



Domov u studánky, Anenská Studánka 41, 563 01 Lanškroun

Směrnice S/7

Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

Obsah:

7.1 Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby.....	2
Vymezení pojmů	2
Způsob informování o možnosti podat stížnost.....	2
Okruh osob, které mohou podat stížnost	3
Okruh osob, ke kterým lze podat stížnost.....	3
Způsob podávání stížnosti.....	3
Prošetření stížnosti.....	4
Vyrozmění stěžovatele o prošetření stížnosti, závěry, přijatá opatření, evidence stížností	5
Další pravidla	5
Kontakty pro další podání neřešených stížností, nadřízené orgány a nezávislé instituce, které se zabývají sledováním dodržování lidských práv	6
Závěrečná ustanovení.....	6
Účinnost	6
Formulář pro podávání a řešení stížností	7
Formulář pro zápis o kontrole schránek na stížnosti.....	9
Formulář pro záznam pozorování chování klienta	10
Jak můžete podat stížnost.....	11

Platnost: 1. 11. 2013

Účinnost: 1. 11. 2013

Schváleno: 30. 10. 2013

7.1 Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

Článek I Vymezení pojmů

- 1) Stížnost je vyjádřená nespokojenost s kvalitou a způsobem poskytování služeb Domova u studánky, s organizací a řízením práce v Domově. O stížnost se jedná vždy, pokud stěžovatel kontaktuje Domov s tím, že má stížnost, bez ohledu na obsah jeho stížnosti.
- 2) Podnět je návrh, který podává klient nebo jiná osoba na zlepšení kvality sociálních služeb nebo života klientů v Domově u studánky (například klient přijde s návrhem ohledně výzdoby společných prostorů).
- 3) Připomínka je vyjádření kritiky, pojmenování nedostatku, který nedosahuje takové závažnosti, aby mohl být považován za stížnost (například připomínka ohledně přesolené polévky – jedná se o jednorázovou situaci, pokud by opakovaně docházelo k podávání nekvalitní stravy, jedná se již stížnost). Osoba, která vznáší připomínku, nevyžaduje písemnou odpověď, ale důvěřuje Domovu u studánky, že záležitost iniciativně vyřeší.
- 4) Podněty a připomínky se nevztahují k zodpovědnosti poskytovatele, nejedná se o porušení základních lidských práv klienta nebo důležitých, zákonných povinností poskytovatele. Pracovníci jsou povinni předat podněty a připomínky od klientů vedoucí příslušného úseku, která je následně řeší při poradách s klienty a při poradách vedení.
- 5) Anonymní stížnost je taková stížnost, která neobsahuje údaje pro identifikaci toho, kdo stížnost podává.

Článek II Způsob informování o možnosti podat stížnost

- 1) O možnosti podat stížnost na kvalitu a způsob poskytování sociální služby jsou informováni již zájemci o poskytování sociální služby, a to v rámci jednání, které se řídí platnou směrnicí. Dále jsou informace podávány při uzavírání smlouvy o poskytnutí sociální služby.
- 2) Klienti jsou vhodným a srozumitelným způsobem opakovaně informováni o svém právu podat stížnost na kvalitu poskytované služby, a to následujícím způsobem:
 - a) prostřednictvím sdělení, které je umístěné na nástěnce,
 - b) prostřednictvím Domáčího řádu a příslušných dokumentů, které jsou k dispozici na každém pracovišti a na webových stránkách Domova u studánky.
 - c) klíčovým pracovníkem při společných pravidelných kontrolách a hodnoceních individuálního plánu.
 - d) Během konkrétních situací, kdy vyjadřují svoji nespokojenost se sociální službou, nebo způsobem jejího poskytování.
- 3) Pracovníci jsou prokazatelně seznámeni s vnitřními směrnicemi organizace při vydávání nebo aktualizaci vnitřních pravidel nebo při zaškolování (nově příchozí pracovníci)
- 4) Dále jsou pracovníci s vnitřním pravidlem seznamováni:
 - a) při tvorbě a připomínkování pravidla

- b) na týmových poradách, například při řešení konkrétních situacích
 - c) prostřednictvím nástěnek, intranetu a webových stránek Domova u studánky.
- 5) Ostatní občané mohou získat informace prostřednictvím webových stránek Domova u studánky.

