvalitu poskytované sociální služby
- na způsob poskytování sociální služby

### Jakou formou si může stěžovat:

- ústně - osobně
- telefonicky
- písemně (poštou, e-mailem)
- vhozením do schránek Zpětná vazba na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby DS Třeboň. V DS se nacházejí 3 tyto schránky, v přízemí budovy, dále na 1. i 2. klientském patře. U každé schránky jsou k dispozici 2 typy formulářů (na stížnosti a na podněty a připomínky).
- prostřednictvím webových stránek DS, v menu Cesta ke spokojenosti
- anonymně

### Stěžovatel může využít následující kontakty DS:

Domov seniorů Třeboň, Daskabát 306, 379 01 Třeboň

Vedoucí Domova seniorů Třeboň, 384 721 241, 602 879 448, [vedouci@dstrebon.cz](mailto:vedouci@dstrebon.cz)

Finanční referent, 384 721 241, 725 788 860, [ucetni@dstrebon.cz](mailto:ucetni@dstrebon.cz)

Vedoucí zdravotního úseku, 384 721 152, 606 412 093, [zdravotni@dstrebon.cz](mailto:zdravotni@dstrebon.cz)

Vedoucí úseku péče 1, 384 721 241, 384 721 152, [usekpece@dstrebon.cz](mailto:usekpece@dstrebon.cz)

Vedoucí úseku péče 2, 384 721 241, 384 721 152, [usekpece2@dstrebon.cz](mailto:usekpece2@dstrebon.cz)

Sociální pracovník, 384 389 217, [socialni@dstrebon.cz](mailto:socialni@dstrebon.cz), [socialni2@dstrebon.cz](mailto:socialni2@dstrebon.cz)

Fyzioterapeut, [rehabilitace@dstrebon.cz](mailto:rehabilitace@dstrebon.cz), [rehabilitace2@dstrebon.cz](mailto:rehabilitace2@dstrebon.cz)

Skladník, 384 389 216, [sklad@dstrebon.cz](mailto:sklad@dstrebon.cz)

Údržbář, 725 339 648



Stížnost lze podat kterémukoliv zaměstnanci DS, ten je povinen ji bez zbytečných průtahů předat vedoucí DS.

### **Kdo v DS řeší stížnosti**

Tým zaměstnanců, který tvoří vedoucí Domova seniorů, sociální pracovník a další vedoucí pracovníci, jichž se stížnost jakkoli dotýká.

Pokud stížnost směřuje proti vedoucí DS, stížnost řeší ředitel organizace CSS JH.

### **Hlavní zásady při řešení stížnosti:**

- Stížnost je posuzována nezaopatě, na základě faktů, ne emocí
- Podání stížnosti nesmí být na újmu tomu, kdo ji podal, ani tomu, v jehož zájmu byla podána

**V případě, že nebudete s výsledkem vyřízení stížnosti spokojeni, můžete se obrátit na nadřízené a nezávislé orgány:**

#### **Centrum sociálních služeb Jindřichův Hradec**

Česká 1175, 377 01 Jindřichův Hradec II

Ředitel organizace, 384 361 569, [reditel@cssjh.cz](mailto:reditel@cssjh.cz)

#### **Zřizovatel - Jihočeský kraj se sídlem v Českých Budějovicích**

U Zimního stadionu 1952/2, 370 76 České Budějovice

Krajský úřad - odbor sociálních věcí, 386 720 604

#### **Ministerstvo práce a sociálních věcí – odbor sociálních služeb**

Na Poříčním právu 1, 128 01 Praha 2, 221 921 111, [posta@mpsv.cz](mailto:posta@mpsv.cz)

**Veřejná ochránkyně práv - Údolní 39, 602 00 Brno, 542 542 888, [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)**

## **Podněty a připomínky k poskytované službě**

### **Co je považováno za podnět, připomínku**

Jakákoliv zpětná vazba, která může pomoci ke zlepšení, ke spokojenosti a není ústně či písemně označena jako stížnost.

**Pro sdělení podnětů a připomínek, lze využít stejné možnosti jako u podání stížnosti.**

Podněty a připomínky jsou řešeny v jiném režimu, než stížnosti, nejčastěji v **Individuální plánování průběhu sociální služby (SKSS č. 5)**.

Podněty a připomínky řeší nejčastěji vedoucí pracovníci DS, klíčový pracovník, sociální pracovník ve spolupráci s klientem, jeho zástupcem či blízkými.

Lhůta pro jejich řešení není stanovena, přesto je naší snahou na podněty a připomínky reagovat téměř okamžitě, bez zbytečných průtahů.

# **Formulář pro sdělení podnětů a připomínek k poskytované službě**

**Podnět, připomínku sděluje (jméno, příjmení):**

**Váš podnět, připomínka:**

**Podpis osoby, která podnět, připomínku sděluje, je-li to možné:**

# Pravidla pro podávání a vyřizování stížností

## Co je považováno za stížnost

Jakýkoliv zásadní projev nespokojenosti **ústně či písemně označený jako stížnost**.

Pouze na základě tohoto označení bude se sdělenou informací nakládáno jako se stížností.

