

Zřizovatel:	Jihomoravský kraj Brno, Žerotínovo nám. 3/5, Brno 601 82
Registrovaná sociální služba:	Zámek Břežany, příspěvková organizace
Druh služby:	Denní stacionář
Adresa:	Břežany 1 671 65
Název dokumentace:	STANDARD č. 7 STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY
Zpracoval:	Cuperová Eva
Schválil:	Mgr. Ing. Vít Janků
Datum účinnosti:	1. 9. 2016
Reviduje:	Mgr. Ing. Vít Janků, Cuperová Eva
Přílohy:	1. Formulář k podání stížnosti 2. Postup při přijímání a vyřizování stížností uživatelů – materiál pro uživatele

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.

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 nespokojenosti s poskytováním sociální služby v denním stacionáři 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. Připomínající 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. Stížnost je vždy zaevidována a vyřízena písemně.

III. ZPŮSOB PODÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Stížnost může být podána:

- **Ústně u:**
 - kteréhokoli pracovníka služby
 - sociální pracovnice
 - vedoucí služby
 - ředitele Zámku Břežany

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 stížností je k dispozici u:

- sociální pracovnice
 - pracovníků služby v denním stacionáři
 - vedoucí služby
 - ředitele
- **Vlastní písemnou formou** – dopisem zaslaným poštou na adresu poskytovatele Zámek Břežany, Břežany 1 a nebo e-mailem/adresa info@zamekbrezany.cz
 - **Anonymně do schránky** umístěné ve vstupním prostoru chodby do denního stacionáře. Schránku kontroluje sociální pracovnice společně s pracovníci služby vždy ve dvojici, a to 1x týdně (ve středu). V případě, že je ve schránce stížnost, sociální pracovnice ji zaeviduje podle článku IV tohoto materiálu. Pokud je při kontrole schránka prázdná, pracovnice nedělají žádný záznam.
 - **Prostřednictvím mluvčího, zástupce** – uživatel má právo si zvolit svého mluvčího, zástupce /dle povahy stížnosti to může být fyzická či právnická osoba/

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

IV. ZPŮSOB VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Sociální pracovnice 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.

O průběhu, výsledku šetření a navrhovaným opatřením informuje ředitele a předloží zápisy 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. Osobě, která stížnost podala, ředitel nabídne vždy i ústní projednání výsledků prošetření stížnosti a záleží na jejím rozhodnutí, zda tuto možnost využije nebo jí stačí pouze písemné vyjádření.

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 ve společném prostoru denního stacionáře po dobu nejméně 5 dnů.

S výsledky prošetření anonymní stížnosti jsou uživatelé seznámeni vedoucí služby nebo ta tím pověří konkrétního pracovníka.

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/zákonní zástupci/opatrovníci/srozumitelnou formou seznámeni sociální pracovníci při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby – obrázkové zpracování Standardu 7 a zjednodušené písemné zpracování „Postupu přijímání a vyřizování stížností uživatelů“ – příloha č. 2 tohoto materiálu.

Uživatelé jsou pak o tomto právu informováni ještě 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.

Na nástěnce v prostorách denního stacionáře je vyvěšena obrázková forma podávání stížností a Domácí řád služby v psané a obrázkové verzi, který také informuje uživatele o tomto právu.

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 stížnost 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.
- Stížnost od stejné osoby v téže věci, bude šetřena nanejvýš jednou. Opakované podání, které nepřináší nové informace a skutečnosti, se neprověřují. Osoba, která stížnost podala, je o tomto závěru prokazatelně informována.

- Pro uživatele s ohledem na cílovou skupinu sehrává důležitou roli jeho **klíčový pracovník**, který hájí zájmy uživatele, zajímá se o jeho problémy, je vnímavý k projevům jeho nespokojenosti, které může dávat najevo změnami nálad, chováním – uživatel je např. plačtivý, apatický, vznětlivý apod. Klíčový pracovník nebo kterýkoli pracovník služby sleduje tyto projevy, zjišťuje příčinu, informuje vedoucího služby, zákonného zástupce, opatrovníka nebo jinou zastupující osobu a hledají důvod nespokojenosti. 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 3/5, 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 Poříčnickém 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, v. r.
ředitel Zámku Břežany, p.o.