Článek III

Okruh osob, které mohou podat stížnost

- 1) Stížnost může podávat klient Domova u studánky.
- 2) V zastoupení klienta tak může rovněž učinit jeho příbuzný nebo zákonný zástupce.
- 3) Pro podání stížnosti si také klient může zvolit zástupce dle svého rozhodnutí (například jiný klient, klíčový pracovník, pracovník Domova u studánky, kamarád, známý atd.). Dále jen „stěžovatel“.
- 4) Stížnost na sociální službu Domova u studánky nebo způsob, jakým je služba poskytována, může podat jakákoli osoba.

Článek IV

Okruh osob, ke kterým lze podat stížnost

- 1) Stížnost může být podána ústně nebo písemně jakémukoli pracovníkovi Domova u studánky. Tento pracovník je povinen v případě ústní stížnosti tuto stížnost přepsat na příslušný formulář a vhodit ji do schránky na stížnosti. V případě písemně podané stížnosti pracovník podpoří klienta, aby vhodil stížnost do schránky.
- 2) Ředitelka organizace nebo v době její nepřítomnosti zástupkyně ředitelky určí pracovníka, který bude danou stížnost řešit.
- 3) Směřuje-li stížnost proti ředitelce Domova u studánky, je tato stížnost postoupena nadřízenému orgánu – zřizovateli.

Článek V

Způsob podávání stížnosti

- 1) Ústní stížnost. Po jejím podání je příjemcem stížnost zapsána na příslušný formulář – viz. příloha č. 1 a podepsána jak stěžovatelem (je-li to možné), tak i příjemcem stížnosti. Takto prvotně zpracovaná stížnost je vhozená do schránky na stížnosti. K ústní stížnosti náleží i stížnost podaná telefonicky.
- 2) Písemná stížnost. Může být podána buď na příslušném formuláři, který je k dispozici u schránek na podávání stížnosti, nebo se jedná o jakoukoli písemnou stížnost v čitelné formě. Písemná forma může být doručena poštou, e-mailem, dále může být vhozena do příslušné schránky. Adresa pro doručení: Domov u studánky, Anenská Studánka 41, Lanškroun 563 01; e-mailová adresa: info@domust.cz.
- 3) Anonymní stížnost. Je taková stížnost, která neobsahuje údaje pro identifikaci toho, kdo stížnost podává. Je možné jí podat prostřednictvím schránek na stížnosti, pošty nebo elektronické pošty, dále ústně nebo telefonicky.
- 4) Schránka na stížnosti. Schránky na stížnosti, které jsou umístěny na jednotlivých odděleních, pravidelně kontroluje sociální pracovnice. Kontrola a popřípadě vybrání stížnosti ze schránky, probíhá každé úterý v dopoledních hodinách, a to za přítomnosti dalšího svědka - pracovník, který je na daném oddělení ten den ve službě. O kontrole schránky a výsledku kontroly učiní sociální pracovnice zápis do příslušného formuláře – viz příloha č. 2, svědek zápis podepíše. Uvedený formulář je uložený v kanceláři sociální pracovnice, ve složce, která je určena k evidenci uzavřených stížností. Sociální pracovnice je povinna neprodleně stížnost ze schránky předat ředitelce Domova u studánky, v době její nepřítomnosti předá stížnost zástupkyni.

- 5) Jakékoli vyjádření nespokojenosti u klientů, kteří nedisponují dostatečnými verbálními schopnostmi.
- a) U klienta, který nedisponuje dostatečnými verbálními schopnostmi, lze stížnost chápat jako nesouhlas projevený jinou – neverbální formou (například zřetelný projev nelibosti, negativismus nebo naopak pasivita, lhostejnost, zkrátka projev, který je pro daného klienta neobvyklý). Pracovník, který u klienta zpozoruje změnu chování, musí na danou skutečnost upozornit vedoucí týmu. Vedoucí týmu aktuálně prověří situaci klienta, zejména zda a jak jsou naplňovány jeho základní lidské potřeby a základní lidská práva. Dále dá vedoucí týmu podnět k desetidennímu pozorování klienta, které se v pravidelných intervalech zaznamenává do příslušného formuláře – viz příloha č. 3. Záznamy vedoucí týmu spolu s klíčovým pracovníkem vyhodnotí a rozhodnou, zda se jedná o stížnost. Po tomto vyhodnocení následuje postup řešení a evidence stížnosti dle této směrnice.
 - b) Klientem projevený nesouhlas se pokusí klíčový pracovník nebo pracovník týmu, který primárně klientovi poskytuje základní službu, v hlavních rysech tlumočit.
 - c) V případě, kdy je možné projevený nesouhlas okamžitě řešit, je na něj pohlíženo jako na podnět, připomínku. V případě, kdy došlo k porušení základního lidského práva klienta, jedná se o stížnost, kterou za daného klienta podá jeho klíčový pracovník, v době jeho nepřítomnosti tak učiní vedoucí týmu.

