



Adresa poskytované služby:

DOZP Česká Kamenice

U Kaple 494, 407 21 Česká Kamenice

SQSS/7

č. 1

# STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

**Cíl: Smyslem je zajistit, aby byla důsledně chráněna práva klientů, aby se vytvořila taková pravidla, která budou bránit možnému poškození jejich práv a zájmů.**

V návaznosti na naplňování standardů kvality v sociálních službách je vydána následující směrnice, kterou se upravuje způsob podávání, evidence a vyřizování stížností klientů služeb v DOZP Česká Kamenice.

Stížnost je vyjádření pocitů. Je to důležité poselství o spokojenosti s poskytovanou službou. Stížnost je důležitý zdroj informací o možnostech, jak zlepšit službu. Současně jde o nástroj kontroly.

## I. Způsob a forma podání stížnosti:

Každý klient má možnost si stěžovat, v případě nespokojenosti s poskytováním sociální služby, pracovníkovi našeho zařízení, ke kterému má důvěru.

Klient má možnost podat stížnost formou písemnou, ústní nebo anonymní. Stížnost může být vhozena do schránky důvěry. Ty jsou umístěné na chodbě v 1. NP a ve 3. NP. Schránky kontroluje denně sociální pracovnice.

Klient může též přednést stížnost, námět či připomínku na pravidelných schůzkách klientů, které probíhají jednou měsíčně, případně podle potřeby i častěji. Zde je případná stížnost zapsána do formuláře „*Porada klientů*“.

Méně závažné stížnosti jsou řešeny na místě s osobou, které se problém týká, a to za přítomnosti svědků. Jednání je následně zapsáno a stvrzeno podpisem viz. příloha č. 1 „*Formulář pro podávání a řešení stížností*“.

Stížnosti jsou vyřizovány písemně i ústně a jsou evidovány. Evidence stížností podléhá „Zákonu o ochraně osobních údajů“.

K vyřízení stížností je stanoven tým ve složení:

- vedoucí domova
- sociální pracovnice
- vedoucí PSS
- vedoucí zdravotního úseku
- osoba, kterou si klient vyžádá

## II. Řešení stížností, odpověď

Kontakuje-li klient pracovníka s tím, že má stížnost, je pracovník povinen stížnost nahlásit sociální pracovníci. Ta je povinna stížnost zaevidovat do knihy stížností, ve které je uvedeno:

- datum oznámení stížnosti
- čas
- věcný popis stížnosti
- jméno stěžovatele (pokud je uvedeno)
- termín k vyřízení – maximálně 14 dní.

Stížnost je předána k šetření. Tým společně určí závazné datum pro jednání o dané stížnosti tak,

aby po společném jednání vzniklo opatření, které stížnost vyřeší. Výsledek prošetření stížnosti sdělí klientovi vedoucí domova, případně určený zástupce.

V případě těžce závislých klientů všichni pracovníci přímé péče, během služby neustálým pozorováním a sledováním jednotlivých klientů, vyhodnocují jejich projevy a změny v chování. Jakýkoliv projev nelibosti je brán jako důvod ke zjišťování a okamžitému řešení.

Například:

- Pozorování, sledování projevů a změn v chování klientů: zdali jim není ubližováno ostatními klienty, či zdali neubližují ostatním.
- Všechny projevy a změny v chování klientů se zaznamenávají v „Knize hlášení“ a v „Denní záznamech“.
- Záznamy denně kontrolují a vyhodnocují vedoucí úseků ve spolupráci se sociální pracovníci. V případě mimořádné události neprodleně informují vedoucí domova.
- Záznamy předkládají při pravidelné ordinaci odbornému lékaři – psychiatrovi. Při mimořádných nebo závažných událostech provede vedoucí zdravotního úseku telefonickou konzultaci s psychiatrem.

Zaměstnanci také sledují chování ostatních zaměstnanců, především k úplně závislým klientům, dodržování „*Etického kodexu*“, standardu č. 2 „*Ochrana práv osob*“. V případě zjištění pochybení jsou všichni zaměstnanci povinni neprodleně informovat, o dané skutečnosti, svého nadřízeného za jednotlivé úseky, či přímo vedoucí domova.

### **Lhůta na vyřízení stížnosti**

Kontaktuje-li klient se svou stížností jiného pracovníka domova než pracovníka v přímé péči, je pracovník povinen stížnost nahlásit sociální pracovníci do 24 hodin (PO – PÁ). Pokud dojde k události během víkendu nebo svátku, pracovník stížnost sepíše a vhodí ji do schránky důvěry. Tým pro projednávání stížností je povinen podnět prošetřit v co nejkratším termínu. Vedoucí domova, případně jiný pověřený pracovník, sdělí výsledek šetření do **14 dnů** klientovi, a to formou písemnou nebo ústní, dle možnosti chápání klienta.

Všechny stížnosti, tj. písemné, ústní i anonymní se evidují v knize stížností. Kniha se nachází u sociální pracovnice, která veškeré stížnosti eviduje. Všechny stížnosti jsou vyřízeny písemně. Odpověď musí být srozumitelná. Je-li to pro pochopení navržených opatření nutné, je stěžovatel informován o vyřízení stížnosti ústně a je seznámen s nápravnými opatřeními.

