

# **Charita Prachatice-Vimperk**

## **Pečovatelská služba**

/dle §40 zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů/

### **Směrnice, kterou se upravuje podávání a vyřizování stížností uživatelů**

#### **I. Poslání směrnice**

Posláním této směrnice je zajistit právo uživatele na podání stížnosti a na vyřešení oprávněných připomínek ke kvalitě poskytovaných sociálních služeb.

#### **II. Stížnost**

Stížností se rozumí projev nespokojenosti uživatele nebo jiné osoby s poskytovanou sociální službou, projev potřeby dosažení nápravy kritizovaného nežádoucího stavu. Jde zejména o takové podání uživatele, které poukazuje na porušení jeho práv, jejichž zabezpečení je spojeno s odpovědností či povinností poskytovatele.

Stížností na kvalitu poskytované sociální služby nemohou být takové připomínky uživatelů, které přesahují odpovědnost nebo možnosti vlivu poskytovatele (např. řešení některých mezilidských vztahů).

Podnětem či připomínkou se rozumí připomínka uživatele nebo jiné osoby ke zlepšení kvality sociálních služeb nebo života uživatelů služby. Podstatou podnětu či připomínky není porušení práv uživatele a povinností poskytovatele, ale spíše návrh na zlepšení služby nad rámec poskytované kvality.

#### **III. Podání stížností**

K podání stížností na poskytované služby je oprávněn uživatel, jeho zákonný zástupce, rodinný příslušník, příp. fyzická, či právnická osoba zastupující zájem uživatele.

## **IV. Forma podání stížnosti**

Stížnost může být podána ústně (osobně) nebo písemně (osobně, prostřednictvím pošty nebo na e-mailovou adresu). K podání stížnosti může osoba využít také schránku na stížnosti na adrese: Krátká 125, 385 01 Vimperk, nebo schránku na stížnosti v jednotlivých domech s pečovatelskou službou. Stížnost je možno podat i anonymně (poštou na uvedené adresy nebo do schránek na stížnosti na výše uvedených místech)

Schránka na stížnosti je vybírána každý měsíc 1. a 15. den. Schránku vybírají vždy dvě pracovnice a učiní o tom zápis do kalendáře.

## **V. Příjem a vyřizování stížností**

Stížnosti jsou vyřizovány operativně bez zbytečných průtahů. Přijetí a vyřizování stížností probíhá podle následujícího postupu:

### **Přijetí stížnosti**

Stížnosti přijímá ředitelka Charity. Stížnost může převzít kterýkoli pracovník, který ji pak předá ředitelce k prošetření a vyřízení.

Pracovníci uživateli na požádání pomohou stížnost formulovat a sepsat, následně pak potvrdí její převzetí. Pracovníci poradí uživateli, že mu může pomoci rodina se sepsáním a podáním stížnosti.

### **Podpora uživatele**

Vedoucí pečovatelské služby či pracovník sociální služby nabídne stěžovateli formu podání stížnosti (ústně, písemně). Přeje-li si uživatel podat stížnost písemně, příjemce je povinen pomoci uživateli na požádání stížnost formulovat a sepsat, následně pak potvrdit její převzetí. O ústních stížnostech, jde-li o jednoduché stížnosti, provede příjemce stížnosti zápis sám a ten předloží stěžovateli k podpisu, může-li se podepsat.

Příjemce stížnosti rovněž poskytne stěžovateli maximální podporu, aby bylo zřejmé, co chce uživatel říci.

Uživatel, který si chce stěžovat, má právo, aby se jednání zúčastnila osoba, kterou si sám určí. V případě potřeby má právo na tlumočníka.

### **Zápis stížnosti**

Zápis stížnosti provádí ředitelka Charity. Zápis obsahuje: datum, kdo stížnost podává, obsah sdělení a co stěžovatel žádá nebo očekává, dále se zapíše způsob vyřízení stížnosti.

## **Zařazení stížnosti do evidence**

Přijatou stížnost zařadí ředitelka Charity do knihy stížností, která je umístěna v kanceláři ředitelky.

## **Prošetření stížnosti**

Prošetření stížnosti se uskutečňuje s maximální rychlostí, s ohledem na dobré mezilidské vztahy. Stížnost prošetřuje ředitelka Charity.

Na nikoho nesmí být v průběhu prověřování vyvíjen žádný nátlak.

Stížnost se prověřuje v plném rozsahu.

## **Lhůta k vyřízení stížností**

Stížnosti se vyřizují ve lhůtě 1 měsíce.

## **Vyřízení stížnosti - vyrozumění stěžovatele o prošetření, závěrech prošetření a přijetí případných opatření**

Stížnost je vyřízena prověřením podnětu a sdělením stěžovateli, jak byla prošetřena, jaká byla případně přijata nápravná opatření. Sdělení o prověření stížnosti může být podáno ústně v případě ústně vyjádřené stížnosti, písemně v případě písemně podané stížnosti.

Stížnosti se vyřizují ve lhůtě 1 měsíce. Pokud u zvláště složitých stížností nemůže být podání ve stanovené lhůtě vyřízeno, může být s vědomím stěžovatele lhůta prodloužena na 2 měsíce.

