



LUXOR Poděbrady

poskytovatel

sociálních služeb

Směrnice č. 5/2025

Pravidla pro vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb

Vydává: Mgr. Jaromír Novák, ředitel LUXOR Poděbrady, poskytovatel
sociálních služeb

V Poděbradech dne 17. 03. 2025

Platnost: **17. 03. 2025**

Obsah

- 1) Stížnosti a práva klientů
- 2) Osoby oprávněné vznést stížnosti
- 3) Dostupnost informací o podávání stížnosti
- 4) Jak se podává stížnost
- 5) Odpovědní pracovníci za vyřizování stížností
- 6) Postup při podávání žádosti
- 7) Odvolání při nespokojenosti s vyřízením stížnosti
- 8) Respektování důstojnosti stěžovatele
- 9) Závěrečná ustanovení

Seznam příloh:

Příloha č. 1 - Co dělat, když vás něco trápí, tíží, nebo se vám, něco nelíbí

Příloha č. 2 - Formulář pro podávání a řešení stížností

Příloha č. 3 - Metodika postupu při opakovaném narušování občanského soužití ze strany klientů

Každá stížnost je motivem pro naši další práci!

1) Stížnosti a práva klientů

Všichni zaměstnanci LUXOR Poděbrady, p.s.s. při výkonu práce dodržují pracovněprávní předpisy a vnitřní směrnice, etický kodex pracovníků LUXOR Poděbrady, p.s.s. a chovají se tak, aby nezavdávali příčinu ke stížnostem na kvalitu poskytovaných služeb.

Stížnosti jsou chápány jako výkon práva klienta a jsou zdrojem informací pro zvyšování kvality poskytovaných služeb.

2) Osoby oprávněné vznést stížnosti

Podávat stížnost mohou **všichni klienti** Domova nebo v jejich zájmu **i jiní občané**, kterých se chod Domova jakýmkoliv způsobem dotýká (rodina, opatrovník klienta nebo jiná blízká osoba).

3) Dostupnost informací o podávání stížnosti

Každý klient je informován sociální pracovnící o možnosti podání stížnosti již při nástupu do Domova.

Tyto informace pro klienty, jejich blízké a veřejnost jsou dostupné:

- a) v Domácím řádu, který je k nahlédnutí na každém patře na chodbě,
- b) na nástěnce na každém patře (Příloha č. 1 Co dělat, když vás něco trápí, tíží, nebo se vám, něco nelíbí)
- c) k nahlédnutí u sociálních pracovníků, u vedoucí sestry nebo u vedoucí sociální péče, (lze požádat o vyhotovení kopie směrnice),
- d) na internetových stránkách Luxoru Poděbrady.

4) Jak se podává stížnost

1. písemně

- dopisem,
- e-mailem,
- do schránky v přízemí (1. n. p.) u jídelny a na chodbě ve 2. patře (3. n. p.), které jsou označeny „Pište své sdělení a připomínky“.

Schránku vybírá sociální pracovnice jedenkrát v týdnu, v přítomnosti kteréhokoliv dalšího zaměstnance Luxoru nebo klienta. Tato pravidla jsou uveřejněna vedle schránky na stížnosti.

2. telefonicky - v tomto případě je vhodné doporučit stěžovateli podat stížnost osobně nebo písemnou formou, pokud toto stěžovatel odmítne, je stížnost zaznamenána do „Formuláře pro podávání a řešení stížností“ (Příloha č. 2), dále jen Formulář.

3. ústně - v tomto případě je proveden zápis z ústního podání stížnosti na Formulář.

4. anonymně - v tomto případě se postupuje následovně: anonymní stížnost se vždy zaznamená na formulář a prověří se. Dále se uveřejní se na nástěnce včetně odpovědi. Pokud je anonym urážlivý nebo vulgární, upraví se, aby byl přijatelný. Přijatelně upravená anonymní stížnost se zveřejní na nástěnce na chodbách a sociální pracovnice uvede, z jakých důvodů byla provedena nezbytná úprava.

