

Domov se zvláštním režimem „MATYÁŠ“ v Nejdku, příspěvková organizace

Mládežnická 1123
362 21 Nejdek

Směrnice č. 25 O způsobu podávání, evidenci a vyřizování stížností

Úvodní část

Domov se zvláštním režimem „MATYÁŠ“ v Nejdku, příspěvková organizace (dále jen **Domov**) v souladu s povahou zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách (dále jen zákon), prováděcí vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, a zákona č. 262/2006 Sb., zákoníku práce, vše v účinném znění, chápe **stížnost** jednak jako důležitý zdroj informací o spokojenosti s kvalitou a potřebností poskytované služby, s pracovním prostředím a pracovními podmínkami, jednak jako obranu proti neoprávněnému zásahu do práv a chráněných zájmů občanů.

Článek I.

Předmět úpravy

Směrnice č. 25 O způsobu podávání, evidenci a vyřizování stížností v Domově se zvláštním režimem „MATYÁŠ“ v Nejdku, příspěvkové organizaci (dále jen **Směrnice**) stanoví pravidla pro podávání, evidenci a způsob vyřizování stížností, práva a povinnosti osob, které stížnost podávají nebo vyřizují.

Článek II.

Působnost směrnice

Směrnice se vztahuje na podávání, evidenci a vyřizování stížností zejména obyvatele Domova (dále jen obyvatel), dále zaměstnance, rodinných příslušníků obyvatele a dalších osob, které mají k Domovu obchodní nebo jiný vztah. Vztahuje se rovněž na anonymní stížnosti, obsahují-li konkrétní údaje, které lze přešetřit.

Článek III.

Výklad pojmů

1.

Stěžovatel je obyvatel, zaměstnanec nebo jiná osoba, která se ústní, písemnou, elektronickou či jinou svou povahou tomu odpovídající formou domáhá svých oprávněných zájmů.

2.

Stížnost je ústní, písemné, telefonické, elektronické či v jiné tomu odpovídající formě učiněné vyjádření nespokojenosti vyžadující odezvu nebo kritika neplnění povinností.

3.

Anonymní stížnost je písemné event. elektronické nepodepsané podání nebo podání podepsané nečitelně bez udání adresy stěžovatele.

4.

Nezávislý zástupce je fyzická nebo právnická osoba, která nemá žádný právní vztah k Domovu.

5.

Kontaktní adresa je adresa, kterou stěžovatel uvádí jako adresu pro doručování.

Článek IV. Forma stížností a jejich podávání

1.

Písemné stížnosti lze podávat přímo **do podatelny Domova v pavilonu A II. patra** kterýkoliv pracovní den od 8:00 do 14:30 hodin, **poštou nebo datovou schránkou na adresu Domova** (údaje na www.ddnejdek.cz) nebo do zvláštní **schránky na stížnosti**, která je umístěna v přízemí u výtahu pavilonu C. Zvláštní schránku na stížnosti vybírá 1 x týdně zaměstnanec k tomu ústně pověřený ředitelkou.

Pro obyvatele s poruchou mobility a obyvatele z oddělení se zvláštním režimem slouží **mobilní schránka** umístěná v klubovně B2. Podávání stížností u těchto obyvatel probíhá prostřednictvím KP, ISP nebo jiné pro obyvatele důvěrné osoby. Při pravidelných besedách v klubovnách jsou obyvatelé edukováni o možnostech podání stížnosti, místech, na kterých jsou schránky uloženy, je jim nabídnuta možnost anonymního podání stížnosti do mobilní schránky, doručení mobilní schránky na pokoj; takto jsou svými KP edukováni i obyvatelé, kteří se neúčastní klubových akcí. O edukaci je vždy tím, kdo edukuje (SP, ISP, KP, PPP či jiný pracovník) pořízen zápis do sw. Cygnus. Součástí edukace je i poučení ve smyslu Článku IV, odst. 6 této směrnice a o způsobech vyřízení stížnosti, a to způsobem pro obyvatele srozumitelným a zodpovězení jeho případných dotazů.

