Domov pro seniory Malešice
IČO: 708 75 707
se sídlem Rektorská 577/5, 108 00 Praha 10 – Malešice
zastoupený Mgr. Evženem Kokešem, ředitelem

dále také jako ***„zaměstnavatel“*** nebo jako ***„Domov“***

vydává

interní předpis – **směrnici č. 4/2025, upravující vnitřní pravidla pro podávání, evidování a vyřizování stížností na poskytování sociální služby**

Preambule

1. Tato směrnice slouží ke stanovení vnitřních pravidel pro **podávání, evidování a vyřizování stížností klientů a jiných osob na poskytování sociální služby** v Domově. Tato směrnice dále obsahuje také **postup evidování a zpracování pochval, poděkování, připomínek a dalších podnětů**.
2. Tato směrnice je závazná pro všechny zaměstnance v pracovněprávním poměru k zaměstnavateli, jakož i pro odborné praktikanty a dobrovolníky (všichni společně dále jen jako „**pracovníci**“ či „**zaměstnanci**“).

ČÁST A

I.
Podávání stížností

1. Klienti jsou o možnosti a pravidlech podávání stížností informováni sociálními pracovníky již v rámci jednání se zájemcem o sociální službu a posléze při nástupu do Domova. Pravidla pro podávání a vyřizování stížností jsou ve zjednodušené formě vyvěšeny na informačních tabulích každého patra oddělení A, B i DZR a rovněž na informační tabuli sociálního oddělení, jakož i a na internetových stránkách Domova.
2. K podání stížnosti na poskytování sociálních služeb jsou v souladu s ust. § 99a zákona o sociálních službách oprávněni:
    a. osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba (tj. klient, případně bývalý klient),
    b. zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba (tj. klienta či bývalého klienta),
    c. osoba blízká, nemůže-li stížnost podat osoba, které je nebo byla sociální služba poskytována, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřela,
    d. osoba zmocněná osobou, které je nebo byla poskytována sociální služba,
    e. člen domácnosti osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba, oprávněný k zastupování této osoby podle občanského zákoníku, nebo
    f. zaměstnanec Domova.

3. Stížnost je možné podat v ústní nebo písemné formě. V ústní formě je možné stížnost podat jakémukoliv pracovníkovi Domova, ke kterému má stěžovatel důvěru. V případě písemných stížností je možné tyto:
   - zaslat poštou na adresu Domova, k rukám ředitele:

     Domov pro seniory Malešice

     Rektorská 577/5, 108 00 Praha 10 – Malešice,
   - zaslat je na emailovou adresu: asistent@malesiceds.cz, nebo socialni@malesiceds.cz,
   - zaslat prostřednictvím datové schránky Domova (ID datové schránky: xczx8kv),
   - vhodit je do schránek důvěry, které se nachází v prostorách Domova,
   - či je předat v písemné podobě některému ze zaměstnanců Domova.

II.
Přijímání a evidence stížností, povinnosti zaměstnanec pověřeného evidencí stížností

Osoby oprávněné k vyřizování stížností

1. Stížnost vyřizuje ředitel Domova, případně zaměstnanec pověřený ředitelem Domova k vyřizování stížností.
2. Každá stížnost bez ohledu na to, kdo ji vyřizuje, je zaevidována na sekretariátu Domova.

Přijímání stížností

A. Ústní stížnosti:

3. Ústní stížnosti jsou povinni přijmout všichni zaměstnanci.

   Pokud jde o stížnost (nikoliv připomínku, námět nebo přání), zaznamená zaměstnanec, kterému je stížnost sdělena, stížnost do formuláře, jehož vzor je samostatnou přílohou č. 1 této směrnice.
4. Po zaznamenání stížnosti do formuláře, dá zaměstnanec prostor stěžovateli, aby si záznam pročetl a zkontroloval – v případě žádosti stěžovatele o úpravu či doplnění stížnosti, tuto dle jeho požadavků doplní či upraví. V případě, že by stěžovatelem byla osoba, která není samostatně schopna si záznam přečíst a zkontrolovat, přečte zaměstnanec této osobě záznam a poskytne mu součinnost k jeho úpravě či doplnění. Stěžovatel svým podpisem na vyplněný formulář (záznam) potvrdí souhlas s jeho zněním.
5. Zaměstnanec následně vyhotoví kopii vyplněného a stěžovatelem podepsaného záznamu, požádá-li o něj stěžovatel, a předá ji stěžovateli.
6. Zaměstnanec poté originál záznamu ihned předá osobě oprávněné k vyřizování stížnosti uvedené výše v odstavci 1. tohoto článku.
7. Stížnost je Domov povinen vyřídit do 30 dnů ode dne, kdy mu byla doručena, přičemž tuto lhůtu může poskytovatel sociálních služeb v odůvodněných případech prodloužit o dalších 30 dnů. O prodloužení lhůty a důvodech jejího prodloužení je Domov povinen informovat stěžovatele.
8. Jestliže stěžovatel sdělí zaměstnanci stížnost ústně, avšak nebude chtít o stížnosti pořizovat zápis, je zaměstnanec povinen stěžovatele obeznámit i s dalšími možnými