Článek VI Prošetření stížnosti

- 1) Pokud se nejedná o anonymní stížnost, pracovník, pověřený řešením stížnosti, zjistí všechny okolnosti, které stěžovatele vedly k podání stížnosti, prověří všechny podstatné okolnosti a skutečnosti, které se k předmětu podání stížnosti vztahují. Postupuje zejména tak, že zjišťuje fakta – vede rozhovory s účastníky situace a zjišťuje jejich stanoviska, studuje případnou písemnou dokumentaci a zajišťuje další potřebné podklady. Následně rozhodne o tom, zda podaná stížnost byla oprávněná, částečně oprávněná nebo neoprávněná. V případě, kdy je stížnost shledána jako částečně oprávněná, je třeba přesně uvést, v čem byla oprávněná a v čem nikoliv. Rovněž se může stát, že se přes veškerou snahu nepodaří zjistit, zda stížnost byla oprávněná či nikoliv. Pak je nutné ve vyřízení stížnosti tuto skutečnost uvést spolu s odůvodněním, proč se nepodařilo stížnost prověřit.
- 2) V případě, kdy stížnost směřuje proti konkrétní osobě (klient, zaměstnanec Domova u studánky), je nutné vždy zvolit takový postup, aby byla respektována presumpce neviny a chráněna důstojnost dané osoby.
- 3) Při vyřizování stížnosti je dbáno na to, aby stížnost neřešil pracovník, proti kterému směřuje, nebo který by mohl být jiným způsobem osobně zainteresován na způsobu, jakým bude vyřízena. Pokud by hrozil střet zájmů nebo důvodné obavy z možné podjatosti, pověří ředitelka Domova u studánky řešením jiného pracovníka.
- 4) Při řešení stížnosti je zachována důvěrnost informací. Podání stížností nemá vliv na další jednání se stěžovatelem.

Článek VII

Vyrozumění stěžovatele o prošetření stížnosti, závěry, přijatá opatření, evidence stížností

- 1) Ke všem oprávněným a částečně oprávněným stížnostem jsou přijímána nápravná opatření.
- 2) Průběh řešení stížností a skutečnosti zjištěné šetřením jsou, ředitelkou nebo zástupkyní pověřeným pracovníkem, písemně zaznamenány do příslušného formuláře – viz příloha č. 1. Takto zpracované stížnosti jsou předloženy na poradě vedení. Na témže formuláři je následně písemně zpracováno řešení dané stížnosti.
- 3) Odpověď na anonymní stížnost je rovněž zpracována písemně a je zavěšena na nástěnce u schránky na stížnosti, ve které byla stížnost nalezena. Pokud byla anonymní stížnost poslána poštou, je odpověď zavěšena u všech schránek na stížnosti v Domově u studánky, a to na dobu 30 kalendářních dnů. Za vyvěšení odpovědi na anonymní stížnost na uvedených nástěnkách zodpovídá pracovník, který byl pověřený řešením stížnosti. Tento pracovník rovněž stížnost z nástěnky po uplynutí stanovené doby sundá. U e-mailové anonymní stížnosti je odpověď odeslána prostřednictvím elektronické pošty (formou – odpověď odesílateli).
- 4) Uzavřené stížnosti eviduje sociální pracovnice. Příslušné formuláře jsou ukládány v k tomu vyhrazeném šanonu, který je uložený v kanceláři sociální pracovnice.
- 5) Odpověď je doručena nebo předána v písemné podobě. Je nutné brát ohled na dovednosti klienta a tomuto přizpůsobit způsob a formu sdělení (přečtení, podrobné vysvětlení). Odpověď na stížnost, která byla podána jménem klienta, který nedisponuje dostatečnými verbálními schopnostmi, je pro klíčového pracovníka závazným podkladem pro aktualizaci individuálního plánu a plánu péče.
- 6) Každá stížnost je řešena v termínu do 30 dní. Pokud bude zřejmé, že skutečná lhůta daný limit překročí, je pracovník, který je řešením stížnosti pověřen, povinen tuto skutečnost vhodnou formou klientovi oznámit. Překročení stanoveného limitu oznámí pracovník, spolu s podrobným vysvětlením, proč k tomu dochází, ředitelce Domova u studánky.
- 7) V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se může stěžovatel obrátit na nadřízený orgán nebo nezávislou instituci, která se zabývá sledováním dodržování lidských práv. Další kontakty pro podání neřešené stížnosti, nebo i stížnosti, s jejímž řešením je stěžovatel nespokojený, jsou uvedeny v článku IX tohoto dokumentu.

