



## **DOMOV SV. KARLA BOROMEJSKÉHO**

Poskytovatel zdravotních a sociálních služeb

K Šancím 50/6, 163 00 Praha 17 – Řepy

### **STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY**

Stížnosti jsou pro Domov informacemi o spokojenosti s poskytovanou službou a obranou proti neoprávněnému zásahu do práv a chráněných zájmů pacientů/uživatelů. Jsou též podnětem pro zlepšení kvality služeb a kontrolou nad službou, která je poskytována.

Vyřizování stížností se řídí platnou legislativou.

#### **ZÁSADY vyřizování stížností**

- Prošetření stížností v celém jejich rozsahu probíhá bez průtahů a hospodárně
- Stížnost a veškeré skutečnosti, které se k ní vztahují, prošetří pracovník, který je nadřízený tomu, proti kterému stížnost směřuje
- Stěžovatel nemá nárok na to, aby na základě jeho stížnosti byly provedeny jím určené úkony nebo aby stížnost byla prověřována jím stanoveným způsobem
- Směřuje-li stížnost k určité osobě, je tato osoba oprávněna podat ke stížnosti své písemné vyjádření a stanovisko
- Stížnost nikdy nevyřizuje pracovník, proti kterému stížnost směřuje nebo jeho podřízený
- Pracovník pověřený prošetřováním stížnosti vychází pouze z jejího obsahu bez zřetele na to, kdo ji podal a proti komu směřuje
- Stěžovatel nesmí být poškozen na svých právech a právem chráněných zájmech na základě skutečnosti, že stížnost podal, a to ani v případě, že se stížnost ukáže jako nedůvodná
- Veškeré údaje, informace a skutečnosti uvedené ve stížnosti nebo které vyjdou najevo v průběhu jejího prošetření a vyřizování, jsou důvěrné a je s nimi nakládáno podle platné legislativy

## **FORMY podání stížnosti**

### **Písemné podání**

- Toto podání lze učinit přímým předáním stížnosti pověřenému pracovníkovi Domova nebo zaslat poštou na sekretariát Domova
- Toto podání musí obsahovat níže uvedené náležitosti

### **Ústní podání**

- Pracovník, u kterého je stížnost podána, sepíše se stěžovatelem zápis
- Toto podání je možné učinit pouze v prostorách Domova. Pacient/uživatel, který podává stížnost ústně po tom, co pobyt v Domově ukončil, musí požádat o zprostředkování sepsání stížnosti jinou osobu či instituci, která ji osobně doručí pověřenému pracovníkovi Domova či zašle poštou na sekretariát Domova.
- Má-li stěžovatel obtíže při komunikaci, musí požádat o zprostředkování sepsání stížnosti jinou osobou či institucí, která ji osobně doručí pověřenému pracovníkovi Domova. Zaznamenaná stížnost obsahuje konkrétní výroky stěžovatele, nikoliv jen interpretaci zaměstnance, u kterého je stížnost podávána. Pracovník, který prošetřuje ústně podanou stížnost, ověří, zda byla tato stížnost podána tak, jak byla míněna. Za tímto účelem pracovník stěžovatele navštíví a jednotlivé body stížnosti s ním projedná.

### **Anonymní podání**

- Pro anonymní podávání stížností jsou na chodbách jednotlivých pater umístěny Schránky důvěry
- Takto podané stížnosti či podněty nemusí obsahovat jméno a podpis stěžovatele
- Z povahy této stížnosti vyplývá, že poskytovatel neinformuje stěžovatele o jejím vyřízení s výjimkou, kdy stěžovatel v takto podané stížnosti uvede své jméno. Pak je o jejím vyřízení informován jako u ostatních podání.
- Schránky důvěry jsou vybírány 1x za kalendářní měsíc  
Pro vybírání schránek jsou určeni pověřeni zaměstnanci Domova.