způsoby podání stížnosti (např. písemně emailem, poštou). Současně je zaměstnanec povinen této osobě nabídnout pomoc se sepsáním stížnosti.

B. Písemné stížnosti:

9. V případě, že by stěžovatel předal některému ze zaměstnanců stížnost v písemné formě, je zaměstnanec povinen vyhotovit kopii takové stížnosti, požádá-li o to stěžovatel, kterou předá zpět stěžovateli. Následně zaměstnanec originál stížnosti ihned předá osobě oprávněné k vyřizování stížnosti uvedené výše v odstavci 1. tohoto článku.

10. Pověřený zaměstnanec je povinen nejméně jednou týdně provádět kontrolu schránek důvěry, kdy v případě, že ve schránce nalezne stížnost, je povinen jí zaevidovat a ihned jí předat řediteli Domova k vyřízení. V případě, že zaměstnanec ve schránce důvěry nalezne pochvalu, poděkování či jiný podnět, postupuje podle části B této směrnice.

    (Pověřený zaměstnanec – zaměstnanci sociálního oddělení)

11. Stížnosti, které budou na adresu Domova zaslány v písemné formě poštou, je povinen zaměstnanec, který tuto písemnost převzal, ihned předat řediteli Domova, který rozhodne o způsobu vyřízení stížnosti.

12. Stížnosti, které Domov obdrží prostřednictvím datové schránky či elektronickou poštou, je povinen příslušný zaměstnanec Domova přeposlat řediteli Domova.

Evidence stížností

13. Domov je v souladu s ust. § 99a odst. 3 písm. c) zákona o sociálních službách povinen vést písemnou evidenci o podaných stížnostech a způsobu jejich vyřízení. Tuto evidenci vede pověřený zaměstnanec Domova.

14. Evidenci obdržené stížnosti se provádí ihned po jejím obdržení ze strany zaměstnance, který stížnost přijal k vyřízení. Evidence stížnosti se provádí zápisem do Knihy stížností vedené na sekretariátu Domova. Zaměstnanec Domova, který stížnost vyřídil, je povinen zaměstnanci pověřenému vedením evidence stížností sdělit bez zbytečného odkladu rovněž způsob vyřízení stížnosti.

15. V případě, že stížnost bude obdržena ve dnech pracovního klidu, je zaměstnanec, který ji obdržel povinen předat ji osobě oprávněné k vyřizování stížnosti nejbližší následující pracovní den.

Povinnosti zaměstnance pověřeného evidencí stížností

16. Zaměstnanec pověřený evidencí o podaných stížnostech a způsobu jejich vyřízení postupuje při plnění povinností podle této směrnice nestranně, nezávisle a je povinen o obsahu jednotlivých stížností zachovávat mlčenlivost.

III.
Vyřizování stížností

1. Zaměstnanec vyřizující stížnost rozhoduje o způsobu, jakým bude stížnost vyřízena, přičemž postupuje objektivně a nestranně. Zejména může učinit vhodné kroky ke zjištění důvodnosti stížnosti a rozhodnout o přijetí vhodného opatření k zamezení opakování situace, která byla předmětem stížnosti, pověřit jiného zaměstnance definitivním vyřízením stížnosti a podobně.

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

3. Lhůta k vyřízení stížností činí 30 dnů ode doručení stížnosti, přičemž tuto lhůtu může poskytovatel sociálních služeb v odůvodněných případech prodloužit o dalších 30 dnů. O prodloužení lhůty a důvodech jejího prodloužení je Domov povinen informovat stěžovatele.
4. O způsobu vyřízení stížnosti bude vyhotoven zápis, který bude spolu se stížností, které se týká, uložen v evidenci stížností.
5. Stěžovatel musí být písemně vyrozuměn o způsobu vyřízení jeho stížnosti. V případě že by se jednalo o klienta, který nebude schopen vyrozumění přečíst, nebo jen s obtížemi, bude mu vyrozumění přečteno pověřeným zaměstnancem, k němuž má důvěru.
6. Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti podle § 99a zákona o sociálních službách 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 požádat Ministerstvo práce a sociálních věcí o prověření vyřízení této stížnosti; v žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti.
7. Zaměstnanec pověřený vyřízením stížnosti je povinen v případě, že při prošetřování stížnosti zjistí pochybení některého ze zaměstnanců Domova nebo zjistí nutnost upravit interní předpisy či postupy platné pro poskytování sociálních služeb v Domově, informovat o této skutečnosti ředitele Domova.

IV.
Nahlížení do dokumentace

Stěžovatel je v souladu s ust. § 99a odst. 3 písm. d) zákona o sociálních službách oprávněn nahlížet do dokumentace, kterou vede Domov o stížnosti, a pořizovat z ní kopie nebo výpisy.

ČÁST B

V.
Pochvaly, poděkování a další podněty

1. V případě, že zaměstnanec pověřený k evidenci stížností nalezne ve schránce důvěry sdělení, které po obsahové stránce posoudí jako pochvalu, poděkování nebo jiný podnět, je povinen toto sdělení předat řediteli Domova.
2. Stejně tak každý zaměstnanec, který obdrží písemné sdělení (a to i prostřednictvím emailu) pochvaly, poděkování nebo jiného podnět, je povinen takové sdělení předat řediteli Domova.
3. Ředitel Domova následně zajistí evidenci takového sdělení a rozhodne o dalším postupu.

VI.
Závěrečná ustanovení

1. Zaměstnavatel je povinen seznámit zaměstnance s touto směrnicí včetně jejích případných změn a doplňků, a to nejpozději do 15 dnů od jejího vydání. Seznámení s touto směrnicí zaměstnanci stvrdí svým podpisem.
2. Tato směrnice je zaměstnancům přístupná na sekretariátu ředitele a u vedoucích zaměstnanců oddělení. Tato směrnice je samostatnou přílohou pracovního řádu zaměstnavatele.

3. Tato směrnice se vydává s předchozím písemným souhlasem odborové organizace, působí-li u zaměstnavatele.
4. Tato směrnice nabývá účinnosti dnem 1.7.2025, přičemž se vydává na dobu neurčitou a nahrazuje předchozí vnitřní předpisy a pokyny zaměstnavatele upravující tuto oblast.
5. Tato směrnice je dále tvořena přílohou č. 1, která je její samostatnou součástí.

Vydáno: 1.7.2025

V Praze dne 1.7.2025

Domov pro seniory Malešice
Mgr. Evžen Kokeš, ředitel

Příloha č. 1

Záznam o podání ústní stížnosti

Přítomni:	
Pracovník, který stížnost (vyjádření/sdělení) stěžovatele zaznamenává:	(Jméno a příjmení)
Stěžovatel:	(Jméno a příjmení)
Další přítomné osoby:	(Jméno a příjmení) (Jméno a příjmení)
Předmět stížnosti:	
…… …… …… …… …… …… …… …… ……	
Sdělení stěžovatele (včetně jeho požadavků a očekávání):	
…… …… …… …… …… …… …… …… ……	

Stěžovatel:	**Pracovník zaznamenávající stížnost:**
Datum:	Datum:
Podpis:	Podpis:
Další přítomné osoby: (jméno a příjmení)	
Datum:	
Podpis:	

Lhůta pro vyřízení stížnosti činí 30 dnů od doručení stížnosti, přičemž v odůvodněných případech může být prodloužena o dalších 30 dnů.

Záznam o seznámení zaměstnanců DS Malešice se směrnicí č. 4/2025, upravující vnitřní pravidla pro podávání, evidování a vyřizování stížností na poskytování sociální služby

Níže podepsaní zaměstnanci Domova pro seniory Malešice, IČO: 708 75 707, se sídlem Rektorská 577/5, 108 00 Praha 10 – Malešice, stvrzují svým podpisem, že byli touto organizací seznámeni s vydáním interní směrnice upravující vnitřní pravidla pro podávání, evidování a vyřizování stížností na poskytování sociální služby a porozuměli veškerým opatřením, pracovním postupům a pokynům, které vyplývají z této směrnice a kterými se zaměstnanci musí řídit. Směrnice je zaměstnancům přístupna v prostorách organizace.

Jméno a příjmení zaměstnance	Datum	Podpis