

## **Směrnice č. 3/2019**

**pro přijímání, evidování a vyřizování stížností**

**(ke standardu č. 7 - Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby)**

<b>Garant vypracování:</b>	<b>Schválil:</b>	<b>Dne:</b>
Ing. Mgr. Alena Řehořová	Mgr. Radka Hapalová, ředitelka	1. 10. 2019
<b>Realizační tým:</b>	Ředitelka + garant vypracování	

## Úvodní ustanovení

Účelem této Směrnice je stanovit soulad se standardem kvality č. 7 a jednotný postup pro přijímání, evidování a vyřizování stížností.

## Základní pojmy:

**STÍŽNOST** – podání, jež vyjadřuje určitý projev nespokojenosti s kvalitou nebo způsobem poskytování sociální služby.

Dále je za stížnost považováno:

- vše, co považuje stěžovatel za stížnost. **Řešíme stížnost na kvalitu poskytovaných služeb či způsob poskytování sociální služby.** Organizace však neřeší běžné mezilidské spory mezi jednotlivými uživateli či jejich rodinnými příslušníky – zachovává neutrální postoj. V případě stížnosti na jiného uživatele naší služby organizace poskytuje stěžovateli na jeho výslovnou žádost případnou pomoc a podporu. Vycházíme z filozofie, že je přirozenější, aby si uživatelé svoje sousedská nedorozumění řešili mezi sebou – obdobně jako to řeší jejich vrstevníci žijící v přirozeném sociálním prostředí. Pokud jsou jedním uživatelem porušována práva druhého uživatele, organizace pomáhá tyto situace řešit (např. nedodržování hygieny u uživatelů, apod.).
- vše, co poskytovatel opakovaně uživateli slíbil a neudělal
- vše, co má ve svém důsledku efekt na sníženou kvalitu, způsob a rozsah poskytované služby, bezpečnost uživatele, ochranu jeho práv, osobní svobodu apod.

**Podnět, připomínka** – týká se spíše návrhu na zvýšení kvality či rozsahu a způsobu poskytování služeb. Pokud na tom uživatel služby vyloženě netrvá, neřeší se písemně, organizace je řeší v rámci operativní komunikace. Podněty a připomínky mohou být vyvěšeny na nástěnku včetně řešení, probrány s uživateli na společné schůzi, na pracovní poradě apod.

**STĚŽOVATEL** – fyzická osoba, která podává stížnost a dosáhla věku 18 let.

## **PŘÍJEM STÍŽNOSTÍ:**

- Stížnosti přijímá během své pracovní doby ředitelka/sociální pracovnice. V případě potřeby kterýkoli zaměstnanec poskytovatele.
- Stěžovatelé své stížnosti zasílají poštou nebo je předávají osobně, popř. jiným způsobem – e-mailem, telefonicky, vhazují je do schránky organizace apod.
- Záleží na rozhodnutí stěžovatele, zda se podepíše, či bude vystupovat anonymně.
- V případě, že stěžovatel podání stížnosti učiní ústně, odpovědný zaměstnanec jej vyzve, aby stížnost sepsal, a poskytne k tomu stěžovateli příslušný tiskopis – „Formulář na oznámení stížnosti“. V případě, že vyhotovení písemné stížnosti bude stěžovateli činit potíže, odpovědný zaměstnanec mu poradí, jak stížnost sepsat, případně v individuálních případech o podání stížnosti sepíše záznam na daný formulář, který po přečtení předloží stěžovateli k podpisu. Stížnosti jsou zaznamenávány tak, aby odpovídaly tomu, co jimi chtěl stěžovatel říci. Pracovník, pomáhající uživateli i stížnost napsat si zpětně opakovaně ověřuje, zda stížnost opravdu sepisuje v takovém znění, jak ji chce mít nastylizovanou stěžovatel (přečte mu, co napsal, ptá se, zda je to správně, popř. text znovu přeformuluje dle požadavku uživatele). Nevnáší do textu při psaní stížnosti svoje formulace. Tento Záznam okopíruje, a uživateli předá kopii. Stížnost uživatel vloží do obálky a zalepenou ji

předá pracovníkovi, který ji předá dle jeho požadavku vedení organizace, nebo ji vhodí do schránky na stížnosti. V případě, že uživatel vysloví požadavek, aby zaměstnanec zamlčel totožnost stěžovatele, je zaměstnanec povinen tak učinit.

