



Adresa poskytované služby:
DOZP Česká Kamenice, p. o.
U Kaple 494, 407 21 Česká Kamenice

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 poškozování 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 jakékoliv 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 vybírá denně sociální pracovnice.

Klient může též přednést stížnost, námět či připomínku na pravidelných schůzkách klientů, které probíhají jednou měsíčně (případně podle potřeby i častěji), kde je případná stížnost zapsána. (viz příloha „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 „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

Kontaktuje-li klient pracovníka s tím, že má stížnost, je pracovník povinen stížnost nahlásit sociální pracovníci. Ta je povinná 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: zda-li jim není ubližováno ostatními klienty, či zda-li neubližují ostatním.
- Všechny projevy a změny v chování klientů se zaznamenávají v „Knize hlášení“.
- Záznamy jsou denně vyhodnocovány vedoucí zdravotního úseku.
- Nasbírané informace vedoucí zdravotního úseku předá pravidelně vedoucí PSS a minimálně 1 týdně vedoucí domova. Dále při pravidelné ordinaci odbornému lékaři – psychiatrovi. Při mimořádných nebo závažných událostech provede 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. Tým pro projednávání stížností je povinen podnět prošetřit v co nejkratším termínu a 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 a anonymní se evidují v knize stížností. Kniha se nachází u sociální pracovníce. Ta 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). Pracovník se snaží zaznamenat každý výrok či projev nelibosti klienta ne jen z interpretace personálu.

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

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

Odpověď na stížnost

Odpověď musí být v písemné podobě a dále v takové formě, která je srozumitelná klientům. Musí obsahovat výrok o oprávněnosti či neoprávněnosti stížnosti, jaká byla přijata opatření, informace o odvolání, datum a podpis odpovídajícího.

O ústní odpovědi na stížnost musí být 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

- **Občanskou poradnu v Děčíně**
telefon 412 517 368
email: 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
www.ochrance.cz
- **Ministerstvo práce a sociálních věcí**
Na Poříčním právu 1/376
128 01 Praha 2
www.mpsv.cz
- **Český helsinský výbor**
Štefánkova 21
150 00 Praha 5
telefon: 257 221 142
email: info@helcom.cz
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 je vyhotoven písemně a je umístěn na všem dostupném místě, na informačních tabulích pro klienty v 1. a 3. NP. 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, upozorní na nejzávažnější případy a označí systémová rizika, případně navrhne opatření. Informuje vedoucí domova. Vedoucí domova 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