



Informace č. – pro žadatele, klienty, kontaktní osoby

SLUŽBY V DOMĚ DOMÁCÍ PÉČE SAMOPŠE

1.) Kompetence- s čím se na koho obracet?

- S osobními záležitostmi týkající se **sociální oblasti** (výdej hotovosti, uložení cenných věcí do úschovy, záležitosti týkající se příspěvku na péči apod.) se mohou klienti obracet na sociální pracovníci a účetní depozit. Úřední hodiny jsou Po- ČT od 8:00 do 15:00, PÁ od 8:00 do 13:00. Imobilním klientům zprostředkují návštěvu sociální pracovnice/účetní nebo pracovníci přímé péče.
- Se **zdravotními problémy** se klienti mohou obracet na smluvní **lékaře** prostřednictvím **všeobecných sester**.
- V otázkách **ošetřovatelské péče** se mohou klienti obracet na **pracovníky přímé péče**.
- Problematika **provozu** (stravování, údržba, kuchyně, prádelna, úklid) je v kompetenci kanceláře zařízení v budově A.

Nahlížení do osobní dokumentace klienta

Do osobní dokumentace klienta může nahlížet pouze příslušný personál, tj. do:

- **Zdravotní dokumentace** – pouze lékař a všeobecné sestry, informace z ní může podávat pouze lékař
- **Ošetřovatelské dokumentace** – všeobecné sestry
 - Na požádání klienta prostředkuje pracovník přímé péče ve směně klientovi kontakt se všeobecnou sestrou ve směně, ta mu umožní nahlédnout do jeho dokumentace, případně z ní udělat výpis
 - Dokumentace nesmí být odnesena z dohledu daného pracovníka
 - Cizí osoba nesmí bez písemného souhlasu klienta do této dokumentace nahlížet
- **Sociální dokumentace** – sociální pracovnice a pracovníci v sociálních službách, každý, dle své kompetence



- Na požádání klienta příslušný pracovník umožní klientovi nahlédnout na příslušném místě do klientovi dokumentace, popřípadě z ní udělat výpis
- Cizí osoba nesmí nahlížet do klientovi dokumentace bez písemného souhlasu

2.) Sociální oblast:

Důchod může být klientovi vyplácen následujícími způsoby:

- Pracovníkem České pošty, a.s.
- Tzv. „hromadným seznamem“ tj. na účet zařízení
- Na účet klienta u bankovního ústavu
- Zvláštnímu příjemci

Pokud je klientovi důchod **vyplácen osobně** pracovníkem České pošty, je u této výplaty vždy přítomna sociální pracovnice/účetní depozit, případně jiná odpovědná osoba. Následně je klientovi sdělen **předpis úhrady**, který je povinen nejdéle do 20. dne v měsíci zaplatit spolu s nedoplatky za služby z minulého období. Dohodou se toto provádí současně s přijetím důchodu od České pošty.

Výplata důchodu přes „hromadný seznam“ probíhá každého 12. Dne v měsíci.

- Tento postup je vytvořen v souladu s metodickým materiálem týkající se standardu kvality sociálních služeb č. 7 – Stížnosti na kvalitu, nebo způsob poskytování sociální služby a je aktualizován na základě Zákona č. 108/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů.

Pracovníci Domu domácí péče Samopše se snaží klientům poskytovat služby profesionálně a podle jejich individuálních potřeb a zdravotního stavu. V případě, že klient není spokojen se službou, která je mu poskytována nebo jejím způsobem, má právo podávat stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby, požadavky, připomínky, nebo podněty k jejímu zlepšení.

Podání stížnosti v žádném případě nesmí poškodit toho, kdo si stěžuje.

Pokud je stížnost směřována proti konkrétnímu pracovníkovi, nebude tuto stížnost vyřizovat on, ale pracovník jemu nadřízený.

Klienti mohou tento postup využít i pro pochvalu, či projevení spokojenosti s poskytovanou službou.



Kdo si může stěžovat?

Podávat stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby v Domě domácí péče Samopše může podle §99 písm. a) zákona o sociálních službách:

- ✓ Osoba, které je, nebo byla poskytována sociální služba,
- ✓ Zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce osoby, které je nebo byla poskytována sociální služby,
- ✓ Osoba blízká, nemůže-li stížnost podat osoba, které je nebo byla sociální služba poskytována, s ohledem na svůj zdravotní stav, nebo proto, že zemřela,
- ✓ Osoba zmocněná osobou, které je, nebo byla poskytována sociální služby,
- ✓ Člen domácnosti osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba, oprávněný k zastupování této osoby podle občanského zákoníku, nebo
- ✓ Zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb
(dále jen „stěžovatel“).

Stěžovatel má právo si v průběhu vyřizování stížnosti přizvat další osobu, kterou si sám určí, nebo tlumočníka.

Komu si mohou stěžovat?

Stížnost se podává poskytovateli sociálních služeb, proti kterému směřuje, a to ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti. Podání stížnosti nesmí být stěžovateli, nebo osobě, které je nebo byla poskytována sociální služby, již se stížnost týká, která není zároveň stěžovatelem, na újmu.