## Kdo má právo si stěžovat:

- klient a v jeho zájmu jakákoli osoba
- kdokoli v zájmu zkvalitnění sociální služby

## Stěžovatel má při podání a vyřizování stížnosti právo:

- zvolit si svého zástupce, který ho bude zastupovat nebo podporovat
- na odborníka, specialistu (logoped, tlumočnick, ...), který umožní běžný způsob komunikace, který překoná možné komunikační bariéry

## Na co si může stěžovat:

- na kvalitu poskytované sociální služby
- na způsob poskytování sociální služby

## Jakou formou si může stěžovat:

- ústně - osobně
- telefonicky
- písemně (poštou, e-mailem)
- vhozením do schránek Zpětná vazba na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby DS Třeboň. V DS se nacházejí 3 tyto schránky, v přízemí budovy, dále na 1. i 2. klientském patře.  
U každé schránky jsou k dispozici 2 typy formulářů (na stížnosti a na podněty a připomínky).
- prostřednictvím webových stránek DS, v menu Cesta ke spokojenosti
- anonymně

## Stěžovatel může využít následující kontakty DS:

**Domov seniorů Třeboň**, Daskabát 306, 379 01 Třeboň

**Vedoucí Domova seniorů Třeboň**, 384 721 241, 602 879 448, [vedouci@dstrebon.cz](mailto:vedouci@dstrebon.cz)

**Finanční referent**, 384 721 241, 725 788 860, [ucetni@dstrebon.cz](mailto:ucetni@dstrebon.cz)

**Vedoucí zdravotního úseku**, 384 721 152, 606 412 093, [zdravotni@dstrebon.cz](mailto:zdravotni@dstrebon.cz)

**Vedoucí úseku péče 1**, 384 721 241, 384 721 152, [usekpece@dstrebon.cz](mailto:usekpece@dstrebon.cz)

**Vedoucí úseku péče 2**, 384 721 241, 384 721 152, [usekpece2@dstrebon.cz](mailto:usekpece2@dstrebon.cz)

**Sociální pracovník**, 384 389 217, [socialni@dstrebon.cz](mailto:socialni@dstrebon.cz), [socialni2@dstrebon.cz](mailto:socialni2@dstrebon.cz)

**Fyzioterapeut**, [rehabilitace@dstrebon.cz](mailto:rehabilitace@dstrebon.cz), [rehabilitace2@dstrebon.cz](mailto:rehabilitace2@dstrebon.cz)

**Skladník**, 384 389 216, [sklad@dstrebon.cz](mailto:sklad@dstrebon.cz)

**Údržbář**, 725 339 648

Stížnost lze podat kterémukoliv zaměstnanci DS, ten je povinen ji bez zbytečných průtahů předat vedoucí DS.

### **Kdo v DS řeší stížnosti**

Tým zaměstnanců, který tvoří vedoucí Domova seniorů, sociální pracovník a další vedoucí pracovníci, jichž se stížnost jakkoli dotýká.

Pokud stížnost směřuje proti vedoucí DS, stížnost řeší ředitel organizace CSS JH.

### **Hlavní zásady při řešení stížnosti:**

- Stížnost je posuzována nezáujatě, na základě faktů, ne emocí
- Podání stížnosti nesmí být na újmu tomu, kdo ji podal, ani tomu, v jehož zájmu byla podána

**V případě, že nebudete s výsledkem vyřízení stížnosti spokojeni, můžete se obrátit na nadřízené a nezávislé orgány:**

#### **Centrum sociálních služeb Jindřichův Hradec**

Česká 1175, 377 01 Jindřichův Hradec II

Ředitel organizace, 384 361 569, [reditel@cssjh.cz](mailto:reditel@cssjh.cz)

#### **Zřizovatel - Jihočeský kraj se sídlem v Českých Budějovicích**

U Zimního stadionu 1952/2, 370 76 České Budějovice

Krajský úřad - odbor sociálních věcí, 386 720 604

#### **Ministerstvo práce a sociálních věcí – odbor sociálních služeb**

Na Poříčním právu 1, 128 01 Praha 2, 221 921 111, [posta@mpsv.cz](mailto:posta@mpsv.cz)

**Veřejná ochránkyně práv - Údolní 39, 602 00 Brno, 542 542 888, [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)**

## **Podněty a připomínky k poskytované službě**

### **Co je považováno za podnět, připomínku**

Jakákoliv zpětná vazba, která může pomoci ke zlepšení, ke spokojenosti a není ústně či písemně označena jako stížnost.

**Pro sdělení podnětů a připomínek, lze využít stejné možnosti jako u podání stížnosti.**

Podněty a připomínky jsou řešeny v jiném režimu, než stížnosti, nejčastěji v **Individuální plánování průběhu sociální služby (SKSS č. 5)**.

Podněty a připomínky řeší nejčastěji vedoucí pracovníci DS, klíčový pracovník, sociální pracovník ve spolupráci s klientem, jeho zástupcem či blízkými.

Lhůta pro jejich řešení není stanovena, přesto je naší snahou na podněty a připomínky reagovat téměř okamžitě, bez zbytečných průtahů.

Ing. Lenka Krakowitzerová, vedoucí DS Třeboň