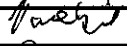
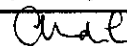


Standard č. 7

Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

Směrnice S.S.7.1/7 Podávání a vyřizování stížností

	Jméno:	Funkce:	Datum:	Podpis:
Zpracoval:	Bc. Jana Vaverková	sociální pracovníce	25.02.2025	
Schválil:	PhDr. Yvona Andělová	ředitelka	26.02.2025	
Účinnost od:	01.03.2025	Aktualizace Směrnice o podávání a vyřizování stížností z 01.03.2021 – 7. vydání		

a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby, a to ve formě srozumitelné osobám; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje

1. Účel směrnice

Tato směrnice upravuje způsob podávání, evidenci a vyřizování stížností uživatelů služeb v Domově pro seniory Soběsuky, příspěvková organizace. Je závazná pro všechny zaměstnance.

2. Stížnosti

Stížnost je neřešený problém, vyjádřená nespokojenost napadající kvalitu nebo způsob poskytování služby. Stížnost je taková záležitost, kterou uživatel sám jako stížnost označí.

Je to 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.

Stížnosti na kvalitu poskytované služby nejsou takové připomínky uživatelů, které přesahují odpovědnost nebo možnosti vlivu poskytovatele /např. řešení některých mezilidských vztahů mezi uživateli, způsobu komunikace mezi uživateli apod./.

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

b) Poskytovatel informuje osoby o možnosti podat stížnost, jakou formou stížnost podat, na koho je možno se obracet, kdo bude stížnost vyřizovat a jakým způsobem a o možnosti zvolit si zástupce pro podání a vyřizování stížnosti; s těmito postupy jsou rovněž prokazatelně seznámeni zaměstnanci poskytovatele

3. Seznámení uživatelů a pracovníků se směrnicí

Uživatelé jsou se směrnicí seznámeni v den podpisu smlouvy o poskytování služeb.

Směrnice je zveřejněna na informační tabuli zařízení ve vstupní hale v přízemí domova. Text směrnice je k dispozici pracovníkům zařízení u sociální pracovnice, na pracovně sester a u ředitelky. Uživatelé sociálních služeb jsou informováni o směrnici na pravidelných společných setkáních, která se konají minimálně 4x do roka nebo dle potřeby. Uživatelé, kteří se společného setkání neúčastní, jsou informováni sociální pracovníci.

Všichni zaměstnanci dokáží vhodným způsobem v případě potřeby interpretovat uživatelům postupy, které jsou uplatňovány při podávání a vyřizování stížností.

Text směrnice ve zjednodušené formě zvětšeným písmem je k dispozici u sociální pracovnice a na nástěnce ve vstupní hale.

Stěžovat si mohou i zaměstnanci, a to stejným postupem jako uživatelé.

4. Podání stížnosti

K podání stížnosti na poskytované služby je oprávněn uživatel, jeho zákonný zástupce nebo zvolený zástupce: rodinný příslušník, výbor uživatelů, příp. fyzická či právnická osoba zastupující zájem uživatele.

Stížnost může být podána:

1. Ústně – osobně či telefonicky.
2. Písemně, příp. jinou formou komunikace (znaková řeč, piktogramy), mailem.
3. Anonymně. Pro tento účel je zřízena na místě veřejně přístupném (naproti vchodu do jídelny) kovová schránka, kam lze stížnosti a podněty uložit, aniž by se autor stížnosti musel pod své podání podepsat.
Schránka je zřetelně označená.
Tuto schránku otevírá a vybírá ředitelka organizace spolu se zástupcem z obyvatel 1x týdně.
Anonymně je možné si stěžovat také telefonicky.

U uživatelů s poruchami komunikace nebo orientace sledujeme pozorováním jejich chování. Například projevy neklidu a nespokojenosti (křik, agresivita) mohou nasvědčovat tomu, že si uživatel stěžuje. Takové případy se řeší v rámci individuálního plánování.

Osoby znevýhodněné v pohybu mohou požádat kteréhokoliv zaměstnance, jiného uživatele či kteroukoliv osobu o podporu při podání stížností. O této možnosti jsou informováni při nástupu do domova a na pravidelných setkáních zaměstnanců a obyvatel.

Přijetí a vyřizování stížností v Domově pro seniory Soběsuky probíhá podle následujícího postupu:

- a) přijetí stížnosti
- b) podpora uživateli k formulování stížnosti
- c) zápis stížnosti v případě potřeby podávajícího
- d) evidence do knihy stížnosti
- e) prošetření stížnosti
- f) vyrozumění stěžovatele o prošetření, závěrech prošetření a přijetí případných opatření

5. Přijetí stížností

Pracovník, který zjistí porušování práv uživatelů, informuje svého nadřízeného. Ten informuje pracovníky dle jejich kompetence:

- ředitelka
- sociální pracovnice
- vedoucí sestra
- vedoucí stravovacího úseku

V případě nepřítomnosti kompetentního pracovníka delší než jeden týden, přijímá stížnosti zaměstnanec, který je zastupováním pověřen (viz směrnice o zastupování vedoucích pracovníků).

Podpora uživateli k formulování stížnosti

Uživateli, který podává stížnost písemně a potřebuje podporu, pomůže na požádání pracovník stížnost formulovat a sepsat, následně pak potvrdí její převzetí.

c) Poskytovatel stížnosti eviduje a vyřizuje je písemně v přiměřené lhůtě

6. Zápis stížnosti

Všechny stížnosti (písemné, ústní, anonymní) se evidují. Zápis v evidenci obsahuje:

1. Datum a hodinu podání stížnosti.
2. Kdo stížnost podává (jméno stěžovatele).
3. Forma stížnosti.

4. Obsah sdělení, a co stěžovatel žádá nebo očekává.
5. Jméno pracovníka, který stížnost přijímá.
6. Podpis stěžovatele, souhlasí-li s podpisem.
7. Datum, kdy je stížnost vyřízena.
8. Způsob vyřízení stížnosti.
9. Jakým způsobem byl uživatel seznámen s vyřešením stížnosti.

7. Evidence stížností

Evidenci stížností vede ředitelka domova.

8. Prošetření stížností

Prošetření stížnosti se uskutečňuje bez zbytečných průtahů a v plném rozsahu.

Podání stížnosti nesmí být na újmu toho, kdo ji podal. Osoby, které přijímají stížnosti, jsou kompetentní.

Opakované stížnosti, které již byly v minulosti prošetřovány a podání neobsahuje žádné nové skutečnosti, po podání třetí stížnosti opětně neprošetřujeme. Tuto skutečnost oznámí stěžovateli sociální pracovnice písemně.

9. Vyřízení stížností

Stížnosti vyřizují:

- a) Sociální pracovnice
- b) Vedoucí sestra
- c) Ředitelka

Při vyřizování stížností je přítomen pracovník, který stížnost vyřizuje, v případě potřeby další pracovník, který je s danou problematikou více obeznámen, a může podat potřebné informace ke zdárnému vyřízení stížnosti.

Stížnost týkající se vedoucích úseků vyřizuje ředitelka.

V případě stížnosti na ředitelku se stížnost předává zřizovateli.

Stížnost je vyřízena prověřením podnětu a dle formy podání zodpovězena, tj. stěžovateli je sděleno, jak byla jeho stížnost prošetřena, jaká byla přijata nápravná opatření, příp. je informován, zda stížnost je oprávněná.

O vyřízených anonymních stížnostech jsou uživatelé informováni těmito způsoby:

- a) v rámci setkání vedoucích pracovníků s uživateli;
- b) vyvěšením na informační tabuli hale, nejméně po dobu 14 dnů;
- c) na Výboru obyvatel

10. Lhůta k vyřízení stížností

Stížnosti se vyřizují ihned, složitější případy ve lhůtě, která by neměla přesáhnout 28 dní. Lhůta pro vyřízení může být delší v případě, že věc přezkoumává soud.

- d) **Poskytovatel informuje osoby o možnosti obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti na nadřízený orgán poskytovatele nebo na instituci sledující dodržování lidských práv s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti**

11. Odvolání

Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti, může ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu jejího vyřízení požádat o prověření vyřízení této stížnosti Ministerstvo práce a sociálních věcí, Na Poříčním právu 1, 128 00 Praha 2, tel. 950 191 111, e-mail: posta@mpsv.cz. V žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti.

Způsob jednání:

- e) Písemnou formou
- a) Telefonicky
- b) E-mailem

Archivování stížností

Jednotlivé podání a dokumentace o jejich vyřízení jsou uloženy jako příloha knihy stížností. Archivují dle spisového a archívního řádu.

12. Vyhodnocení stížností jako podnět pro zvyšování kvality

Jednou za rok provádí ředitelka zařízení vyhodnocení stížností. Vyhodnocení obsahuje analýzu stížností, přehled o přijetých podáních, způsobu jejich řešení, upozorní na nejzávažnější případy a označí systémová rizika, případně navrhne opatření. Vyhodnocení slouží jako nástroj pro zvyšování kvality poskytovaných služeb dle standardu 15.