Článek VIII

Další pravidla

- 1) Stížnosti jsou vnímány jako zdroj informací o poskytování služeb a jako důležitý zdroj pro zlepšování kvality poskytovaných služeb. Následně se s nimi pracuje při hodnocení a analýze kvality sociální služby Domova u studánky.
- 2) Pro klienty jsou pravidla pro podávání stížnosti vypracována v alternativní podobě. Uvedená pravidla jsou součástí této směrnice a jsou umístěna na nástěnkách jednotlivých oddělení – viz příloha č. 3. Dále je vypracovaný metodický materiál (album s fotografiemi), který je v případě potřeby k dispozici u sociální pracovnice.

Článek IX

Kontakty pro další podání neřešených stížností, nadřízené orgány a nezávislé instituce, které se zabývají sledováním dodržování lidských práv

a) Nadřízený orgán:

Krajský úřad Pardubického kraje
Odbor sociálních věcí
Komenského nám. 125
532 11 Pardubice
www.pardubickykraj.cz
tel.: 466 026 175

b) Nezávislé instituce

Veřejný ochránce práv
Údolní 39
602 00 Brno
www.ochrance.cz
tel.: 542 542 888

Občanské poradny
www.obcanske-poradny.cz

Český helsinský výbor
Bratislavská 215/31
118 00 Praha 1
www.helcom.cz
tel.: 257 221 141

c) Orgány kontroly kvality

Ministerstvo práce a sociálních věcí
Na Poříčním právu 1
128 01 Praha 1

www.mpsv.cz
tel.: 221 921 111

Úřad práce České republiky
Krajská pobočka v Pardubicích
Boženy Vikové – Kunětické 2011
530 02 Pardubice

www.uradprace.cz
tel. 950 144 111

Článek X

Závěrečná ustanovení

Tato směrnice je závazná pro pracovníky Domova u studánky a její nedodržování má pracovní právní důsledky.

Článek XI Účinnost

Tato směrnice je platná a účinná od 1. 11. 2013 a ruší a v plném rozsahu nahrazuje směrnici Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby účinnou od 1. 1. 2011.

Mgr. Jitka Beránková
ředitelka

Anenská Studánka 30. října 2013

Formulář pro podávání a řešení stížností

Datum přijetí stížnosti (*vyplní pracovník pověřený výběrem schránky na stížnosti*):

Obsah stížnosti (*prostor pro zapsání stížnosti - pouze pokud není stížnost podána na samostatném papíře, ten se následně přikládá jako příloha*):

Skutečnosti zjištěné prověřováním stížnosti:

Datum řešení stížnosti:

Pracovník pověřený řešením stížnosti – podpis:

Výsledek řešení stížnosti (oprávněnost, neoprávněnost, částečná oprávněnost stížnosti):

Jaká byla přijatá opatření:

Datum předání, odeslání odpovědi na stížnosti:
(v případě anonymní stížností – datum zveřejnění odpovědi prostřednictvím nástěnky):

Podpis stěžovatele, který převzal odpověď na svoji stížnost (je-li to možné a pokud není stížnost anonymní):

Razítko a podpis ředitelky Domova u studánky:

