



Člověk zpět k člověku, z. s.,  
Na Folimance 2155/15, Praha 2 - Vinohrady  
120 00 Praha 2, IČ: 45770433

Dům domácí péče Milešov

## **Pravidla pro přijímání a vyřizování stížností na poskytování sociální služby**

Pravidla jsou závazná pro zaměstnance sociální služby Dům domácí péče Milešov (dále jen „DDP Milešov“). Stížnost nebo podnět ze strany klientů, opatrovníků nebo jiné osoby, kterou klient pověřil, chápeme jako možnost pro zlepšení poskytování sociální služby.

### **I.**

#### **Kdo může podat stížnost**

1. Klient
2. Opatrovník klienta
3. Jiná osoba, kterou klient pověřil
4. Jiná osoba, která jedná v zájmu klientů

### **II.**

#### **Způsob podání stížnosti**

1. Stížnost může být podána ústně nebo písemně.
2. Při podání stížnosti ústně zaměstnanec klienta nebo jinou osobu vyslechne, zaznamená informace do formuláře Hlášení stížnosti, uvede, kdo podal stížnost, datum, čas, co je předmětem stížnosti, co si stěžující představuje jako vyřešení stížnosti, kam chce poslat odpověď. Pokud odpověď nechce, zaznamenáme. Stejným způsobem zaznamenáme i stížnost podanou telefonicky.

3. Pokud klient nebo jiná osoba nechtějí být jmenováni, provede záznam bez jejich jména, uvede čas, datum a předmět stížnosti a co bude podle stěžovatele uznáno jako vyřešení stížnosti.
4. Pokud má klient problémy s komunikací, zaměstnanec zaznamená jeho výroky, nikoliv vlastní interpretaci.
5. Hlášení o stížnosti poté odevzdá sociální pracovníci k záznamu do Knihy stížností.
6. Při podání stížnosti písemně ji zaměstnanec předá sociální pracovníci k záznamu do knihy stížností.
7. Pokud bude stížnost ve schránce na stížnosti, opět sociální pracovníci zaznamená do Knihy stížností.
8. Stížnost může být podána i anonymně do schránky na stížnosti, která je umístěna před vstupem do jídelny.

### **III.**

#### **Informace o možnosti podat stížnost**

1. O možnosti podat stížnost na poskytování sociální služby jsou informováni žadatelé o sociální službu před podpisem smlouvy o poskytování sociální služby. V DDP Milešov máme schránku umístěnou před vchodem do jídelny na možnost podání stížnosti včetně pravidel pro možnost podat stížnost.
2. Zaměstnanci jsou informováni na pracovních poradách týmu a na školících akcích v DDP Milešov.

### **IV.**

#### **Komu podat stížnost**

1. Stížnost může převzít kterýkoliv ze zaměstnanců. Zaměstnanci jsou o způsobu převzetí stížnosti a dalším postupu seznámeni na pracovních poradách týmu a na vnitřních školících akcích.

2. Stížnost je možné podat také na adresu:  
Dům domácí péče Milešov  
Milešov 241  
262 56 Krásná Hora

## **V.**

### **Postup po převzetí písemné stížnosti**

1. Zaměstnanec převezme osobně stížnost od klienta nebo jiné osoby.
2. Stížnost je doručena poštou.
3. Pověření zaměstnanci vyberou stížnost ze schránky na stížnosti.
4. Stížnost je zaevidována do Knihy stížností.
5. O závažné stížnosti je informován ředitel DDP Milešov.
6. Ředitel nebo manažeři DDP Milešov rozhodnou o tom, kdo podle typu stížnosti zpracuje odpověď v dané lhůtě.
7. Pokud jde o stížnost na zaměstnance, je to vždy zaměstnanec nadřízený tomu, na koho byla stížnost podána.
8. Závažná stížnost je ta, kde by si klient nebo jiná osoba stěžovali na péči o klienty, porušování práv klientů, nevhodné zacházení s nimi apod.
9. Stěžovatel bude vyrozuměn o tom, jak byla stížnost vyřešena, jaká byla přijata opatření k nápravě.
10. Po vyřešení stížnosti bude tato uložena do příslušného šanonu u sociální pracovnice.