Stížnost lze podat i **elektronicky** přímo prostřednictvím na internetových stránkách Domova umístěné sekce Dotazy nebo na kteroukoliv emailovou adresu zde uvedených pracovníků.

Stížnost lze podat i **telefonicky**. Osoba, která takovou stížnost přijímá, sepíše Záznam obsahující náležitosti uvedené v tomto článku odst. 2.

Pokud stížnost v jakékoli formě neobsahuje náležitosti uvedené v tomto článku odst. 2 a nelze ji tudíž prošetřit, vyzve ředitelka stěžovatele o doplnění stížnosti ve lhůtě ředitelkou určené. Pokud lhůta uplyne marně, zapíše se stížnost do zvláštního deníku, nebude přešetřována a v deníku se vyznačí vyřízení odložením.

2.

Ústní stížnosti se podávají do zápisu. Zápis může provést kterýkoliv zaměstnanec Domova; tím je obyvatele ponechána vůle vybrat si zaměstnance - zapisovatele, k němuž má důvěru. Zápis nemá předepsanou formu, ale musí obsahovat jméno stěžovatele a kontaktní adresu (pokud nejde o obyvatele), důvod stížnosti, případně stručný popis události, čitelný podpis toho, kdo zápis pořídil, datum a podpis stěžovatele, je-li schopen se podepsat.

3.

Pokud se provádí zápis stížnosti obyvatele, který má potíže v komunikaci, musí zaměstnanec, který zápis provádí, projevit dostatečnou snahu porozumět podstatě problému. Musí být zaznamenány konkrétní výroky stěžovatele, nikoliv interpretace zapisovatele.

4.

V případě podání stížnosti obyvatelem či jinou osobou s poruchou komunikace je možné použít příslušné obrázkové pomůcky.

5.

Na poskytování sociálních služeb může podat stížnost

- a) **osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba** (dále jen **obyvatel**)
- b) **zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce obyvatele**
- c) **osoba blízká, nemůže-li stížnost podat obywatel s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřel,**
- d) **osoba zmocněná obyvatelem,**
- e) **člen domácnosti obyvatele oprávněný k zastupování obyvatele podle občanského zákoníku, nebo**
- f) **zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb.**

6.

Stížnost se podává poskytovateli sociálních služeb, proti kterému směřuje, a to ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti. Podání stížnosti nesmí být stěžovateli, nebo obyvatele, jíž se stížnost týká, a která není zároveň stěžovatelem, na újmu.

7.

Stěžovatel má právo zvolit si nezávislého zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat.

8.

Poskytovatel je povinen přijmout každé podání, které je označeno jako stížnost a vyhodnotit, zda se jedná o stížnost podle § 99a zákona. Zjistí-li, že se nejedná o stížnost podle § 99a, vyrozumí o tom osobu, která ji podala.

Zároveň to však neznamená, že se skutečnostmi, které jsou v podání uvedeny, nemůže zabývat. O tom, jak se stížností „naloží“, bude poskytovatel podatele informovat.

Článek V. Evidence stížností

1.

Evidence stížností musí být vedena v písemné podobě a tak, aby poskytovala údaje důležité pro hodnocení došlých a vyřízených stížností a umožňovala soustavnou kontrolu včasnosti a správnosti vyřizování stížností.

2.

Stížnosti se evidují okamžitě po podání nebo v den doručení poštou ve **zvláštním deníku** s těmito údaji:

- datum doručení podání,
- jméno, příjmení a kontaktní adresa stěžovatele,
- předmět stížnosti,
- kdy a komu byla stížnost předána k prošetření nebo vyřízení,
- výsledek šetření,
- způsob a datum vyřízení.

3.

Stížnosti a spisový materiál týkající se jejich vyřizování se zakládají odděleně od ostatních spisů.

4.

Anonymní stížnost se rovněž zapíše do zvláštního deníku. Ředitelka Domova rozhodne, zda stížnost obsahuje dostatek konkrétních údajů nutných pro přešetření. Pokud bude rozhodnuto, že stížnost nebude přešetřována, vyznačí se v deníku vyřízení odložením. Ředitelka rozhodne, jakým způsobem bude zveřejněno vyřízení anonymní stížnosti (např. Cygnus, provozní porady, nástěnka v Domově, interní noviny, internet apod.), způsob zveřejnění se zapíše do zvláštního deníku.

