

Metodický pokyn č. 7/2017

### **Stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování služeb**

Služba: DOMOV PRO SENIORY

Organizace: Centrum sociálních služeb Znojmo, příspěvková organizace

Vypracoval: sociální pracovník - metodik

Určeno pro: všechny pracovníky

Platnost od: 1. 12. 2017

Schválil: ředitelka organizace Centra sociálních služeb Znojmo, příspěvková organizace

Každý uživatel domova má právo stěžovat si na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb, aniž by tím byl jakýmkoliv způsobem ohrožen. Toto právo se vztahuje i na rodinné příslušníky, opatrovníka, známé, nezávislého zástupce, kterého si uživatel svobodně zvolí apod. O možnostech podání stížnosti a připomínkách je uživatel informován již před nástupem do zařízení, formou domácího řádu a dále v Pravidlech pro podávání a vyřizování stížností na způsob poskytování služeb a jejich kvalitu, která jsou vyvěšena na dostupných místech pro uživatele. V případě potřeby má uživatel právo si zvolit tlumočníka.

**Stížnost** – jedná se o vyjádřenou nespokojenost s poskytnutou službou nebo se způsobem jejího poskytování. Pokud uživatel nebo jeho zástupce označí své podání jako stížnost, pak se jedná vždy o stížnost.

Při podání stížnosti se postupuje podle Pravidel pro podávání a vyřizování stížností a tato stížnost směřuje vůči poskytovateli (stížnost na kvalitu či způsob poskytování sociální služby).

**O podnět** se jedná tehdy, jestliže přináší nový aspekt.

**Připomínkou** je potom drobná kritika, pojmenování nedostatku či dílčí nespokojenost.

Podněty a připomínky jsou cenným a motivačním zdrojem informací. Uživatelé je mohou podávat během celého poskytování sociální služby každému pracovníkovi nebo na poradách s ředitelem organizace a stravovacích poradách.

## 1. Přijímání stížností

1) Stížnost, podněty a připomínky mohou být podané:

- ústně nebo písemně
- telefonicky
- písemně zápisem do Knihy přání a stížností
- e-mailem: řediteli organizace: [reditelka@cssznojmo.cz](mailto:reditelka@cssznojmo.cz),
- sociálním pracovnícím: [domov@cssznojmo.cz](mailto:domov@cssznojmo.cz)
- anonymně – v našem zařízení jsou vytvořeny podmínky pro podání stížnosti prostřednictvím schránky na „Stížnosti, připomínky a náměty“

- 2) Kniha přání a stížností je umístěna v jídelně domova. Dle přání a možností uživatele může do ní zapsat stížnost přímo uživatel nebo jakákoliv osoba výše uvedená.
- 3) Schránka na stížnosti je umístěna na veřejném a viditelném místě u obou vchodů v přízemí budovy „A“ a budovy „B“ takže je zachována anonymita uživatele. Dále jsou schránky umístěny na každém oddělení domova se zvláštním režimem/ domova pro seniory. Kontrolu provádí 1x týdně sociální pracovnice za přítomnosti svědka.
- 4) Stížnost lze podat řediteli, zástupce ředitele, vrchní sestře, vedoucím oddělení, sociálním pracovnícím, vedoucí kuchaře. Stížnost je rovněž možné podat pracovníkům v sociálních službách a všeobecným sestřám (klíčový pracovník, primární sestra) nebo jinému zaměstnanci.
- 5) Pracovník, který stížnost vyslechne, nebo přijme je povinen neprodleně informovat o stížnosti svého přímého nadřízeného a ten se stížností pracuje podle dále uvedených pravidel. Každý pracovník, který stížnost přijme je povinen zachovávat mlčenlivost ve vztahu ke stížnosti a nesdělovat své domněnky a závěry jiným pracovníkům a uživateli, za vyřízení stížnosti jsou odpovědné sociální pracovnice a ředitel organizace.
- 6) Uživatel má možnost si svobodně zvolit nezávislého zástupce, který ho bude při vyřizování stížností zastupovat nebo doprovázet.
- 7) Stížnost může být podána kdykoliv.
- 8) Při vyřizování stížností bude respektováno soukromí a lidská práva uživatele.
- 9) Na žádost uživatele bude zachována mlčenlivost o jeho totožnosti.