- V případě potřeby má stěžovatel právo mít k dispozici tlumočníka, může využít i pomoci jiných fyzických osob (např. sousedů, příbuzných, pracovníka poskytovatele aj). Tlumočnickem se nemyslí jen člověk překládající cizojazyčné sdělení, ale např. logoped u uživatelů s afázií, osoba ovládající znakovou řeč u hluchoněmých, pro komunikaci mohou být použité piktogramy aj. V případě, že stěžovatel hovoří cizím jazykem, bude vyžádán překladatel.
- Stěžovatel má možnost si svobodně zvolit nezávislého zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat (příbuzný, známý, jiný uživatel domova, zaměstnanec, kterému klient důvěřuje či jakákoli jiná fyzická či právnická osoba dle vlastního výběru, která stojí mimo strukturu zařízení i poskytovatele). V případě, že uživatele zastupuje zaměstnanec, musí vystupovat jako nestranný a hájit zájmy uživatele a ne organizace.
- V případě stížnosti podané telefonicky si kontaktovaný zaměstnanec vyžádá jméno, příjmení a adresu stěžovatele a zpracuje úřední záznam. V případě, že stěžovatel požadované informace odmítne sdělit, bude s touto stížností naloženo jako se stížností anonymní – viz dále.
- Zvýšenou pozornost věnují zaměstnanci možnosti podávat stížnosti u uživatelů se sníženou orientací, protože tyto osoby mohou mít problém s vyjadřováním svých přání a potřeb. Pracovníci jim proto při běžném každodenním kontaktu kladou dotazy, zda jim to, jak jim poskytují služby, vyhovuje, popřípadě co mají udělat jinak a lépe, aby byl uživatel spokojen. S jeho případnými požadavky seznamují ostatní pracovníky. Tito uživatelé však samozřejmě také mají právo podat si stížnost, jako jakýkoliv jiný uživatel.
- Na možnost stěžovat si jsou uživatelé písemně upozorněni při podepisování smlouvy, ve vnitřních pravidlech, která jsou součástí smlouvy. V případě, že uživatel projevuje nespokojenost, nabídne mu pracovník možnost stěžovat si při výskytu aktuální situace.
- Stížnosti a připomínky ke stravě ze strany uživatelů a na jejich požádání zaměstnanci zapisují do sešitu umístěného na jídelně. Následně je předán k řešení s dodavatelem stravy.
- Stížnosti, požadavky a problémy či připomínky na kvalitu a způsob poskytování sociálních služeb může přednést i kterýkoli zaměstnanec organizace, přičemž se při řešení takové stížnosti postupuje stejně, jako kdyby ji přednesl uživatel. S tím souvisí povinnost pracovníků sledovat a reagovat na projevy nelibosti u uživatelů, kteří se nedokáží vyjádřit běžnou komunikační formou.
- Platí zásada, že uživatel ani pracovník nesmí být následně po stížnosti v nevýhodě. Je nepřijatelné, aby byli jakýmkoli způsobem perzekuováni. Je pro ně vytvářeno prostředí, kdy se cítí bezpečně, je s nimi jednáno s respektem a akceptací.
- **Účelem řešení každé stížnosti či připomínky je náprava stávajícího stavu – ředitelka nebo jí pověřený pracovník vypracují nápravná opatření.**

### **EVIDENCE STÍŽNOSTÍ:**

- Příjem stížností podaných všemi formami vede ředitelka organizace. V případě zájmu uživatele ji okopíruje a kopii podepíše a napíše na ní datum převzetí. Tuto kopii stížnosti uživateli předá. Pokud je stížnost podána elektronicky, telefonicky či ústně, je zaevidovaná ředitelkou do složky evidence stížností.
- Evidence všech podaných stížností musí obsahovat zejména tyto základní údaje:

- pořadové číslo
- jméno a příjmení stěžovatele, popř. jeho adresa
- datum podání stížnosti
- předmět stížnosti
- kdy a komu byla stížnost předána k vyřízení
- výsledek šetření stížnosti a datum vyřízení
- vyjádření, zda byla stížnost oprávněná, částečně oprávněná či neoprávněná

## PROVĚŘOVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ, NÁPRAVNÁ OPATŘENÍ

- Pracovník, který stížnost od uživatele převzal, zajistí neprodleně její předání ředitelce k vyřízení.
- Požádá-li stěžovatel, aby jeho jméno nebylo uváděno, prošetřuje se stížnost bez uvádění jména stěžovatele. V případě anonymně podepsané stížnosti či připomínky bude s těmito materiály postupováno stejně jako u každé jiné písemné stížnosti.
- Ředitelka nebo jím pověřený pracovník zjistí všechny důležité okolnosti podání a rozhodne, zda je stížnost oprávněná, částečně oprávněná či neoprávněná (zda jde opravdu o stížnost na kvalitu a způsob poskytování sociální služby, a ne například o tlak uživatele na zaměstnance, aby za něj řešili běžné osobní nebo sousedské neshody s jinou osobou. V takovém případě poučí uživatele, že v těchto situacích zachováváme neutrální postoj a doporučí mu řešení jiným způsobem). V případě nepřítomnosti ředitelky tuto stížnost řeší její zástupce sociální pracovnice.
- Všechny stížnosti a skutečnosti v nich uvedené je nutno **odpovědně, hospodárně a bez zbytečných průtahů prošetřit a vyřídit**.
- Při řešení stížnosti je vždy jednáno se všemi osobami, kterých se stížnost bezprostředně týká (uživatel, pracovník...) a je dána možnost vyjádření všem stranám.
- Podává-li stěžovatel stížnost v téže věci opakovaně, je nutné přezkoumat, zda původní stížnost byla řádně prošetřena a vyřízena. O výsledku přezkoumání je nutno stěžovateli podat zprávu. Pokud stěžovatel i po přezkoumání podá tutéž stížnost znovu a neuvede další nové skutečnosti, které by měly vliv na výsledek šetření, není nutno ji prošetřovat. Stížnost je uložena bez opatření a stěžovatel je o tom písemně vyrozuměn.
- **Opatření, pokud si klient stěžuje na konkrétního zaměstnance:**
  - **Stížnost směřující ke kritice konkrétního zaměstnance** prošetřuje jeho přímý nadřízený. Stížnost nesmí být přidělena k vyřízení tomu zaměstnanci, jehož se kritika týká nebo jeho příbuznému. Nadřízený nejdříve vyslechne stížnost uživatele. Potom vede rozhovor s pracovníkem, na kterého si uživatel stěžuje, společně celou záležitost rozeberou. Pokud je to v zájmu řešení problému, svolá společné setkání i s uživatelem, kde bude celá záležitost probrána. Hledají se společně cesty nápravy.
  - Rozhovor vede nejčastěji přímý nadřízený zaměstnance, ve spolupráci s ředitelkou. Tu v každém případě informuje o podané stížnosti a jejím řešení či vyřešení.
  - Je třeba mít vždy na mysli, že je třeba chránit oprávněná práva jak uživatelů, tak zaměstnanců, proto je třeba přistupovat k šetření a následnému řešení celé situace velmi citlivě a objektivně.
  - Pokud je stížnost uživatele oprávněná, vypracuje přímý nadřízený ve spolupráci s vedením organizace nápravné opatření – pracovní postup, metodiku, harmonogram aj. (nebo požádá vedení o vypracování nápravného opatření), se kterými jsou neprodleně seznámeni i ostatní zaměstnanci oproti podpisu.

- Pracovník je nadále přímými nadřízenými více sledován při své další práci.
  - Nadřízení se opakovaně zajímají u uživatele, zda nepocítuje nějakou újmu vůči své osobě ze strany chování, v poskytování rozsahu a kvality poskytovaných služeb ze strany pracovníků či konkrétního pracovníka.
  - V případě dalších potíží lze použít sankci:
    - snížení nebo odebrání osobního příplatku
    - písemné upozornění zaměstnance na nevhodné chování a potřebu nápravy
    - v případě hrubého porušení pracovních povinností rozvázání pracovního poměru dle možností daných ZP.
  - Při porušování pracovních povinností ze strany zaměstnanců se organizace řídí platnou legislativou – zejména Zákoníkem práce, vnitřním platovým předpisem, pracovním řádem, etickým kodexem.
  - V případě potřeby (bez ohledu na to, zda byla stížnost oprávněná či neoprávněná) je nabídnuta stěžovateli spolupráce s rodinou, či jiným odborníkem, pracovníkovi může být poskytnuta supervize.
- O průběhu celé záležitosti a nápravných opatřeních provádí ředitelka organizace písemný záznam. Jeden výtisk je založený do sociálního spisu klienta, druhý do spisu zaměstnance, třetí do složky - „vyřizování stížností“.
  - Stížnost je považována za vyřízenou, jakmile budou po jejím prošetření učiněna příslušná opatření k nápravě nebo bude stěžovateli zasláno písemné sdělení, jímž bude s patřičným odůvodněním vyrozuměn o tom, proč jeho stížnosti nebylo vyhověno. O způsobu vyřízení podané stížnosti musí být stěžovatel vždy v nezbytně nutném rozsahu písemně vyrozuměn.
  - Odpověď na stížnost obsahuje poučení stěžovatele o možnosti podat podnět k prošetření k nadřízenému orgánu či jiné organizaci:
    - k nadřízenému orgánu – tj. Město Koryčany, Náměstí 401, k rukám starostky
    - na Kancelář veřejného ochránce práv, Brno, Údolní 39, tel: 542 542 111, e-mail: [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)
    - na jakoukoli národní či mezinárodní organizaci monitorující stav lidských práv, organizace lidí se zdravotním postižením aj. (např. Český helsinský výbor, Štefánikova 21, 150 00 Praha 5, tel: 257 221 142, e-mail: [poradna@helcom.cz](mailto:poradna@helcom.cz)).
    - MPSV ČR, Na Poříčním právu 1, 128 00 Praha 2, tel: 211 921 111, e-mail: [posta@mpsv.cz](mailto:posta@mpsv.cz)

Poučení není dopsáno u odpovědi vyvěšených na nástěnce anonymnímu stěžovateli, neboť odpověď je vyvěšena vedle celého metodického postupu pro podávání stížností.

- **Kontrolní činnost a vyhodnocení stížností:** nejméně 1 x ročně ředitelka organizace vyhodnotí přijaté stížnosti za uplynulé období, provede analýzu, kolik stížností bylo celkem přijato a s jakým výsledkem vyřešeno (nápravná opatření) - viz složka pro evidenci stížností.
- Stížnosti ze strany klientů na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb, jejich připomínky a problémy (bez uvedení jejich jména) jsou řešeny na společných setkáních všech klientů, na operativních poradách i na pracovních poradách, včetně termínu opatření k nápravě a jména osoby, která za řešení odpovídá.

## LHŮTY

Stížnosti musí být prošetřeny a vyřízeny bezodkladně. Veškeré stížnosti musí být vyřízeny nejpozději ve lhůtě do 30 dnů od přijetí. Tyto lhůty mohou být poskytovatelem přiměřeně prodlouženy, a to tehdy, jde-li o stížnost zvláště komplikovanou, pro jejíž vyřízení si poskytovatel musí opatřit další podklady. O prodloužení lhůty musí být stěžovatel neprodleně písemně vyrozuměn, stejně tak i o důvodech, pro které je lhůta k vyřízení prodloužena. Uživatel bude vždy vyrozuměn, jak byla stížnost vyřízena.

V případě anonymního podání bude odpověď zveřejněna na nástěnce v přízemí budovy domova po dobu 10 dnů.

## Způsob podávání a zjišťování stížností, připomínek, námětů u zaměstnanců:

- osobní pohovory v rámci hodnocení zaměstnanců
- osobně, telefonicky, poštou aj.
- pokud se podepíše, ředitelka se zaměstnancem projedná osobně, bude provedený písemný záznam nebo mu odpoví zpět na e-mailovou adresu
- pokud se nepodepíše – ředitelka odpoví zpět na e-mailovou adresu, ze které byl text odeslán.

## ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- **Organizace vnímá každou stížnost jako zpětnou vazbu ke kvalitě a rozsahu služeb, které poskytuje, jako podnět ke zkvalitnění své další činnosti.**
- Všichni zaměstnanci jsou povinni při přijímání, evidování a vyřizování stížností postupovat tak, aby byla každému občanovi zachována jeho lidská důstojnost, dobrá pověst a bylo chráněno jeho jméno. Současně musí být respektováno právo každého občana na ochranu před neoprávněným zasahováním do soukromého a osobního života a právo na ochranu údajů o jeho osobě před jejich zneužitím. Postup při řešení stížností musí být pro klienta bezpečný, diskrétní, nestranný, nesmí se obrátit proti stěžovateli, naopak mu musí být projevován respekt a akceptace.
- **Uživatelé jsou o možnosti stěžovat si informováni:**
  - a) Ve Vnitřních pravidlech (Domácí řád), která jsou přílohou Smlouvy o poskytování soc. služeb,
  - b) Průběžně během hovoru s pracovníky služby,
  - c) Během provádění nahodilých kontrol vedoucími pracovníky organizace.
- Pro vyřizování anonymních stížností se přiměřeně použijí ustanovení těchto pravidel.

Tato Směrnice je závazná pro všechny zaměstnance organizace Domov pro seniory Koryčany.

Směrnice je účinná od 1. 10. 2019 a ruší stávající vnitřní předpisy organizace pro tuto oblast.

Mgr. Radka Hapalová  
ředitelka