Článek VI. Vyřízení stížností

1.

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.

2.

O tom, kdo bude pověřen šetřením stížnosti, rozhodne ředitelka Domova podle povahy věci.

3.

Opakuje-li stěžovatel stížnost, je nutné přezkoumat, zda původní stížnost byla správně vyřízena a o výsledku podat stěžovateli zprávu. Neobsahují-li jeho další stížnosti v téže věci nové skutečnosti, není nutno je znovu přešetřovat.

4.

Prošetřování všech bodů stížností musí být prováděno bez průtahů, odpovědně a hospodárně.

5.

Stížnost, jejíž vyřízení náleží do působnosti jiné organizace, musí být postoupena k vyřízení do **5 dnů ode dne doručení**. O postoupení musí být stěžovatel informován.

6.

Požádá-li stěžovatel, aby jeho jméno nebylo uváděno, nebo jestliže je to v zájmu správného vyřízení stížnosti, postoupí se k prošetření jen opis stížnosti bez uvedení jména stěžovatele.

7.

Aby bylo zajištěno správné vyřízení stížnosti, je nutno při jejím prošetřování vycházet z jejího obsahu bez zřetele na to, kdo jí podal, proti komu směřuje, příp. jak ji stěžovatel sám nazval, označil.

8.

Vyžaduje-li to správné vyřízení stížnosti nebo povaha věci, musí být při šetření slyšen stěžovatel, jakož i osoby, proti kterým stížnost směřuje.

9.

Stížnost musí vždy prověřovat zaměstnanec nadřazený tomu, proti kterému stížnost směřuje.

10.

O ústních jednáních při prošetřování stížností sepíše zaměstnanec prošetřující stížnost zápis, který musí obsahovat jména všech osob, které se jednání zúčastnily, stručné a výstižné vylíčení průběhu jednání a doložku, že účastníci jednání byli s obsahem zápisu seznámeni, a datum pořízení zápisu. Zápis podepíše zaměstnanec provádějící šetření a všichni účastníci řízení. Jestliže některý účastník odmítne zápis podepsat nebo nesouhlasí s jeho obsahem, poznamená se to s uvedením důvodů.

11.

Stížnost se považuje za vyřízenou, jakmile po jejím přešetření byla učiněna potřebná opatření k odstranění zjištěných závad a stěžovatel byl o tom písemně informován.

12.

Ředitelka Domova sleduje, zda opatření uložená k nápravě jsou řádně plněna a vyvozuje důsledky proti zaměstnancům, kteří jsou odpovědni za jejich neplnění.

13.

O vyřízení stížnosti musí být stěžovatel písemně informován ve lhůtách dle Článku VI., bodu 1, a to i v případě, bylo-li zjištěno, že stížnost není oprávněná. Rozhodným dnem je den odeslání písemného vyrozumění.

14.

Při prošetřování anonymních stížností je třeba důsledně zachovávat etiku kontroly a nesdělovat jména prověřovaných osob a výsledky šetření, dokud není prokázána opodstatněnost stížnosti.

15.

V případě, že stížnost v zájmu stěžovatele podává nezávislý zástupce, aniž by byl zmocněn k zastupování, uvědomí se o výsledku šetření stížnosti stěžovatel. Podávající nezávislý zástupce je informován pouze v nezbytném rozsahu s ohledem na povinnost ochrany osobnosti a osobních údajů stěžovatele.

16.

Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti podle §99a zákona, může se ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu jejího vyřízení požádat ministerstvo o prověření vyřízení této stížnosti. Do stížnosti stěžovatel uvede důvody nesouhlasu s vyřízením stížnosti poskytovatelem. Stížnost lze podat i tehdy, není-li poskytovatelem vyřízena v zákonné lhůtě.

17.

Ministerstvo na žádost stěžovatele vyřízení stížnosti prověří. Poskytovatel sociálních služeb je povinen poskytnout ministerstvu součinnost při prověření vyřízení stížnosti.