## **NÁLEŽITOSTI stížnosti**

- Označení, kdo ji podává. Není-li autorem uživatel služby, je třeba uvést, v jakém vztahu k uživateli osoba či instituce je.
- Konkrétní popis události, okolnosti nebo jednání, které stěžovatel svým podáním napadá
- Datum události, případně bližší upřesnění či označení události, která je napadána a označení konkrétních osob, které se dle stěžovatele chybného nebo protiprávního jednání dopustili
- Datum sepsání stížnosti, jméno, adresa, telefon a podpis stěžovatele, popř. osoby, která stížnost sepsala (u ústního podání), jméno svědka
- Datum převzetí stížnosti pověřeným pracovníkem, jméno, funkce a podpis tohoto pracovníka

## **Kdo je stížnost oprávněn podat**

- Pacient/životel služby, osoby jemu blízké či o něj pečující a další osoby službou jinak dotčené
- Osoba oprávněná k zastupování nebo podpůrce uživatele služby (podle občanského zákoníku)
- Instituce a organizace, které se podle zvláštních předpisů zabývají ochranou lidských práv, občanských svobod a oprávněných zájmů občanů obecně, nebo svých členů a klientů

## **Stížnost v zastoupení**

- Pacient/uživatel má právo zvolit si pro podání a vyřizování stížnosti osobu blízkou nebo nezávislého zástupce zplnomocněním
- Pokud osobu, která podává stížnost v zájmu pacienta/uživatele, tento nezplnomocnil, pracovník, u nějž je stížnost podávána, o této skutečnosti bezodkladně dotčeného pacienta/uživatele uvědomí

## **Tlumočník**

- Pacient/uživatel má právo podat stížnost s asistencí nezaujatého tlumočníka. Seznam tlumočnicků a organizací nabízejících tyto služby jsou k dispozici u ředitelky Domova, na sekretariátu, u staničních sester a sociálních pracovníků. Pracovník vyřizující stížnost zprostředkuje telefonicky termín schůzky uživatele s tlumočnickem.
- Domov zprostředkuje tlumočnický cizích jazyků a znakové řeči na náklady uživatele

## **LHŮTY pro vyřízení stížností**

- Lhůta pro vyřízení stížnosti je 30 dní ode dne jejího podání, případně ode dne, kdy se o ní organizace dozvěděla. Pokud tuto lhůtu nebude možno ze závažných důvodů dodržet, bude o této skutečnosti a důvodu stěžovatel včas a písemně informován.

## **POVĚŘENÍ PRACOVNÍCI v řízení o stížnosti**

- Ředitelka Domova
- Asistentky ředitelky
- Vedoucí přímé péče/staniční sestry
- Sociální pracovníce
- Pracovnice sekretariátu
- Pracovníci určení k vybírání schránek

## **ODVOLÁNÍ**

- Pokud stěžovatel není spokojen s vyřízením stížnosti, může podat stížnost k níže uvedenému nadřízenému orgánu nebo nezávislému orgánu s podnětem k prošetření vyřízení stížnosti.

### **ARCHIVACE stížností:**

- Stížnosti se archivují v **knize stížností**, která je uložena v kanceláři ředitelky domova. Archivují se po dobu 10 let.

### **VYHODNOCENÍ stížností.**

- Jednou za kalendářní rok provádí ředitelka Domova vyhodnocení stížností. Vyhodnocení obsahuje analýzu, hodnocení a upozorní na nejzávažnější případy, označí systémová rizika, případně navrhne opatření.

Platnost dokumentu od 1.1.2008  
Poslední aktualizace: 1.1.2024

## **Nadřazený orgán Domova:**

Zřizovatel Domova

Kongregace Milosrdných sester sv. Karla Boromejského

Šporkova 12

118 00 PRAHA 1

Správní rada Domova

Domov sv. Karla Boromejského

K Šancím 50

163 00 PRAHA 17 Řepy

Telefon: 235 301 209

## **Nezávislé organizace:**

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR

Na Poříčnickém právu 1/376

128 01 PRAHA 2

Telefon: 221 921 111

Český helsinský výbor

Ostrovského 253/3

150 00 PRAHA 5

Telefon: 257 323 508

Veřejný ochránce práv (ombudsman)<sup>1</sup>

Údolní 39

602 00 BRNO

Telefon: 542 542 888

Asociace občanských poraden

Senovážné náměstí 977/24

110 00 PRAHA 1

Telefon: 234 621 260

---

<sup>1</sup> Zákon č. 381/2005 Sb., o ochránci veřejných práv (v platném znění)