Formulář pro zápis o kontrole schránek na stížnosti

Datum:	Oddělení	Výsledek kontroly schránky na stížnosti	Podpis SP:
			Podpis svědka:
	Okál	Výsledek kontroly schránky na stížnosti	Podpis SP:
			Podpis svědka:
	Modrý dům	Výsledek kontroly schránky na stížnosti	Podpis SP:
			Podpis svědka:
Datum:	Oddělení	Výsledek kontroly schránky na stížnosti	Podpis SP:
			Podpis svědka:
	Okál	Výsledek kontroly schránky na stížnosti	Podpis SP:
			Podpis svědka:
	Modrý dům	Výsledek kontroly schránky na stížnosti	Podpis SP:
			Podpis svědka:
Datum:	Oddělení	Výsledek kontroly schránky na stížnosti	Podpis SP:
			Podpis svědka:
	Okál	Výsledek kontroly schránky na stížnosti	Podpis SP:
			Podpis svědka:
	Modrý dům	Výsledek kontroly schránky na stížnosti	Podpis SP:
			Podpis svědka:
Datum:	Oddělení	Výsledek kontroly schránky na stížnosti	Podpis SP:
			Podpis svědka:
	Okál	Výsledek kontroly schránky na stížnosti	Podpis SP:
			Podpis svědka:
	Modrý dům	Výsledek kontroly schránky na stížnosti	Podpis SP:
			Podpis svědka:
Datum:	Oddělení	Výsledek kontroly schránky na stížnosti	Podpis SP:
			Podpis svědka:
	Okál	Výsledek kontroly schránky na stížnosti	Podpis SP:
			Podpis svědek:
	Modrý dům	Výsledek kontroly schránky na stížnosti	Podpis SP:
			Podpis svědka:

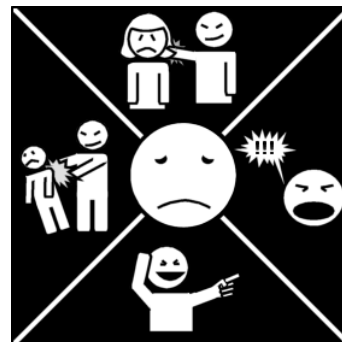
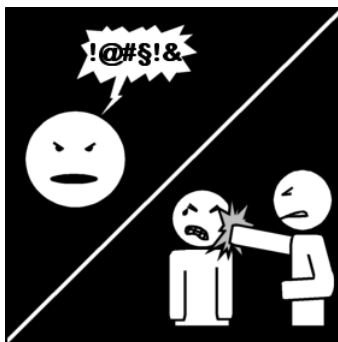
Jak můžete podat stížnost

Na co si mohu stěžovat?

Na to, co se Vám v Domově u studánky nelíbí.

Může to být například když:

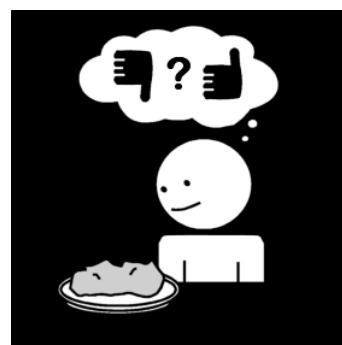
Vám někdo bude ubližovat.



Vás někdo okrade.



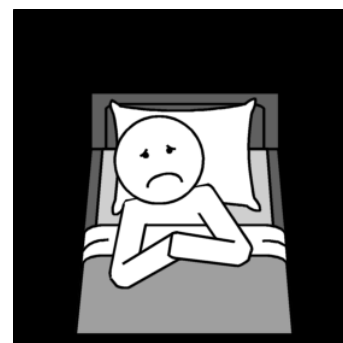
Vám nebude chutnat jídlo.



Nebudete spokojeni s poskytováním sociální služby.

Komu si mohu stěžovat?

Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby
7.1 Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

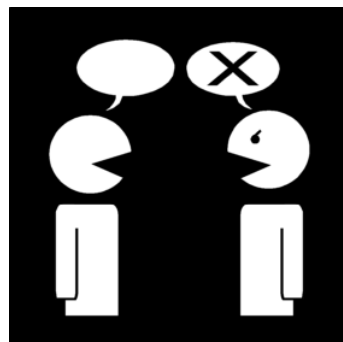


Jakémukoli pracovníkovi Domova u studánky.

Jak si mohu stěžovat?

Máte několik možností:

Přijít za pracovníkem osobně. Říct to někomu, komu důvěřujete.