Článek VII. Vyřizování stížnosti jinou institucí

1.

Stěžovatel, tj. obyvatel nebo zaměstnanec Domova nebo jiná osoba, která se ústně, písemnou nebo jinou formou domáhá svých oprávněných zájmů souvisejících s účelem zřízení a činností Domova, se může obrátit na instituce, které jsou na Domovu nezávislé.

Předchozí podání, evidence a vyřízení stížnosti stěžovatele Domovem není pro podání stížnosti k takové instituci podmínkou.

2.

Nezávislými institucemi uvedenými v odst. 1 tohoto článku jsou **například**

(pouze demonstrativní výčet):

a)

odbor sociálních věcí Krajského úřadu Karlovarského kraje (Karlovarský kraj je zřizovatelem Domova),

adresa: Závodní 353/88, 360 06 Karlovy Vary

vedoucí pracovník: Bc. Petra Maněnová

e-mail : petra.manenova@kr-karlovarsky.cz

web.adresa: www.kr-karlovarsky.cz

DS (datová schránka): siqbx2

b)

Český helsinský výbor, z.s.

adresa: Štefánikova 216/21, 150 00 Praha 5

e-mail: info@helcom.cz

web.adresa: www.helcom.cz

c)

Veřejný ochránce práv (tzv. ombudsman)

adresa: Údolní 658/39, 602 00 Brno - město

e-mail pro podávání podnětů veřejnému ochránci práv a jejich doplnění: podatelna@ochrance.cz

web.adresa: www.ochrance.cz

tel.: 542 542 888

DS: jz5adky

d)

Ministerstvo práce a sociálních věcí (Inspekce poskytování sociálních služeb)

adresa: MPSV ČR, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2

e-mail: posta@mpsv.cz

web.adresa: www.mpsv.cz

tel.: 221 921 111

DS: sc9aavg

3.

Pokud obyvatel Domova požádá o pomoc při hledání kontaktu a jeho zprostředkování s nezávislou institucí, je každý zaměstnanec Domova povinen projevít dostatečnou snahu porozumět podstatě žádosti obyvatele a obyvatele **na základě jeho dispozic (přání)** pomoci. Pokud tak nemůže učinit sám, obrátí se ihned se souhlasem obyvatele na ředitelku Domova.

4.

Obyvateli Domova, který se na ředitelku ve smyslu odst. 1 tohoto článku obrátí přímo, zaměstnanci jakož i jiné osobě - stěžovateli pomůže ředitelka Domova při hledání kontaktu a jeho zprostředkování s nezávislou institucí, přičemž nezkoumá důvody hledání pomoci u nezávislé instituce stěžovatelem.

5.

Domov prostřednictvím svých zaměstnanců **informuje obyvatele**

- a) o možnosti a způsobech podání stížnosti jako zdroji informací o spokojenosti s kvalitou a potřebností služby Domovem poskytované,
- b) o tom, že vůči stěžovateli nesmí být činěny přímé ani nepřímé zákroky proto, že podal stížnost,

- c) o možnosti obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti na nadřízený orgán Domova (Čl. VI, odst. 16, 17) nebo na instituci sledující dodržování lidských práv s podnětem na prošetření postupu při vyřizování (Čl. VII, odst. 2).

Domov prostřednictvím svých zaměstnanců obyvateli podává informace ve formě jemu srozumitelné; vždy tak činí při příjmu obyvatele do Domova.

Článek VIII.

Podávání stížností na poskytování zdravotní péče dle ust. §§ 93 a násl. zákona č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování, v účinném znění od 1.1.2027

1.

Obyvatel (dále jen pro tyto případy pacient), zákonný zástupce, opatrovník pacienta nebo jiná osoba, která je na základě rozhodnutí soudu oprávněna pacienta zastupovat v právním jednání vztahujícím se k poskytování zdravotních služeb, osoba blízká v případě, že pacient tak nemůže učinit s ohledem na svůj zdravotní stav nebo pokud zemřel, osoba zmocněná pacientem, (dále jen stěžovatel) může podat stížnost proti postupu poskytovatele při poskytování zdravotních služeb nebo proti činnostem souvisejícím se zdravotními službami.