## 2. Pravidla pro zaevidování stížností

- 1) Pracovník, který přijme stížnost je povinen neprodleně o přijetí sepsat „Zápis o stížnosti uživatele“, ve kterém bude v první části uvedeno:
  - datum a místo přijetí stížnosti
  - jméno a příjmení stěžujícího
  - jméno pracovníka, který stížnost přijal
  - zda byla stížnost písemná nebo ústní
  - stručný popis skutečností (*z podání stěžujícího*), na které si stěžuje
  - podpis pracovníka, který stížnost přijal
- 2) Pracovník, který stížnost přijme, je povinen po sepsání první části „Zápisu“ předat stěžujícímu podepsanou kopii „Zápisu o stížnosti uživatele“.
- 3) Pracovník předá stížnost sociální pracovníci, která ji zaeviduje do knihy „Evidence stížností“. Stížnosti mají svá pořadová čísla.
- 4) Sociální pracovnice předá stížnost k vyřízení řediteli, v případě nepřítomnosti jejímu zástupci.

## 3. Vyřizování stížností

- 1) Ředitel organizace prošetří všechny nezbytné okolnosti stížnosti, vyslechne pokud možno všechny účastníky předmětné události či děje a učiní o zjištěných skutečnostech záznam do druhé části knihy společně se sociální pracovníci „Evidence stížností“ – „Zápis o řešení stížnosti uživatele“.
- 2) V druhé části „Zápisu o řešení stížnosti uživatele“ je uvedeno:
  - datum řešení stížnosti
  - jména pracovníků, eventuálně dalších osob přítomných při šetření
  - stručný záznam o všech zjištěných okolnostech a skutečnostech
  - závěr, eventuálně opatření s uvedením odpovědného pracovníka
  - informaci o tom, zda byl stěžující seznámen se závěrem šetření a jeho podpis, či podpisu svědků.

#### **4. Lhůty k vyřízení stížností**

Stížnost musí být vyřešena bez zbytečných průtahů, a to nejdéle do 28 dnů. Uživatel musí být písemně vyrozuměn, a to způsobem, aby odpověď byla adresátovi srozumitelná. V případě, že skutečná lhůta překročí daný termín příjemce stížností, uvědomí uživatele o této skutečnosti a důvodech písemně.

Vyhodnocování stížností a jejich opatření budou prováděny pravidelně po ukončení pololetí zápisem, který provede sociální pracovnice společně s ředitelem domova, případně další osobou, která zodpovídá za správné dodržování poskytované služby. Takovéto vyhodnocování by mělo vést k dalšímu rozvoji a zvyšování kvality služby.

#### **5. Možnost vyjádřit nesouhlas s řešením stížnosti.**

Není-li stěžující spokojen se způsobem či rychlostí vyřizování stížností nebo s konečným řešením stížností, má právo podat stížnost k následujícím institucím:

##### **a) Odbor sociální**

**Městský úřad Znojmo, nám. Armády č. 8, 669 02 Znojmo**  
**Tel.: 515 216 560,**

##### **b) Odbor sociálních věcí, Krajský úřad JMK**

**Žerotínovo náměstí 3/5, 601 82 Brno**  
**Tel.: 541 652 184**

##### **c) Kancelář veřejného ochránce práv,**

**Údolní 39, 602 00 Brno**  
**Tel.: 542 542 111**

##### **d) Český helsinský výbor**

**Štefánikova 21, 150 00 Praha 5**

**Tel.: 220 515 188, Ve dnech pondělí-pátek v úředních hodinách od 10 – 14 hod.**

#### **Přílohy:**

1. Zápis o stížnosti uživatele
2. Pravidla pro podávání a vyřizování stížností na způsob poskytování služeb a jejich kvalitu
3. Zápisy do knihy přání a stížností

## FORMULÁŘ K PODÁNÍ ŽÁDOSTI

Podnět stížnosti (na co si stěžujete):

Popis a obsah stížnosti:

Stížnost podává.....

Datum a podpis.....

Jméno pracovníka, který stížnost přijal:

Prošetření:

Vyrozumění ředitele organizace:

Podpis:

Podpis pracovníka, který stížnost přijal: