

Zřizovatel:	Jihomoravský kraj Brno, Žerotínovo nám. 449/3, Brno 601 82
Registrovaná sociální služba:	Zámek Břežany, příspěvková organizace
Druh služby:	Domov pro osoby se zdravotním postižením
Adresa:	Břežany 1, 671 65
Název dokumentace:	STANDARD č. 7 STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY
Zpracoval:	Eva Cuperová
Schválil:	Mgr. Ing. Vít Janků
Datum účinnosti:	1. 9. 2016
Reviduje:	Eva Cuperová
Přílohy:	1. Formulář k podání stížnosti

Obsah:

- I. Účel dokumentu
- II. Podnět, připomínka, stížnost
- III. Způsob podání stížnosti
- IV. Způsob vyřizování stížnosti
- V. Evidence stížností
- VI. Zásady pro postup řešení stížností

I. ÚČEL DOKUMENTU

Tento Standard popisuje, jakým způsobem je možné podat **podnět, připomínku** nebo **stížnost**, jakým způsobem je při vyřizování postupováno a zodpovědnost pracovníků při vyřizování. Pro uživatele služby je zpracován zjednodušený materiál tohoto dokumentu.

II. PODNĚT, PŘIPOMÍNKA, STÍŽNOSTI

Každý uživatel nebo jeho zákonný zástupce, opatrovník, klíčový pracovník uživatele nebo kterákoli jiná osoba jednající v zájmu uživatele má právo podat **podněty, připomínky** a **stížnosti** týkající se života a nespokojenosti s poskytováním sociální služby v Zámku Břežany a nám slouží jako zpětný zdroj pro rozvoj kvalitní služby.

Podnětem je zpravidla podání, které obsahuje *návrh* na nějaké zlepšení.

Připomínka je *drobná kritika* kvality nebo způsobu poskytování služby. Připomínkující osoba nepovažuje za důležité, aby podání bylo vyřizováno písemně.

Na podnět a připomínku pracovníci služby reagují v běžné denní komunikaci. Podle charakteru daného podnětu nebo připomínky se snaží věc vyřešit ihned, popřípadě se svým přímým nadřízeným, který rozhodne o dalším postupu.

Stížností se rozumí takové podání, které přináší *kritiku* a uživatel nebo jiná osoba tak dává najevo nespokojenost s úrovní poskytovaných služeb ve vztahu k uživateli a očekává nápravu nebo opatření.

III. ZPŮSOB PODÁNÍ STÍŽNOSTÍ

▪ **Ústně u:**

- u kteréhokoli pracovníka Zámku, na kterého se uživatel s důvěrou obrátí. Povinností osloveného pracovníka je stížnost sepsat a vhodit do schránky nebo předat přímo řediteli nebo sociální pracovníci.

Ústní stížnost je zaznamenána do **formuláře** určeného k podání stížnosti **viz příloha 1** tohoto materiálu tak, aby záznam odpovídal tomu, co chce stěžovatel říci (zápis může obsahovat i jeho přímou řeč).

Pracovník zápis stížnosti přečte a je na rozhodnutí stěžovatele, zda zapsanou stížnost podepíše.

Formulář k zápisu stížnosti je k dispozici v prostorách hlavního vestibulu /u kanceláře sociální pracovnice/ na místě tomu určeném.

▪ **Písemně**

- dopisem zaslaným poštou na adresu poskytovatele Zámek Břežany, Břežany 1
- e-mailem/adresa: info@zamekbrezany.cz,
- vhozením do schránky na stížnosti umístěné v přízemí hlavní chodby u vchodu na vnitřní nádvoří
- případně osobním předáním kterémukoliv pracovníkovi Zámku, který dále předá stížnost řediteli nebo sociálnímu pracovníkovi

▪ **Telefonicky:**

- 515 277 111 ředitel Zámku
- 515 277 505 vedoucí sociálního úseku
- 515 277 513 sociální pracovnice
- 515 277 512 vedoucí zdravotního úseku
- 515 277 506 vedoucí aktivizačního úseku

O telefonickém oznámení stížnosti je vytvořen zápis s uvedením data, předmět stížnosti, jméno stěžovatele /pokud sdělí/.

V případě, že není sděleno jméno, je stížnost brána jako anonymní a je tak i postupováno.

▪ **Anonymně**

- do **schránky** umístěné v přízemí hlavní chodby u vchodu na vnitřní nádvoří. Schránku kontrolují sociální pracovníce vždy ve dvojici, a to 1x týdně (ve středu). V případě nepřítomnosti doplňuje dvojici vedoucí sociální péče. V případě, že je ve schránce stížnost, sociální pracovníce stížnost zaeviduje podle článku IV tohoto materiálu a podle těchto pravidel je postupováno. Pokud je při kontrole schránka prázdná, pracovníce nedělají žádný záznam.

▪ **Prostřednictvím mluvčího, zástupce**

- uživatel má právo si zvolit svého mluvčího, zástupce /dle povahy stížnosti to může být fyzická či právnická osoba/

▪ **Projevem nespokojenosti a nelibosti**

- u uživatelů, kteří nejsou schopni písemné ani verbální komunikace – velkou roli u těchto uživatelů sehrává jejich klíčový pracovník, který tyto projevy mapuje v rámci individuálního plánování. Jakýkoliv projev nelibosti takového uživatele je považován za připomínku k jeho současnému vnímání potřeb, což by se mělo odrazit v poskytování péče.

V případě výraznějšího – tzn. opakovaného, dlouhodobějšího, intenzivnějšího vyjádření nespokojenosti nebo nelibosti se klíčový pracovník nebo kterýkoli jiný pracovník Zámku, který tuto situaci zaznamená, obrátí na svého koordinátora nebo na vedoucí péče, kteří dohlíží nad individuálním plánováním uživatelů služby a intenzivně s těmito projevy uživatele pracují a vyhodnocují.

V případě, že tyto projevy uživatele vyhodnotí jako stížnost, je zapsána do formuláře stížnosti a je postupováno podle těchto pravidel.

V případě, že nespokojenost uživatele s poskytováním služby naplňuje znaky vážně míněného nesouhlasu, je postupováno dle Metodické postupu – Vyjádření vážně míněného nesouhlasu s poskytováním pobytové služby.

IV. ZPŮSOB VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Sociální pracovníce každou **stížnost zaeviduje do knihy stížností**, ve které je zaznamenáno:

- pořadové číslo přijetí stížnosti v daném roce
- datum a způsob podání stížnosti
- kdo stížnost podává, případně za koho (v případě anonymu – se uvede anonym)
- předmět stížnosti
- datum a způsob vyřízení

Dle charakteru stížnosti ředitel pověří konkrétního pracovníka k jejímu projednání.

Pověřený pracovník o průběhu, výsledku šetření a navrhovaném opatření informuje ředitele a předloží zápis z těchto šetření.

Zájmy uživatelů hájí klíčový pracovník, který se účastní celého procesu řešení stížnosti.

V případě souhlasu ředitele s postupem a navrhovaným opatřením vyhotoví pověřený pracovník stěžovateli písemnou odpověď, kterou ředitel schválí svým podpisem. Pokud si za uživatele stěžuje někdo jiný, o výsledku informujeme i dotyčného uživatele.

V případě, že ředitel neschválí navrhované opatření nebo postup šetření stížnosti, domluví se s pověřeným pracovníkem na jiném postupu projednání stížnosti, případně může pověřit jinou osobu k prošetření.

U anonymní stížnosti je odpověď spolu se zněním stížnosti vyvěšena na nástěnce u vstupu do šatny zaměstnanců po dobu nejméně 5 dnů, případně na domácnosti, které se stížnost týká.

V případě, že se anonymní stížnost týká konkrétních uživatelů, jsou s anonymní stížností a výsledky prošetření stížnosti srozumitelnou formou /pokud je to možné vzhledem k jejich stupni postižení/ seznámeni i tito uživatelé, a to podle jejich možností a schopností.

Lhůta pro vyřizování stížností

Stížnosti jsou vyřizovány bez zbytečného odkladu, a to nejpozději do 30 kalendářních dnů ode dne doručení /tuto lhůtu lze překročit pouze ve výjimečných případech, které musí být stěžovateli dány na vědomí/.

Seznamování uživatelů s pravidly podávání stížností

S možností a způsoby podání stížnosti jsou uživatelé /opatrovníci/ srozumitelnou formou seznámeni sociální pracovníci při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby a dále v průběhu poskytování sociální služby pracovníkem služby minimálně 1 x za 6 měsíců podle materiálu „Návod na Seznámení uživatelů se situacemi“ /tento materiál je přílohou SQ 14/ a nebo v intervalech dle potřeby uživatele s jeho klíčovým pracovníkem.

Sociální pracovnice využívá obrázkové zpracování Standardu 7 zjednodušeného zpracování postupu přijímání a vyřizování stížností uživatelů, který je k dispozici v prostorách hlavního vestibulu /u kanceláře sociální pracovnice/ na místě tomu určeném.

Právo „podat stížnost“ na průběh sociální služby je uvedeno i v Domácím řádu, který je zpracován v písemné a obrázkové formě. Domácí řád je v obou těchto provedeních vyvěšen na nástěnce na každé domácnosti, aby byl přístupný všem uživatelům i pracovníkům domácnosti.

V. EVIDENCE STÍŽNOSTÍ

Stížnosti jsou zakládány podle data do složky stížností a zároveň jsou evidovány. Složka stížností je uložena u sociální pracovnice.

VI. ZÁSADY PRO POSTUP ŘEŠENÍ STÍŽNOSTÍ

- Podání stížnosti není na újmu stěžovateli a má vést ke zkvalitnění poskytovaných služeb.
- Stížnost je povinen přijmout každý pracovník služby, který je uživatelem požádán o pomoc při vyřízení stížnosti.
- Pokud stěžovatel své podání označí jako „stížnost“, je s podáním naloženo jako se stížností.

- Pokud si podavatel není jist, zda se jedná o stížnosti či připomínku, sdělí pracovník osobě hlavní rozdíly mezi připomínkou a stížností (stížnost se řeší písemně – osoba dostane písemnou odpověď, připomínka se řeší na místě a stěžovatel neobdrží písemnou odpověď). Poté nechá osobu ve věci rozhodnout, jaký způsob si přeje.
- Za připomínku nemůže být považováno podání, které poukazuje na závažné snížení kvality poskytování služby nebo porušení práv uživatelů (např. násilí, omezení základních lidských práv, ponižování atp.).
- Pokud si za uživatele stěžuje někdo jiný, uživatele vždy informujeme.
- Stížnost na pracovníka řeší vždy ředitel, pracovník je vždy informován a má možnost vyjádřit se.
- Opakované podání, které nepřináší nové informace a skutečnosti, se neprověřují. Osoba, která stížnost podala, je o tomto závěru prokazatelně informována.
- Pro uživatele sehraává důležitou roli jeho **klíčový pracovník**, který hájí zájmy uživatele, zajímá se o jeho problémy, hledají společná řešení.
Pro dosažení smyslu této funkce je velmi důležitá vzájemná důvěra klíčového pracovníka - s uživatelem.

V případě nespokojenosti s poskytováním sociální služby nebo se způsobem řešení stížnosti se může uživatel nebo jeho zástupce obrátit i na jiný subjekt, a to na:

- Krajský úřad Jihomoravského kraje, Žerotínovo nám 449/3, 601 82 Brno
tel: 541 651 111 – sociální odbor
- Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 658/39, 602 00 Brno
tel: 542 542 111, emailová adresa: podatelna@ochrance.cz
- MPSV ČR, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2, tel. 0221921111
- Kancelář prezidenta, Hrad I. Nádvoří, 119 00 Praha 1, tel: 224 372 201,
- Český helsinský výbor, Štefánikova 21, 150 00 Praha 5, tel: 257 221 141,

Mgr. Ing. Vít Janků.
ředitel Zámku Břežany, p.o.