U klientů s obtížnou komunikací je pracovník povinen dostatečně zaznamenat stížnost a využívat alternativních forem komunikace (gesta, piktogramy) viz. metodika č. 27 „*Ověření porozumění poskytnutých informací*“ a „*Otázky – text a piktogramy*“

Pracovník se snaží zaznamenat každý výrok či projev nelibosti klienta, nejen z interpretace personálu.

Stěžovatel si má možnost svobodně zvolit nezávislého zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat (např. příbuzný, rodinný přítel) nebo má možnost se obrátit na Občanskou poradnu v Děčíně, kde mu bude přidělen. Telefon 412 517 368.

Klient s obtížnou komunikací má rovněž možnost zvolit si zástupce, který za něj bude jednat. Zástupce si může přizvat speciálního pedagoga.

### **Odpověď na stížnost**

Odpověď musí být v písemné podobě a dále v takové formě, která je klientovi srozumitelná, viz. příloha č. 2 „*Zápis o vyřízení stížnosti*“.

Musí obsahovat: výrok o oprávněnosti či neoprávněnosti stížnosti

- jaká byla přijata opatření
- informace o odvolání
- datum a podpis odpovídajícího.

Rovněž v případě ústní odpovědi na stížnost, musí být vyhotoven písemný záznam, který obsahuje též výrok o oprávněnosti či neoprávněnosti, jaká byla přijata opatření a informace o

možnosti odvolání. Tento zápis musí obsahovat podpis zaměstnance, případně klienta, příp. též svědka jednání.

U anonymních stížností bude jejich podstata a odpověď umístěna na veřejně dostupných místech (nástěnkách), včetně uvedení stanoviska organizace.

Na základě žádosti stěžovatele je třeba zachovávat mlčenlivost o jeho totožnosti.

Opakované stížnosti, které byly přešetřovány, se již neřeší.

**Pokud není klient spokojen s vyřízením stížnosti, má možnost se dále obrátit na:**

- **Zřizovatele**  
Velká Hradební 3118/48  
400 01 Ústí nad  
telefon 475 657 470  
[www.kr-ustecky.cz](http://www.kr-ustecky.cz)
- **Občanskou poradnu v Děčíně**  
telefon 608 962 163  
email: [poradna@chsd.cz](mailto:poradna@chsd.cz)
- **Veřejného ochránce lidských práv (ombudsmana)**  
Kancelář veřejného ochránce práv  
Údolní 39, 602 00 Brno  
telefon 542 542 888  
email: [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)  
[www.ochrace.cz](http://www.ochrace.cz)
- **Ministerstvo práce a sociálních věcí**  
Na Poříčním právu 1/376  
128 01 Praha 2  
[www.mpsv.cz](http://www.mpsv.cz)
- **Český helsinský výbor**  
Štefánkova 21  
150 00 Praha 5  
telefon: 257 221 142  
email: [info@helcom.cz](mailto:info@helcom.cz)  
[www.helcom.cz](http://www.helcom.cz)

Na uvedené instituce má možnost se obrátit jak stěžovatel, tak člověk, na kterého byla stížnost podána.

#### **Seznámení klientů s pravidly o podávání stížností**

Seznamování bude probíhat na poradách klientů nebo individuálně prostřednictvím klíčových pracovníků.

Postup pro podání „Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb“ je k dispozici v písemné podobě. Je umístěn na všem dostupném místě, tj. na informační tabuli v 1. NP a v jídelně. Klienti i pracovníci byli s pravidly seznámeni i ústní formou. Pravidla pro klienty jsou napsána tiskacím písmem a piktogramy.

Se směrnicí je seznámen klient při nástupu do zařízení. Při nástupu nového pracovníka je seznámení s textem směrnice součástí zaškolení pracovníka.

### **Vyhodnocení stížností.**

Jednou ročně provádí sociální pracovnice vyhodnocení stížností. Vyhodnocení obsahuje analýzu stížností, přehled o přijatých podáních, způsobu jejich řešení. Zároveň upozorní na nejzávažnější případy a označí systémová rizika, případně navrhne opatření. O výsledku informuje vedoucí domova, která následně informuje ředitelku DOZP Oleška-Kamenice.

**Archivace stížností** a její vyřízení bude uchována po dobu 5 let, dle platného Spisového řádu.

Poskytovatel služby by se měl řídit zásadou, že každá stížnost je podnětem pro rozvoj služby a zvyšování její kvality.

Tímto končí platnost směrnice z 1. 6. 2010.

Tato směrnice je platná od 1. 1. 2014 a je závazná pro všechny pracovníky.

V České Kamenici dne 28. 12. 2013

Vypracovala: Ivana Jinochová  
vedoucí DOZP Česká Kamenice

Tiskopisy:

Příloha č. 1 „Formulář pro podávání a řešení stížností“

Příloha č. 2 „Zápis o vyřízení stížnosti“

Příloha č. 3 „Stížnosti (piktogramy a text)“

Příloha č. 4 „Stížnosti (v piktogramech)“

*Provedena aktualizace dne 21. 5. 2018*

*Provedena aktualizace dne 1. 4. 2025.*