



PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ PODNĚTU A STÍŽNOSTI

Dům sociálních služeb sv. Kateřiny v Bolaticích má zpracovaný Standard kvality č. 7, který je k dispozici všem uživatelům služby domov pro seniory, zaměstnancům, osobám blízkým a veřejnosti u vedoucích jednotlivých oddělení, na Pracovně pracovníků přímé péče a zdravotnického personálu. Zkrácený postup při podávání a vyřizování podaného podnětu nebo stížnosti je v této příloze – Pravidla pro podávání podnětu a stížnosti.

Definice pojmů

- **Podnět** – plán, myšlenka, nápad. Cokoli, co může pomoci zlepšení, změně nevyhovujícího, zastaralého či nefunkčního systému. Podnět může být podán formou (ústní, písemnou) a je zaměstnancem vždy zaznamenán do sešitu podnětů.
- **Stížnost** – vyjádření nespokojenosti s kvalitou nebo způsobem poskytování služby – s daným stavem, který nevyhovuje potřebám uživatele nebo který se hrubě dotýká jeho osoby a vyžaduje řešení a nápravu (ústní, písemná). Stížnost se vztahuje k odpovědnosti poskytovatele služby za daný stav.

Postup při podávání podnětu nebo stížnosti

Podnět je podáván písemně nebo ústně kterémukoliv zaměstnanci konajícímu směnu. Ten jej zapíše do sešitu „Podnětů“, který je k dispozici na Pracovně pracovníků přímé péče a zdravotnického personálu. V nejbližší možné době předává sešit „Podnětů“ svému přímému nadřízenému, který s ním dále pracuje. Podněty jsou probírány na společných poradách jednotlivých oddělení, popř. na poradě vedení nebo v týmu ustanoveném ředitelkou organizace.

Stížnost je možné podat kterémukoliv zaměstnanci konající směnu. Ten ji zapíše do Formuláře pro podávání stížností a v nejbližší době předá svému přímému nadřízenému a ten jej dále předá ředitelce zařízení. Stížnost je také možné vhodit do schránky podnětů a stížností, která je umístěna v každém patře zařízení.

Stěžovatel má právo mít k dispozici tlumočníka v případě, že není schopen mluvit.

Stížnost lze podat:

- Ústně: osobně nebo telefonicky
- Písemně: dopisem, emailem, nebo na předtištěném Formuláři pro podávání stížností osobně či vhozením do schránky pro podněty a stížnosti

Oba uvedené způsoby mohou být anonymní. Při vyřizování stížnosti má stěžovatel právo zvolit si nezávislého zástupce.

Způsob vyřizování stížností

Stížnost je projednávána dle obsahu jejího sdělení. Stížnost projednávají osoby, které určí a svolá ředitelka organizace dle zaměření stížnosti. Mohou být svolány také osoby, které by



mohly být zdrojem informací pro zjištění podkladů pro vyřízení stížnosti. Stížnost je posuzována nezáujatě, na základě faktů, ne emocí. Účastníci týmu, který stížnost projednává, se snaží vyřešit stížnost ke spokojenosti všech zainteresovaných stran.

Výstup z projednané stížnosti včetně nápravných opatření, jsou – li stanovena, odesílá ředitelka organizace stěžovateli písemně. Vyjádření může být zasláno stěžovateli také elektronickou poštou – emailem, je – li uveden. Lhůta ode dne podání stížnosti do jejího vyřízení a vyrozumění je stanovena na 30 kalendářních dnů. Tuto lhůtu lze překročit jen ve výjimečných případech, nelze – li objektivně v jejím průběhu zajistit podklady potřebné pro vyřízení stížnosti, a to se souhlasem ředitelky nebo osobou jí pověřenou. Skutečnost o prodloužení doby na vyřízení stížnosti je písemně sdělena stěžovateli.

Vyplývá – li ze stížnosti nezbytnost realizace nápravných opatření vedoucích k odvrácení ohrožení kvality sociální služby, tato jsou do praxe zavedena bezodkladně. V případě nespokojenosti stěžovatele s vyřízením stížnosti se může stěžovatel odvolat na nesprávné vyřízení stížnosti k ředitelce organizace. Ta danou stížnost opětovně projedná do 30 dní. Písemně sdělí stěžovateli znovu projednané stížnosti své stanovisko k dané stížnosti. V případě stížnosti, která se týká stejné záležitosti, byla již dvakrát vyřizována a zároveň nedošlo k zjištění nových skutečností, při třetí žádosti o její řešení již na toto není brán zřetel. Stížnost se považuje za vyřízenou.

V případně nespokojenosti stěžovatele s vyřízením stížnosti a odvoláním na danou stížnost může se stěžovatel obrátit na zřizovatele organizace.

- Obec Bolatice, ul. Hlučínská 95/3, 747 23 Bolatice, tel.: 553 654 999, E: bolatice@bolatice.cz

V případě, že stěžovatel nesouhlasí s žádným z vyjádření výše uvedených, může využít možnosti obrátit se na nezávislý orgán s podnětem k prošetření postupu při vyřizování stížnosti:

- Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, Na Poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2, E: posta@mpsv.cz

Je – li stížnost anonymní, vyjádření ke stížnosti je vyvěšeno na veřejně přístupné nástěnce při v 1. NP v prostorách zařízení Domu sociálních služeb sv. Kateřiny v Bolaticích, a to po dobu 30 dní od data uveřejnění. Tato nástěnka je veřejně dostupná. Jednotlivé stížnosti jsou evidovány a archivovány.

Stížnost musí být podána v následující hierarchii:

1. Kterýkoli zaměstnanec konající směnu předává zjištěnou stížnost vedoucímu pracovníkovi. Stížnost může také vhodit do schránky „Podnětů a stížností“ při nepřítomnosti těchto osob.



2. V případě nespokojenosti stěžovatele s vyřízením stížnosti se může stěžovatel odvolat na nesprávné vyřízení stížnosti k ředitelce organizace. Ta danou stížnost opětovně projedná do 30 dnů. Písemně sdělí stěžovateli znovu projednané stížnosti své stanovisko k dané stížnosti. V případě stížnosti, která se týká stejné záležitosti, byla již dvakrát vyřizována a zároveň nedošlo ke zjištění nových skutečností, při třetí žádosti o její řešení již na toto není brán zřetel. Stížnost se považuje za vyřízenou.
3. V případě nesouhlasu s vyřízením odvolání se může stěžovatel obrátit na zřizovatele organizace Obec Bolatice.
4. V případě, že stěžovatel nesouhlasí s žádným z vyjádření výše uvedených, zbývá mu využít možnost obrátit se na nezávislý orgán s podnětem k prošetření postupu při vyřizování stížnosti - Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR.

Vydáno ředitelkou organizace: 03.05.2023
Aktualizace: 29.04.2025