## **VI.**

Pokud je to možné provede zaměstnanec nápravu ihned poté, kdy stížnost převezme. Pokud toto není možné, informuje nadřízeného zaměstnance a stížnost předá (viz výše).

## **VII.**

### **Výběr ze schránky na stížnosti**

1. Výběr ze schránky na stížnosti provádí 1x týdně sociální pracovnice a jeden z manažerů. Schránku musí vybírat vždy oba současně.
2. Stížnost je poté ihned zaznamenána.

## **VIII.**

### **Anonymní stížnosti**

1. Ve schránce na stížnosti se může objevit i anonymní stížnost.
2. Anonymní stížnost může být doručena i poštou.
3. Stížnost bude zaznamenána jako ostatní stížnosti.
4. Pokud je stížnost konkrétní a obsahuje dostatek konkrétních údajů nutných k prošetření, bude tato zpracována jako ostatní stížnosti a výsledek šetření bude vyvěšen na nástěnce v DDP Milešov.

## **IX.**

### **Lhůty na vyřízení stížností**

1. Stížnosti, které není třeba prošetřovat na místě, budou vyřízeny do 14 dnů ode dne záznamu do Knihy stížností.
2. Stížnosti, které nelze vyřídit do 14 dnů ode dne záznamu, budou vyřízeny do 30 dnů ode dne záznamu do Knihy stížností. Tuto lhůtu lze překročit jen ve zvláštních případech. O důvodech překročení lhůty musí být stěžovatel informován písemně.
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 nutné je přešetřovat.

4. Stížnosti, jejichž vyřízení náleží do působnosti jiné organizace, bude postoupeny k vyřízení do 5 dnů ode dne doručení.  
O postoupení musí být stěžovatel informován.
5. 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.
6. Aby bylo zajištěno správné vyřízení stížnosti, je nutno při jejím prošetřování vycházet z jejího obsahu bez zřetele, kdo ji podal a proti komu směřuje.
7. O ústních jednáních při prošetřování stížnosti sepíše zaměstnanec prošetřující stížnost zápis do Hlášení stížnosti, který musí obsahovat jména všech osob, které se jednání účastnily, stručné a výstižné vylíčení průběhu jednání a to, že účastníci jednání byli s obsahem zápisu seznámeni (podpisy).
8. Zápis podepíše zaměstnanec provádějící šetření a všichni účastníci řízení. Jestliže některý účastník odmítne podepsat zápis nebo nesouhlasí s obsahem zápisu, poznamená se to s uvedením důvodu.
9. Stížnost se považuje za vyřízenou, jakmile po jejím prošetření byla učiněna potřebná opatření k odstranění zjištěných závad a stěžovatel byl o tom písemně informován.

## **X.**

### **Stížnosti klienta, který nemůže komunikovat**

I klient, který není schopen komunikovat, může vyjádřit svoji nespokojenost. Zaměstnanci jsou poučeni o tom, že klient může svoji nespokojenost vyjádřit náhlou změnou chování, zvuky, obranou za pomoci končetin, gesty, agresí. Zaměstnanci tyto projevy zaznamenají do individuálního plánu klienta. Budou řešeny za účasti multidisciplinárního týmu.

## **XI.**

### **Kam jinam je možné podat stížnost**

Pokud není klient spokojen s vyřízením stížnosti v DDP Milešov, může se obrátit na další instituce:

1. Magistrát hlavního města Prahy  
Odbor sociálních věcí  
Mariánské náměstí 2/2  
110 Praha 1
2. Veřejný ochránce práv  
Údolní 39  
602 00 Brno
3. MPSV ČR  
Na Poříčnickém právu 1/376  
128 01 Praha 2
4. Český helsinský výbor, z.s.  
Štefánikova 21  
150 00 Praha 5