Stěžovatel má možnost si svobodně zvolit svého nezávislého zástupce, nebo přizvat důvěrníka (např. klíčový pracovník),

5) Odpovědní pracovníci za vyřizování stížností

Za vyřizování a evidenci stížností v LUXORu Poděbrady, p.s.s. jsou zodpovědné sociální pracovnice Domova a ředitel organizace.

6) Postup při podávání žádosti

Stížnosti může klient podávat **každému zaměstnanci** Luxoru, který nahlásí stížnost sociální pracovnici, která s ním následně provede zápis o stížnosti a zaeviduje.

Bude-li se stížnost týkat sociální pracovnice, stížnost přijímá a vyřizuje ředitel organizace.

Bude-li stížnost směřována na ředitele organizace, stížnost přijímá sociální pracovnice a předává k vyřízení zřizovateli Středočeskému kraji.

O všech stížnostech a jejich vyřízení se vede evidence u sociálních pracovníků.

V knize „**Evidence stížností**“ je zaznamenáno: číslo/rok, druh stížnosti (podnět, připomínka, stížnost), datum zaevidování, kdo vyřizuje, datum vyřízení stížnosti.

Podrobnosti řešení stížnosti a přijatá opatření jsou zaznamenány ve Formuláři či dalších záznamech z jednání, která jsou přiložena k řešení stížnosti.

Lhůta pro vyřízení stížnosti je **30 dnů**. V případě, že lhůta k vyřízení stížnosti nestačí, musí být stěžovateli písemně oznámeno důvod prodloužení lhůty pro vyřízení stížnosti.

Sociální pracovnice je po přijetí stížnosti povinna neprodleně informovat ředitele organizace případně jeho zástupce a vedoucího úseku, kterého se stížnost týká. Zařízení respektuje právo stěžovatele zůstat v anonymitě. Sociální pracovnice stížnost zaeviduje a přidělí jí číslo. V případě, že je podána ústně, stížnost zapíše do formuláře a předá vedoucímu úseku, na který stížnost směřuje. V případě, že si stěžovatel stěžuje na vedoucího úseku, postupuje se stížnost řediteli organizace.

Vedoucí úseku nebo sociální pracovnice stížnost prověří a provede zápis a informuje vedení organizace, jak byla stížnost řešena.

Následně se uskuteční jednání se stěžovatelem. Tohoto jednání se zúčastní mimo stěžovatele sociální pracovník, vedoucí příslušného úseku, popřípadě ředitel organizace. Následně ze získaných informací je posouzena oprávněnost stížnosti.

O jednání sociální pracovnice provede zápis, který podepíší všichni účastníci jednání. Ze zápisu musí být zřejmé, jak byla stížnost posouzena. Zápis předá stěžovateli a případně i řediteli. Jeden z výtisků sociální pracovnice založí do evidence stížností. Pokud je stížnost podána anonymně, je odpověď na ní vyvěšená na nástěnkách domova.

Zaměstnanci Luxoru Poděbrady jsou informováni o opatřeních, která byla přijata při řešení konkrétní stížnosti na poradách nebo vedoucími úseků.

7) Odvolání při nespokojenosti s vyřízením stížnosti

Není-li stěžovatel spokojen s vyřízením stížnosti, je třeba, aby sociální pracovnice přednesla odvolání řediteli, který ustaví zvláštní komisi

k řešení odvolání. O tomto postupu je informován stěžovatel. Vyřízení stížnosti je opět písemnou formou.

O uvedené možnosti musí být stěžovatel prokazatelně poučen. **V zápise z projednání stížnosti bude stěžovatel písemně na tuto možnost upozorněn.**

8) Respektování důstojnosti stěžovatele

Při vyřizování stížnosti není přípustné snižovat vážnost stěžovatele, či se jakkoliv dotýkat jeho cti a osobních práv. Porušení tohoto pravidla ze strany zaměstnanců Luxoru Poděbrady bude řešeno podle zákoníku práce se všemi důsledky z toho vyplývajícími.

Stížností nesmí být dotčena osobní práva jiného klienta či zaměstnance.