V případě anonymního podání stížnosti, je vyrozumění zveřejněno v prostoru nad schránkou na stížnosti, do které byla žádost vložena.

## **VI. Odvolání**

V případě nespokojenosti s vyřízením žádosti se uživatel může odvolat k nadřízenému orgánu nebo institucím, které se zabývají ochranou lidských práv:

k nadřízenému orgánu:

**Diecézní charita České Budějovice  
Kanovnická 18  
370 01 České Budějovice**

ke zřizovateli:

**Českobudějovické biskupství  
Biskupská 4  
370 21 České Budějovice**

k registrujícímu orgánu:

**Krajský úřad - Jihočeský kraj**  
**Odbor sociálních věcí a zdravotnictví**  
**U Zimního stadionu 1952/2**  
**370 76 České Budějovice**

k ochraně lidských práv:

**Veřejný ochránce práv**  
**Údolní 39**  
**602 00 B r n o**

## **VII.**

### **Archivování stížností**

Stížnosti se archivují v knize stížností. Jednotlivá podání a dokumentace o jejich vyřízení jsou uloženy jako příloha knihy stížností. Archivují se po dobu 10 let.

## **VIII.**

### **Vyhodnocení stížností**

Jednou za rok provádí ředitelka zařízení vyhodnocení stížností. Vyhodnocení obsahuje analýzu stížností, přehled o přijatých podáních, způsobu jejich řešení, upozorní na nejzávažnější případy a označí systémová rizika, případně navrhne opatření.

## **XII.**

### **Seznámení uživatelů a pracovníků se směrnicí**

Směrnice je zveřejněna v kancelářích jednotlivých středisek pečovatelské služby. Se směrnicí je seznámen uživatel před podpisem smlouvy o poskytování pečovatelské služby. Text směrnice je k dispozici pracovníkům sociální péče. Při nástupu nového zaměstnance je seznámení s textem směrnice součástí zaškolení zaměstnance.

Všichni pracovníci sociální služby dokáží vhodným způsobem v případě potřeby interpretovat uživatelům stížnostní postupy.

Ve Vimperku dne 1. 1. 2023

Mgr. Dana Marková  
ředitelka

## Zjednodušené podoby směrnice na vyřizování stížností

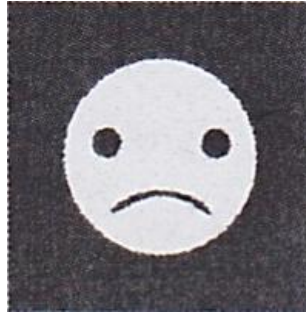
### Podání stížnosti

- Každý uživatel služeb Charity Prachatice-Vimperk má právo podat stížnost, pokud není spokojen se službami, které jsou mu poskytovány.
- **Stížnosti přijímá ředitelka Charity – Mgr. Dana Marková, mobil 731 402 993.**
- Každý uživatel může požádat kohokoli ze zaměstnanců, aby mu pomohl **žádost podat**. Žádost je možno podávat **písemně** nebo **ústně**.
- Také je možné podat stížnost **anonymně** (bez udání svého jména) do schránky k tomu určené, která je umístěna v každé budově DPS na chodbě.
- Vedoucí PS provede zápis stížnosti, ve kterém je datum, kdo stížnost podává, obsah sdělení a co stěžovatel žádá či očekává. Stížnost je zaevidována také do knihy stížností.
- Prošetření stížnosti probíhá co nejrychleji a bez zbytečných průtahů.
- **Lhůta pro vyřízení stížnosti je 1 měsíc.**
- **Uživateli je poté sděleno, jak byla stížnost prošetřena a jaká byla přijata opatření.**

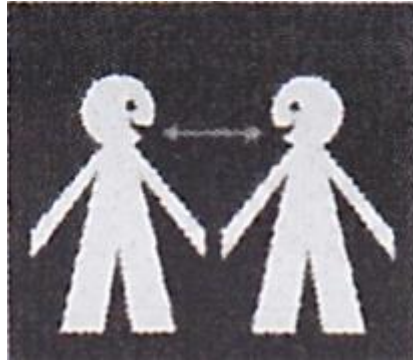
Není-li uživatel spokojen s vyřízením své stížnosti, může se odvolat k následujícím nadřízeným orgánům:

- a) **Diecézní charitě České Budějovice**  
Kanovnická 18, 370 01 České Budějovice
- b) **Českobudějovickému biskupství**  
Biskupská 4, 370 21 České Budějovice
- c) **Ochránci lidských práv**  
Kancelář veřejného ochránce práv  
Údolní 39  
602 00 B r n o
- d) **registrujícímu orgánu**  
Krajský úřad - Jihočeský kraj  
Odbor sociálních věcí a zdravotnictví  
U Zimního stadionu 1952/2  
370 76 České Budějovice

**Když se mi něco nelíbí**



**Řeknu to někomu**



**Napíšu, co se mi nelíbí**



**Vhodím stížnost do schránky**