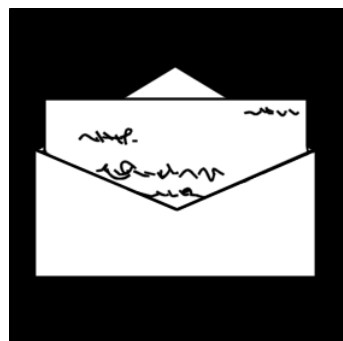
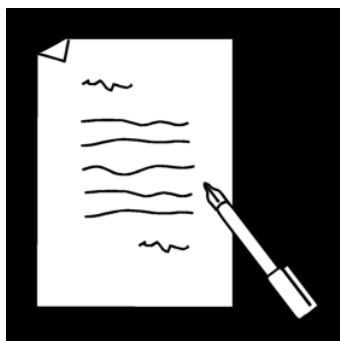


Zatelefonovat. Komu?

Například svým příbuzným, opatrovníkovi, nebo paní ředitelce, která má číslo **465 507 711**.



Můžete **napsat stížnost jako dopis**. Stížnost nemusíte podepisovat.



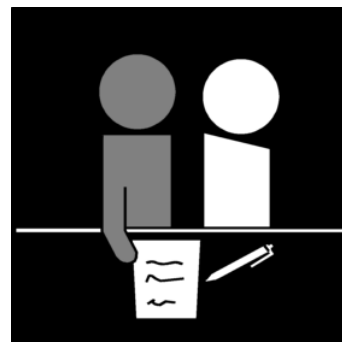
Stížnost můžete **hodit do schránky na stížnosti, poslat poštou** nebo donést pracovníkovi, kterému důvěřujete.



Můžete **napsat e-mail**. Komu?
Například svým příbuzným, opatrovníkovi, nebo paní ředitelce, která má adresu **info@domust.cz**



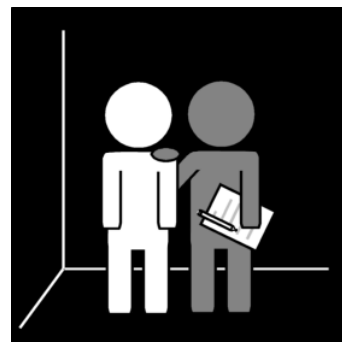
Také si můžete **vybrat někoho, kdo Vám s podáním stížnosti pomůže**.



Kdo bude moji stížnost řešit?

Paní ředitelka a vedoucí pracovníci se budou Vaší stížnosti zabývat.

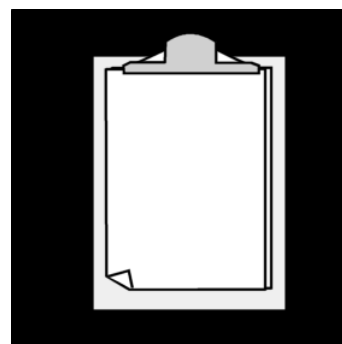
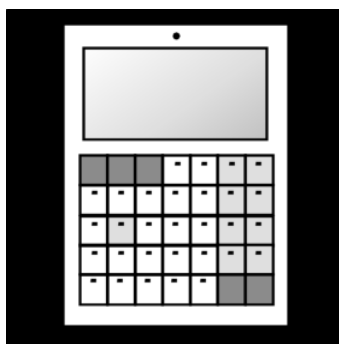
Paní ředitelka určí pracovníka, který Vám na stížnost **písemně odpoví a poskytne Vám další podporu**.



Za jak dlouho bude moje stížnost vyřešena?

Za **kalendářní měsíc – 30 dní**.

Odpověď na anonymní stížnost bude umístěna na nástěnce u schránky na stížnosti.



Co když nebude stížnost vyřešena k mé spokojenosti nebo ve stanové době?

Můžete podat stížnost na tyto adresy:

<p>Krajský úřad Pardubického kraj Odbor sociálních věcí Komenského nám. 125 532 11 Pardubice</p> <p> </p> <p>466 026 459 www.pardubickykraj.cz</p>	<p>Ministerstvo práce a soc.věcí Na Poříčním právu 1 128 01 Praha</p> <p> </p> <p>221 921 111 www.mpsv.cz</p>
<p>Úřad práce České republiky Boženy Vikové – Kunětické 2011 530 02 Pardubice</p> <p> </p> <p>950 144 111 www.uradprace.cz</p>	<p>Český helsinský výbor Veverkova 1343 118 00 Praha 1</p> <p> </p> <p>257 221 141 www.helcom.cz</p>
<p>Veřejný ochránce práv Údolní 39 602 00 Brno</p> <p> </p> <p>542 542 888 www.ochrance.cz</p>	<p>Občanské poradny</p> <p></p> <p>www.obcanske-poradny.cz</p>