2.

Stížnost se podává Domovu (dále jen pro tyto potřeby Poskytovatel); tím není dotčena možnost podat stížnost podle jiných právních předpisů. Podání stížnosti nesmí být osobě, která ji podala, nebo pacientovi, jehož se stížnost týká, na újmu.

3.

- a) Poskytovatel je povinen navrhnout stěžovateli ústní projednání stížnosti, pokud je to s ohledem na charakter stížnosti vhodné.
- b) Poskytovatel musí stížnost vyřídit do 30 dnů, v odůvodněných případech do 60 dnů.
- c) Poskytovatel je povinen vést evidenci o podání stížností a o způsobu jejich vyřízení a umožnit stěžovateli nahlížet do konkrétního stížnostního spisu a pořizovat z něj kopie.

5.

Pokud nebude stěžovatel spokojen s tím, jak poskytovatel stížnosti vyřídil, může se ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení jejího vyřízení obrátit na Krajský úřad Karlovarského kraje (Závodní 353/88, 360 06 Karlovy Vary, IČ: 70891168, datová schránka: siqbx2), který poskytovateli udělil oprávnění k poskytování zdravotních služeb. Do stížnosti stěžovatel uvede důvody nesouhlasu s vyřízením stížnosti poskytovatelem. Stížnost lze podat i tehdy, není-li poskytovatelem vyřízena v zákonné lhůtě.

6.

Krajský úřad Karlovarského kraje vyřídí stížnosti ve lhůtách daných zákonem č. 372/2011 Sb., kdy lhůta počíná běžet dnem ustanovení odborníka či odborné komise. Délka projednávání případu je odvislá od charakteru stížnosti a od součinnosti subjektů, se kterými správní orgán v rámci šetření stížnosti spolupracuje. Postup správního orgánu při šetření stížností je stanoven zákonem č. 372/2011 Sb., včetně ustanovení odborníka či odborné komise.

Stěžovateli lze jen doporučit, aby stížnost poskytovateli, příp. následně i Krajskému úřadu Karlovarského kraje byla konkrétní, co nejvýstižnější a soustředila se především na podstatné okolnosti případu.

Ve stížnosti Krajskému úřadu Karlovarského kraje stěžovatel uvede zejména:

- jméno, příjmení a adresu (případně telefonní kontakt a e-mail),
- poskytovatele zdravotních služeb - Domov se zvláštním režimem „MATYÁŠ“ v Nejdku, p.o., Mládežnická 1123, 362 21 Nejdek
- proč nesouhlasí s tím, jak poskytovatel zdravotních služeb vyřídil jeho stížnost,

- stručný popis události (komplikace, dobu léčení, srovnání zdravotního stavu před a po události),
- datum,
- podpis
- vhodné je poslat i odpověď poskytovatele zdravotních služeb na prvotní stížnost.

Článek IX. Závěrečná ustanovení

1.

Stěžovateli nevzniká nárok, aby na základě podané stížnosti byly provedeny určité úkony, i když se jich domáhá, nebo aby stížnost byla prověřována jím stanovený způsobem.

2.

Domov je povinen zajistit volný přístup obyvatelům a zaměstnancům ke Směrnici.

3.

Za realizaci Směrnice a volný přístup zaměstnanců ke Směrnici zodpovídá **ředitelka**.
Za volný přístup obyvatel ke Směrnici zodpovídá **sociální pracovníce**.

V Nejdku dne 7.2.2008

Aktualizace 1.10.2009, 21.9.2010 JUDr. Bc. Zuzana Blažková, ředitelka
1.11.2010, 15.4.2011, 1.2.2013. 1.7.2014, 1.7.2017, 1.9.2020, 11.2.2026, 21.4.2026,

Zpracovala JUDr. Bc. Zuzana Blažková, ředitelka.

21.04.2026

X ZB

JUDr. Bc. Zuzana Blažková

ředitel

Podepsal(a): JUDr. Zuzana Blažková

