

<b>Zřizovatel:</b>	Jihomoravský kraj Brno, Žerotínovo nám. 3/5, Brno 601 82
<b>Registrovaná sociální služba:</b>	Zámek Břežany, příspěvková organizace
<b>Druh služby:</b>	Domov pro osoby se zdravotním postižením
<b>Adresa:</b>	Hostěradice čp. 595, 593 671 71 Hostěradice
<b>Název dokumentace:</b>	<b>STANDARD č. 7 STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY</b>
<b>Zpracoval:</b>	Cuperová Eva, Mgr. Martina Řezáčová
<b>Schválil:</b>	Mgr. Ing. Vít Janků
<b>Datum účinnosti:</b>	<b>1. 6. 2020</b>
<b>Reviduje:</b>	Mgr. Martina Řezáčová
<b>Přílohy:</b>	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 DOZP 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.

### III. ZPŮSOB PODÁNÍ STÍŽNOSTÍ

**Stížnost může být podána:**

▪ **Ústně u:**

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

- pracovníků služby
  - vedoucí služby
  - sociální pracovnice
  - ředitele
- **Vlastní písemnou formou** – dopisem zaslaným poštou k rukám ředitele, na adresu poskytovatele Zámek Břežany, Břežany 1 anebo e-mailem/adresa [info@zamekbrezany.cz](mailto:info@zamekbrezany.cz)
- **Vlastní písemnou formou** – dopisem zaslaným poštou na adresu poskytované služby DOZP Hostěradice čp. 593,595 Hostěradice 671 71 anebo e-mailem/adresa [dozphosteradice@zamekbrezany.cz](mailto:dozphosteradice@zamekbrezany.cz)
- **Anonymně do schránky** umístěné ve vstupním prostoru chodby komunitního bydlení. Schránku kontroluje sociální pracovnice 1x týdně. Stížnost je zaevidovaná podle článku IV tohoto materiálu.
- **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 složky 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, který 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 ředitel, případně 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 jeho rozhodnutí, zda tuto možnost využije nebo mu 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 s výsledky šetření jsou uživatelé seznámeni vedoucí služby.

#### **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/ anebo v intervalech dle potřeby uživatele s jeho klíčovým pracovníkem.

Sociální pracovnice využívá obrázkové zpracování Standardu 7.

Postup při podávání stížností zpracován v obrázkové formě je pro uživatele služby vyvěšen na nástěnce ve společných prostorách služby objektu komunitního bydlení.

Právo „podat stížnost“ na průběh sociální služby je uvedeno i v Domácím řádu, který je zpracován v písemné a obrázkové formě.

#### 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.
- 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 sehrává 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 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](mailto: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, v. r.  
ředitel Zámku Břežany, p. o.