Klient a v jeho zájmu i ostatní občané si mohou stěžovat i u dalších orgánů a institucí, kterými jsou:

Nezávislé orgány pro podávání stížností na poskytovatele sociálních služeb Luxor Poděbrady:

- **Zřizovatel Středočeský kraj**, Zborovská 11, 150 21 Praha 5
Vedoucí sociálního odboru – telefon 257 280 286, e-mail: karmelitova@kr-s.cz
- **Veřejný ochránce práv – OMBUDSMAN**, Údolní 39, 602 00 Brno, Telefon 542 542 888, www.ochrance.cz, e-mail: podatelna@ochrance.cz
- **LINKA DŮVĚRY - Senior telefon: 800 157 157**- bezplatnou krizovou linku pro seniory, která funguje 24 hodin denně, 7 dní v týdnu pod organizací Život 90, (Karolíny Světlé 18, 110 00 Praha 1), e-mail: seniortelefon@zivot90.cz
- **Linka seniorů – telefon 800 200 007**, bezplatná linka důvěry pro seniory, která funguje denně od 8 – 20 hodin (organizuje Elpida o.p.s., Na Bělidlech 34, 150 00 Praha 5), e-mail: linkasenioru@elpida.cz

• **RESPONDEO, z. s. - občanská poradna Nymburk**

Přemyslovců 14/11 (budova České spořitelny ve 2. patře), 288 02 Nymburk

Mobil: **731 588 632**

E-mail: poradna@respondeo.cz, www.respondeo.cz/

NYMBURK - nám. Přemyslovců 14/11

pondělí 9 – 12 a 13 – 17, středa 9 – 12

tel.: 731 588 632

PODĚBRADY - nám. T. G. Masaryka 1130/18

první a třetí pátek v měsíci 9 – 12

tel.: 731 588 632

Poskytují rady, informace a pomoc těm, kteří se na ně obrátí. Jsou bezplatné, nezávislé, nestranné a diskrétní.

Pozn: Některé kontaktní údaje se mohou změnit během platnosti směrnice, ale aktuální kontaktní údaje budou vždy na nástěnkách a u sociálních pracovníků)

9) Závěrečná ustanovení

Rozsah působnosti: s touto směrnicí musí být prokazatelně seznámeni všichni klienti i zaměstnanci Domova pro seniory LUXOR Poděbrady, poskytovatel sociálních služeb.

Seznam příloh:

Příloha č. 1 - Co dělat, když vás něco trápí, tíží, nebo se vám, něco nelíbí

Příloha č. 2 - Formulář pro podávání a řešení stížností

Příloha č. 3 - Metodika postupu při opakovaném narušování občanského soužití ze strany klientů

Touto směrnicí se ruší směrnice č.4/2021 ze dne 14. 04. 2021.

Tato směrnice nabývá účinnosti od 17. 03. 2025.

Vypracovala:

Bc. Mašindová Dana po konzultaci s kolektivem pracovníků

Podpis:

Schválil: Mgr. Jaromír Novák, ředitel LUXORu Poděbrady,
poskytovatel sociálních služeb

Dne: **17. 03. 2025**

Podpis a razítko:.....

Příloha č. 1 - Co dělat, když vás něco trápí, tíží, nebo se vám, něco nelíbí

**Co dělat, když vás něco trápí, tíží,
nebo se vám, něco nelíbí**

- 1. Mluvte a pište o všem, co vás trápí, tíží, co vám působí problémy.**
- 2. Požádejte o pomoc kteréhokoliv zaměstnance.**
- 3. Zaměstnanec Vaši připomínku přijme a předá k řešení odpovědné osobě.**
- 4. Vaše stížnost, nebo připomínka bude vyřízena do 30 dnů.**
- 5. Máte právo účastnit se vyřizování vaší stížnosti nebo si zvolit zástupce.**
- 6. Pokud svou stížnost budete psát, nemusíte se podepisovat.**
- 7. Schránky, do kterých můžete vkládat své připomínky a stížnosti je umístěna na chodbě u jídelny (1. patro) a na chodbě ve 3. patře označeny „Zde nám můžete psát své sdělení a připomínky“.**



LUXOR Poděbrady

poskytovatel

sociálních služeb

FORMULÁŘ PRO PODÁVÁNÍ A ŘEŠENÍ **STÍŽNOSTÍ**

Jméno a příjmení osoby, která stížnost podává:	Forma stížnosti: Ústní Písemná Telefonická
Na koho stížnost směřuje (zatrhněte): na klienta na příbuzné klienta na nadřízeného na kolegy na funkčnost části zařízení ostatní	Datum a čas předání stížnosti: Stížnost byla z ústní formy přepsána do písemné – datum a podpis pracovníka, který stížnost přepsal:
Obsah stížnosti:	

Podpis pracovníka, který stížnost zapsal a přijal:

Místo řešení stížnosti:

Datum řešení stížnosti:

Pracovníci přítomni řešení stížnosti:

Popis a řešení stížnosti:

Oprávněnost: ANO / NE

Kdo sepíše odpověď na stížnost:

Datum sepsání odpovědi na stížnost:

Klient byl poučen o možnosti stěžovat si na poskytovatele u nezávislých orgánů.

Datum předání odpovědi na stížnosti:	Podpis osoby, která převzala odpověď na svoji stížnost (je-li to možné):

Pozn.: Součástí formuláře jsou další dokumenty a zápisy týkající se řešení stížnosti.

Příloha č. 3 - Metodika postupu při opakovaném narušování občanského soužití ze strany klienta

Metodika postupu při opakovaném narušování občanského soužití ze strany klienta

Případy možného narušování občanského soužití:

1. vyvolávání konfliktů, hádek, slovní agresivita;
2. opilství, či užívání jiných návykových látek, které vyvolávají stav podobný opilství;
3. psychické, fyzické násilí, týrání či napadení spolubydlícího nebo personálu;
4. agresivita;
5. sexuální násilí;
6. prokázané okrádání spolubydlících či personálu;

Při zvláště závažném narušování občanského soužití (agresivita psychická, fyzická, sexuální, vyhrožování), lze smlouvu o poskytování služby ukončit výpovědí ze strany poskytovatele.

Postup při opakovaném narušování občanského soužití:

- 1.) Při prvním výskytu dá vedoucí sociální péče, vedoucí sestra nebo sociální pracovnice ústní napomenutí, které bude zapsáno do dokumentace klienta případně do programu Cygnus. Zápis je mu přečten nebo poskytnut k přečtení.
- 2.) Při dalším výskytu, již ředitel, vedoucí sestra, vedoucí sociální péče nebo sociální pracovnice dá klientovi písemné napomenutí s upozorněním, že další narušení občanského soužití může být důvodem k ukončení Smlouvy o poskytnutí služby ze strany poskytovatele. Toto písemné napomenutí píše dvakrát, z nichž každý opis má platnost originálu. Za přítomnosti třetí osoby z řad personálu obsah nahlas přečte, předá napomenutí 1x klientovi a 1x založí do dokumentace klienta. Nechá si od klienta podepsat převzetí. Pokud klient odmítne převzetí podepsat, podepíše to třetí osoba jako svědek předání napomenutí. Informován je ředitel organizace.

3.) Při opakovaném výskytu od napomenutí vedoucí sestra, vedoucí sociální péče nebo sociální pracovnice podá řediteli písemný návrh na ukončení Smlouva o poskytnutí služby sociální péče v domově pro seniory. V dokumentu uvede důvody návrhu a dosavadní postup i s přesnou časovou posloupností. Návrh píše dvakrát, z nichž každý opis má platnost originálu. Za přítomnosti třetí osoby z řad zaměstnanců předá 1x klientovi, 1x založí do dokumentace klienta. Nechá si od klienta podepsat převzetí. Pokud klient odmítne převzetí podepsat, podepíše to třetí osoba jako svědek předání.

4.) Ředitel na základě návrhu písemně ukončí s klientem Smlouvu o poskytnutí služby sociální péče v domově pro seniory. Výpověď ze strany poskytovatele bude ve dvou opisech, z nichž každý má platnost originálu. 1x bude předáno klientovi, 1x předáno do dokumentace klienta.

Schválil: Mgr. Jaromír Novák
ředitel Luxoru Poděbrady, p.s.s.