

Zřizovatel:	Jihomoravský kraj Brno, Žerotínovo nám. 3/5, Brno 601 82
Registovaná 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. 2022
Reviduje:	Bc. Pavla Hrabalíková, DiS
Přílohy:	1. Formulář k podání stížnosti 2. Postup při podání a vyřizování stížnosti v obrázkové podobě

Obsah:

- I. Účel dokumentu
- II. Podnět, připomínka, stížnost
- III. Seznámení uživatele s možností podání stížnosti
- IV. Způsob podání stížnosti
- V. Způsob vyřizování stížnosti
- VI. Evidence stížností
- VII. Principy pro postup řešení stížnosti

I. ÚČEL DOKUMENTU

Tento dokument popisuje, co je podnět, připomínka nebo stížnost, jakým způsobem mohou být podány, jaký je dodržován postup a zásady při jejich vyřizování, jak jsou stížnosti evidovány a způsob seznámení uživatele s možností podání stížnosti.

II. PODŇET, PŘIPOMÍNKA, STÍŽNOST

Každý uživatel nebo jeho zákonný zástupce, opatrovník, klíčový pracovník 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 sociální služby. Připomínající osoba nepovažuje za důležité, aby podání bylo vyřizováno písemně.

Na podnět a připomínku pracovníci denního stacionáře 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 poskytované sociální služby ve vztahu k uživateli a očekává nápravu nebo opatření. Stížnost je vždy zaevidována a vyřízena písemně.

III.

SEZNÁMENÍ UŽIVATELE S MOŽNOSTÍ PODÁNÍ STÍŽNOSTI

S možností podat stížnost je uživatel/zákonný zástupce/opatrovník seznámen sociální pracovníci při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby v denním stacionáři, a to srozumitelnou formou viz **příloha č. 2** tohoto dokumentu.

Dále je uživatel o možnosti podat stížnost informován v průběhu poskytování sociální služby klíčovým pracovníkem alespoň 1x za 6 měsíců, a to v souladu s přílohou č. 2 ke Standard č. 14 - „Návod na Seznámení uživatelů se situacemi“.

V prostorách denního stacionáře jsou dostupné dokumenty v podobě pro uživatele srozumitelné, kde je uživatel o možnosti podání stížnosti také informován.

IV.

ZPŮSOB PODÁNÍ STÍŽNOSTI

Ústní stížnost lze podat:

- u pracovníka denního stacionáře
- u sociální pracovnice
- u vedoucí denního stacionáře
- u ředitele

a zaznamenává se do příslušného formuláře, viz **příloha č. 1** tohoto dokumentu.

Telefonickou stížnost lze podat:

- u pracovníka denního stacionáře – DS I. – tel. 515 277 504
DS II. – tel. 737 937 207
- u sociální pracovnice – tel. 515 277 513
- u vedoucí denního stacionáře – tel. 515 277 506
- u ředitele – tel. 515 277 478

a zaznamenává se do příslušného formuláře, viz **příloha č. 1** tohoto dokumentu.

Písemnou stížnost lze podat:

- poštou na adresu: Zámek Břežany, p. o., Břežany 1, 671 65
- e-mailem na adresu: info@zamekbrezany.cz

Anonymně do schránky důvěry umístěné ve vstupním prostoru denního stacionáře.

Prostřednictvím mluvčího/zástupce – uživatel má právo si zvolit svého mluvčího, zástupce (dle povahy stížnosti to může být fyzická či právnická osoba).

V. ZPŮSOB VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Sociální pracovnice každou **stížnost zaeviduje do složky - Stížnosti**, ve které je zaznamenáno:

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

Stížnost je vyřizována bez zbytečného odkladu, a to nejpozději do 30 kalendářních dnů ode dne jejího doručení (tuto lhůtu lze překročit pouze ve výjimečných případech, které musí být stěžovateli dány na vědomí).

Dle charakteru stížnosti ředitel pověří k jejímu řešení odpovídajícího pracovníka.

Pověřený pracovník ředitele informuje o průběhu, výsledku šetření a navrhovaném opatření a dodá písemné záznamy.

V případě souhlasu ředitele vyhotoví pověřený pracovník písemnou odpověď, kterou ředitel schválí svým podpisem.

V případě nesouhlasu se ředitel s pověřeným pracovníkem dohodne na jiném postupu nebo může pověřit jinou osobu.

Stěžovateli je předáno písemné vyjádření a je mu ze strany ředitele nabídnuto také ústní projednání.

Pokud si za uživatele stěžuje jiná osoba, o výsledku je informován i dotýčný uživatel.

U anonymní stížnosti je odpověď spolu se zněním stížnosti vyvěšena na nástěnce ve společném prostoru denního stacionáře po dobu nejméně 5 dnů a uživatelé jsou s tímto také seznámeni vedoucí denního stacionáře nebo pověřeným pracovníkem.

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 39, 602 00 Brno
tel: 542 542 888, email: podatelna@ochrance.cz
- MPSV ČR, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2, tel. 221 921 111
- Kancelář prezidenta, Hrad I. Nádvoří, 119 00 Praha 1, tel: 224 371 111
- Český helsinský výbor, z. s., Štefánikova 21, 150 00 Praha 5, tel: 257 221 141

VI. EVIDENCE STÍŽNOSTÍ

Stížnosti jsou evidovány ve složce – Stížnosti. Tato složka je uložena v kanceláři sociální pracovnice.

VII. ZÁSADY PRO POSTUP ŘEŠENÍ STÍŽNOSTI

- Podání stížnosti není na újmu stěžovateli a má vést ke zkvalitnění poskytované sociální služby.
- Stížnost je povinen přijmout každý pracovník sociální služby, který je uživatelem požádán o pomoc při vyřízení stížnosti.
- Pokud stěžovatel své podání označí jako „stížnost“, je s podáním naloženo jako se stížností.
- V případě, že si podavatel není jist, zda se jedná o stížnost či podnět nebo připomínku, daný pracovník mu pojmy objasní, aby se mohl rozhodnout, jaký způsob podání si zvolí.
- Za připomínku nemůže být považováno podání, které poukazuje na závažné snížení kvality poskytování sociální služby nebo porušení práv uživatelů (např. násilí, omezení základních lidských práv, ponižování atp.).
- Pokud si za uživatele stěžuje někdo jiný, uživatele je o tomto vždy informován.
- Stížnost na pracovníka denního stacionáře řeší vždy ředitel. Pracovník je vždy informován a má možnost se k podané stížnosti vyjádřit.
- Stížnost od stejné osoby v téže věci, bude šetřena nanejvýš jednou. Opakovaná 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 jeho zájmy, zajímá se o jeho problémy a je vnímavý k projevům jeho chování.

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