

## **Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb**

### **Standard č. 7/2018**

Ředitel domova  
Ing. Radek Linhart  
G-HELP z.ú.

G-Help z.ú.vydává na základě zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v platném znění a vyhlášky č. 505/2006Sb., v platném znění tuto směrnici.

Zpracoval: Bc. Vendulka Harapesová  
Připomínkoval: PhDr. Markéta Zimová, Petra Tulisová, DiS.  
Schválil: Ing. Radek Linhart

Směrnice nabývá účinnosti od 1.8.2018

Klienti Domova si mohou stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb, aniž by tím byli jakýmkoli způsobem ohroženi. Domov má za tímto účelem stanovena vnitřní pravidla, se kterými jsou seznámeni klienti i pracovníci. Pravidla jsou vyvěšena u schránek na stížnosti, na nástěnce ve vestibulu a dále pak uložena v kanceláři sociální pracovnice, v sesterně. Pravidla pro podávání a vyřizování stížností existují v písemné podobě a dále v takové formě, která je srozumitelná cílové skupině klientů (piktogramy u schránek).

- Stížnosti a připomínky je nutno chápat jako důležitý zdroj informací o spokojenosti s poskytovanou službou, zda služba odpovídá potřebám klientů. Zároveň jsou nástrojem pro zlepšování kvality poskytované sociální služby. Stížnosti a připomínky jsou obranou proti neoprávněnému zásahu do práva klienta a jeho individuálních zájmů.
- Pravidla se vztahují na podávání, evidenci a vyřizování stížností, připomínek a podnětů klientů a dalších osob na kvalitu, rozsah a průběh služeb poskytovaných Domovem nebo na zaměstnance Domova v souvislosti s jejich působením při poskytování sociální služby. Vztahují se rovněž na anonymní stížnosti, obsahují-li konkrétní údaje, které lze přešetřit.

### Výklad pojmů

- **Stížnost** je ústní nebo písemné vyjádření nespokojenosti, nebo kritika neplnění povinností, vyžadující odezvu. Je zásadním projevem nespokojenosti či opakovanou připomínkou. Anonymní stížnost je písemné nepodepsané podání nebo podání podepsané nečitelně bez udání adresy stěžovatele.
- **Připomínka** je ústní či písemné podání vyjádření nespokojenosti méně závažného charakteru ve vztahu k poskytované službě (např. stále nesvítí světlo na toaletě, ve středu byla studená polévka).
- **Stěžovatel** je klient nebo jiná osoba, která se ústní nebo písemnou formou domáhá svých oprávněných zájmů v souvislosti se službami poskytovanými Domovem.
- **Příjemcem stížnosti** je osoba z řad zaměstnanců Domova, která stížnost zaznamená.
- **Řešitel stížnosti** je odpovědná osoba, která je pověřena vyřízením stížnosti.
- **Nezávislý zástupce** je fyzická nebo právnická osoba, která nemá žádný právní vztah k Domovu.

### Forma stížností a jejich podávání

- **Písemné stížnosti** lze podávat přímo kdykoli do zvláštních anonymních schránek umístěných v prostorách Domova (ve vestibulu, v prvním patře a ve druhém patře, schránky nejsou umístěny pod kamerovým systémem), případně předat jakémukoliv zaměstnanci Domova. Schránku vybírá vždy sociální pracovnice s vrchní sestrou jako svědkem a to vždy před koncem měsíce. V případě, že je ve schránce stížnost, se provede záznam do knihy „Evidence stížností“. Kniha „Evidence stížností“, je uložena v sesterně.
- **Ústní stížnosti** lze podat v kterýkoli pracovní i nepracovní den a to všem zaměstnancům Domova. Zaměstnanec provede zápis do knihy „Evidence stížností“ a předá stížnost sociální pracovnici nebo vrchní sestře o víkendu zdravotní sestře.

Stížnosti nemají předepsanou písemnou formu, ale musí obsahovat jméno stěžovatele, stručný popis události a čitelný podpis toho, kdo zápis pořídil.

Pokud se provádí zápis stížnosti klienta, který má potíže v komunikaci, musí zaměstnanec, který zápis provádí, projevit dostatečnou snahu porozumět podstatě problému. Budou zapsány konkrétní výroky stěžovatele nikoliv interpretace zapisovatele.

Stěžovatel má právo zvolit si nezávislého zástupce - osobu fyzickou (příbuzný, rodinný přítel apod.) i právnickou (např. občanská poradna nebo advokát), která ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat.

O všech stížnostech musí být informován ředitel Domova sociální pracovnicí.

- **Připomínka** je druh stížnosti méně závažného charakteru, kde klient prostřednictvím svého klíčového pracovníka, popřípadě sám, projevuje ústně nebo písemně možnou změnu či zlepšení poskytované služby. Připomínky řeší Výbor klientů, který se schází 1x za 2 - 3 měsíce, ze kterého jsou zápisy. Připomínku lze podávat stejným způsobem jako stížnost. Bude zaznamenána do knihy „Výbor klientů“, která je umístěna v kanceláři sociální pracovnice.

### Evidence stížností

- **Stížnosti se evidují** okamžitě po jejich vyzvednutí z anonymních schránek, popř. v den doručení stížnosti poštou do knihy „Evidence stížností“ s těmito údaji: Pořadové číslo stížnosti, jméno a příjmení stěžovatele, adresa stěžovatele, datum a způsob podání stížnosti, datum k předání vyřízení, kdo stížnost vyřizuje, výsledek šetření

- Anonymní stížnost se eviduje stejným způsobem.
- Příloha „Evidence stížností“

### Zásady vyřizování stížností

- Vůči stěžovatelům nesmí být činěny přímé ani nepřímé postihy proto, že podali stížnost.
- Sociální pracovnice rozhodne, zda se jedná o stížnost či připomínku.
- Aby bylo zajištěno správné vyřízení stížnosti, je nutno při jejím prošetřování vycházet z jejího obsahu bez zřetele na to, kdo jí podal a proti komu směřuje.
- O tom, kdo bude pověřen vyřízením stížnosti, rozhodne ředitel Domova.
- Stížnosti musí být vyřízeny do 30 dnů ode dne jejich zapsání do knihy“ Evidence stížností“. Tuto lhůtu lze překročit jen ve výjimečných případech dle závažnosti. Tyto musí být vyřízeny nejdéle do 60 dnů.
- Opakuje-li stěžovatel stížnost, je nutné přezkoumat, zda původní stížnost byla správně vyřízena a o výsledku podat stěžovateli zprávu. Neobsahují-li jeho opakované stížnosti nové skutečnosti, není nutno je znovu přešetřovat.
- Prošetření všech bodů stížností musí být prováděno bez průtahů, odpovědně a hospodárně.
- Stížnost se považuje za vyřízenou, jakmile po jejím přešetření byla učiněna potřebná opatření k odstranění zjištěných závad, stěžovatel byl o tom písemně informován a nepodal do 15. dnů od obdržení informace odvolání.
- vyřízení stížnosti musí být stěžovatel písemně informován a to i v případě, bylo-li zjištěno, že stížnost není oprávněná.
- Při prošetřování anonymních stížností je třeba důsledně zachovávat etiku kontroly a nesdělovat jména prověřovaných osob a výsledky šetření, dokud není prokázána opodstatněnost stížností.
- Výsledek prošetření anonymních stížností bude vyvěšen na nástěnce ve vestibulu.
- Proti vyřízení stížnosti lze podat odvolání do 15 dnů ode dne doručení.

### Informovanost

**Klienti** jsou při příjmu do Domova informováni o možnosti podávat stížnosti a připomínky.

Dále pak jsou znovu informováni v adaptační době. Po adaptační době probíhá „školení“, klientů vždy 1x za půl roku.

Předávání informací probíhá vždy vhodnou formou pro daného klienta.

**Zaměstnanci** jsou informováni při nástupu do zaměstnání, během zkušební doby a dále pak na provozních schůzích.

**Nezávislé organizace, které sledují dodržování lidských práv a na které je možno se obrátit**

**Veřejný ochránce práv – ombudsman** - působí podle zákona č. 349/1999 Sb., o veřejném ochránci práv, k ochraně osob před jednáním úřadů a dalších institucí, vykonávající státní správu, pokud je jejich jednání v rozporu s právem.

Kontakt:

**Kancelář Veřejného ochránce práv**

Údolní 39

602 00 Brno

[www.ochrance.cz](http://www.ochrance.cz) e-mail : [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)

**Český helsinský výbor**

tato instituce se zabývá monitoringem lidských práv v ČR.

Kontakt:

**Český helsinský výbor**

Jelení 5

118 00 Praha 1

- [www.helcom.cz](http://www.helcom.cz) e-mail : [sekr@helcom.cz](mailto:sekr@helcom.cz)

**Občanské poradny**

jsou nezávislým místem bezplatné, důvěrné a nestranné pomoci, provázejí občany při jejich obtížích.

[www.obcanskeporadny.cz](http://www.obcanskeporadny.cz)

**Krajský úřad Středočeského kraje**

Odbor sociálních věcí

Zborovská 11

Praha 5

150 21

Tato směrnice je závazná pro všechny zaměstnance Domova. Nedodržení se bude brát jako porušení pracovní kázně a to dle ustanovení §38 a 52 ZP.

*Přílohy :*

- Příloha č. 1 – Formulář Evidence stížností (formuláře jsou uloženy v Knize „Evidence stížností“)
- Příloha č. 2 – Postup při podávání stížností – zjednodušená verze pro klienty (jsou umístěny u každé schránky s piktogramem)

*Příloha č.1*

**Pořadové číslo stížnosti:** ...../2018

**Jméno a příjmení stěžovatele:**

**Stížnost byla podána anonymně: ANO/NE**

**Adresa stěžovatele:**

**Datum a způsob podání stížnosti:**

**Předmět stížnosti:**

**Datum k předání k vyřízení:**

**Kdo stížnost vyřizuje (jméno, příjmení, funkce):**

**Výsledek šetření:**

**Datum vyřízení:**

**Podpis odpovědného pracovníka:**

**Podpis ředitele:**

Příloha č.2

# POSTUP PŘI PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTI

**Písemné i ústní stížnosti** lze podávat přímo kdykoli do zvláštních anonymních schránek umístěných v prostorách Domova (ve vestibulu, v prvním patře a ve druhém patře, schránky nejsou umístěny pod kamerovým systémem), případně předat (ústně) jakémukoliv zaměstnanci Domova.

Klient si může stěžovat i mimo Domov (např. občanské porady, ombudsman). Seznam je uveden ve standardu č. 7.

## Postup řešení stížnosti

Stížnost musí být **vyřízena do 30. dnů**, stěžovatel bude **písemně**

**vyrozuměn. V případě anonymní stížnosti bude vyřízení vyvěšeno na nástěnce ve vestibulu.**

## Odvolání

Pokud **nebude stěžovatel spokojený** s vyřízením stížnosti, může se **do 15. dnů odvolat.**