- ❖ Kterémukoli pracovníkovi ve službě
- ❖ Klíčovému pracovníkovi
- ❖ Sociální pracovníci
- ❖ Vedoucí ošetrovatelského úseku
- ❖ Vedení zařízení
- ❖ Nadřízenému orgánu (Středočeskému krajskému úřadu)
- ❖ Kanceláři veřejného ochránce práv



❖ Ministerstvu práce a sociálních věcí (MPSV ČR)

Každý pracovník zařízení je povinen stížnost přijmout a předat dál pracovníkovi pověřenému vyřizováním stížností v Domě. Tímto pracovníkem je zde sociální pracovnice.

Definice jednotlivých pojmů:

- **Stížnost** - výtky, projev nespokojenosti klienta, nebo jiné osoby s kvalitou nebo způsobem poskytování sociální služby
- **Požadavek** – nárok, nezbytnost, potřeba
- **Připomínka** – postřeh, poznámka
- **Podnět** – stimul, impuls, iniciativa, návrh, popud, motiv, pobídka, pohnutka

Způsob podání stížnosti:

➤ **Písemně:**

- Do Knihy stížností uložené na ošetřovně
- Do schránek k tomu určených umístěných v prostorách Domu = možnost též anonymních stížností
- Dopisem
- Elektronickou poštou

➤ **Ústně**

- Sociální pracovníci
- V případě její nepřítomnosti kterémukoliv pracovníkovi ve službě, který stížnost oznámí všeobecné sestře ve směně. Ta oznámenou stížnost zapíše do Knihy stížností na ošetřovně a naléhavou stížnost vyšetří ihned.

➤ **Telefonicky:**

- Pracovník, který stížnost převezme, ji předá k vyřízení sociální pracovnici, nebo zapíše do Knihy stížností



➤ **Anonymně:**

- Vhozením stížnosti do některé schránky k tomu určené (uživatel si do stížnosti uvede, jakou formou chce být informován o řešení či vyřízení stížnosti, jinak bude toto uveřejněno na informativní nástěnce Domu domácí péče Samopše)

➤ **Jinak:**

- **Jakýmkoliv vyjádřením nespokojenosti u špatně komunikujících nebo nekomunikujících klientů**

„Schránky důvěry“ kontroluje sociální pracovnice a jeden zástupce klientů nejméně 1x týdně, vždy v pondělí. Kniha stížností na ošetrovně kontroluje sociální pracovnice 1x týdně v pondělí, nebo dle hlášení VS ve směně.

U ležících klientů, kteří jsou schopni se písemně vyjádřit, je možnost písemného podání stížnosti řešena tak, že vždy 1x čtvrtletně obejde sociální pracovnice, nebo vedoucí ošetrovatelského úseku ležící pacienty se „schránkou na dotazníková šetření“ a seznámí je s možností se touto formou právě teď vyjádřit. Schránku ponechá ležet spolu s papírem a tužkou na stolku či posteli klienta v jeho dosahu po určitou dobu – cca půl hodiny, přičemž jsou dveře pokoje zavřené a v pokoji není personál, aby měl klient pocit soukromí a bezpečí při psaní. Schránka je otevřená až po obejití všech ležících klientů.

U klientů, kteří nejsou schopni se vyjádřit ani slovně, ani písemně, sledují pracovníci jejich projevy. Jsou obeznámeni se zaznamenáním jakéhokoli nezvyklého, mimořádného projevu takového klienta. S těmito projevy obeznámí ostatní pracovníky daného oddělení, přičemž se budou společně snažit přijít na spouštěč takových projevů.



Kompetentní k vyřizování stížností dle jejího charakteru

je:

- ✓ Sociální pracovnice
- ✓ Ředitel, nebo jeho zástupce
- ✓ Vedoucí PSS
- ✓ Vrchní sestra

Ti mohou dále delegovat jejich zástupce k vyřízení stížnosti.

Lhůty pro podání stížnost:

Poskytovatel sociálních služeb je povinen:

- Vyřídit stížnost do 30 dnů ode dne, kdy mu byla doručena; tuto lhůtu může poskytovatel sociálních služeb v odůvodněných případech prodloužit o dalších 30 dnů; o prodloužení lhůty a důvodech jejího prodloužení je povinen informovat stěžovatele.
- Písemně informovat stěžovatele o způsobu vyřízení stížnosti.
- Vést písemnou evidenci o podaných stížnostech a způsobu jejich vyřízení a
- Umožnit stěžovateli nahlížet do dokumentace, kterou vede o stížnosti, a pořizovat u ní kopie nebo výpisy

Způsob vyřizování stížnosti:

1. Stížnost, kterou lze vyřídit ihned, je kompetentním pracovníkem, nebo VS ve směně vyřízena ihned,
2. U stížnosti, která nelze vyřídit ihned nebo je vybrána ze schránky stížností:
 - ✓ Sociální pracovnice vyslechne stěžovatele s ohledem na jeho zdravotní stav, osobu, proti které je stížnost namířena, případně svědky události (klienty i pracovníky), případně další osoby, neboť mohou přinést potřebné informace a podněty.
 - ✓ Stížnost předá k řešení kompetentní osobě. Kompetentní osoba prošetří činnost, na kterou si stěžovatel stěžuje nebo pověří sociální pracovníci šetřením stížnosti.



- Kompetentní osoba rozhodne, zda je stížnost opodstatněná, v kladném případě rozhovorem se stěžovatelem zjistí, co on od vyřízení stížnosti očekává a předá stížnost k řešení odpovědné osobě, případně podle charakteru stížnosti rozhodne, jakým způsobem bude stížnost řešena.
- ✓ Nejde-li stížnost vyřešit, uvede do zápisu, že stížnost se a z jakého důvodu vyřešit nepodařilo.
- ✓ Sociální pracovníce seznámí stěžovatele, nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti, s možnostmi a způsobem postupu podle §99 písmeno a) o prověření stížnosti.
- ✓ Na všechny stížnosti se vyhotoví písemná odpověď s výsledky řešení, kterou podepíše ředitel zařízení, vedoucí ošetrovatelského úseku a vrchní sestra a sociální pracovníce seznámí srozumitelnou formou stěžovatele.
- ✓ Převzetí tohoto písemného vyjádření stěžovatel (je-li znám) podepíše do kopie, SP podepsanou kopii uloží do příslušného pořadače uzamčeného v kanceláři SP pro možnost prokázání předání.
- ✓ V případě anonymní stížnosti bude písemná odpověď uveřejněna na informativní nástěnce Domu (v případě, že si stěžovatel do stížnosti neuvede, jakou formou chce být informován o řešení či vyřízení stížnosti)

Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti

Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti podle §99 nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace a způsobu jejího vyřízení nebo od uplynutí stanovené lhůty požádat ministerstvo o prověření vyřízení stížnosti.

Ministerstvo na žádost stěžovatele vyřízení žádosti prověří. Poskytovatel sociálních služeb je povinen poskytnout ministerstvu součinnost při prověření vyřízení stížnosti.

Při prověření vyřízení stížnosti je ministerstvo oprávněno vyžádat si vyjádření orgánů veřejné správy, popřípadě fyzických a právnických osob, jejichž součinnost souvisí s poskytováním sociální služby. Tyto orgány a osoby jsou povinny na základě žádosti ministerstva a v jím stanovené lhůtě vyjádření poskytnout.



Ministerstvo žádost o prověření vyřízení stížnosti odloží, jestliže je zjevně neopodstatněná, jde o stížnost ve věci, která již byla ministerstvem prověřena, nebo o opakovanou žádost, která neobsahuje nové skutečnosti. Tuto informaci ministerstvo sdělí písemně stěžovateli.

Ministerstvo prověří vyřízení stížnosti do 60 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena, nebo 90 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena, jestliže je třeba vyžádat si vyjádření orgánů veřejné správy nebo dalších osob. Dále ministerstvo zpracuje pravidla pro prověření vyřízení stížnosti, vede evidenci o podaných žádostech o prověření vyřízení stížnosti a o výsledku jejich prověření. Umožní stěžovateli nahlížet do spisu vedeného k jím podané žádosti, a pořizovat si z něj kopie či výpisy a písemně vyrozumí stěžovatele a dotčeného poskytovatele sociálních služeb o výsledku prověření vyřízení stížnosti.

Je-li žádost o prověření vyřízení stížnosti oprávněná, uloží ministerstvo poskytovateli sociálních služeb povinnost odstranit nevyhovující stav, nebo podá podnět k dalšímu postupu příslušného orgánu veřejné správy. Poskytovatel sociálních služeb je povinen nevyhovující stav odstranit ve lhůtě stanovené ministerstvem a podat o tom ministerstvu písemnou zprávu.



Kontakty na další instituce:

Při nesouhlasu s prošetřením postupu při vyřizování stížnosti se může stěžovatel obrátit na:

- Ředitel zařízení Mgr. Ivan Šedivý
DDP Samopše 15
285 06 Sázava
Tel.: 314 314 584-7
e –mail: info@ddpsamopse.cz
- Zřizovatel: Člověk zpět k člověku z. s.
Na Folimance 2155/15
Vinohrady,
120 00 Praha 2
- Kancelář veřejného ochránce práv – ombudsman
Údolní 39
602 00 Brno
e-mail: podatelna@ochrance.cz
tel.: +420 542 542 888
- Český helsinský výbor
Štefánikova 21
150 00 Praha 5
e-mail: sekr@helcom.cz
tel.: 257 221 142
- Ministerstvo práce a sociálních věcí, MPSV ČR
Na Poříčním právu 1/376
128 01 Praha 2
e-mail: posta@mpsv.ct
tel.: +420 950 191 111

Platnost od 1. 2. 2026

Schválil:.....

Mgr. Ivan Šedivý, ředitel

Člověk zpět k člověku, z. s.
Na Folimance 2155/15
Praha 2 – Vinohrady
120 00 Praha
Provozovatel:
Dům domácí péče
Samopše 15
285 06 Sázava

