



## **Centrum sociálních služeb pro osoby se zrakovým postižením v Brně - Chrlicích**

### **Domov pro osoby se zdravotním postižením**

#### **Standard č. 7 Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby**

**Standard je určen pro:** zaměstnance, uživatele, zájemce o službu, veřejnost

**Vypracoval:** pracovní tým zaměstnanců

**Schválil a vydal:** Ing. Paleček Miloš ředitel

**Platnost od:** 1.1.2017

**Aktualizace:** nepravidelně průběžně

Pořadí aktualizace	1.	2.	3.	4.	5.
Datum	1.1.2010	1.7.2012	28.12.2012	31.12.2013	31. 3. 2014
Pořadí aktualizace	6.	7.			
Datum	31.12.2015	30.12.2016			

Uživatel, blízké osoby, organizace a instituce zabývající se ochranou lidských práv, mají možnost si stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby, aniž by tím byli ohroženi. Stížnosti jsou pracovníky zařízení chápány jako výkon práva uživatele a příležitost ke zvýšení kvality služby. Zařízení má pro podávání a řešení stížností stanovena pro uživatele i zaměstnance trvale dostupná písemná pravidla.

O právu uživatelů podat stížnost, informují jako první sociální pracovníci již při jednání se zájemcem o službu a poté při nástupu do zařízení, dále jsou uživatelé informováni prostřednictvím klíčových pracovníků.

**Stížností** se rozumí takové podání uživatele nebo jiné osoby na sociální službu nebo způsob poskytování sociální služby, které přináší kritiku a očekávání nápravy či opatření.

**Podnětem** se rozumí takové podání, které přináší nové náměty, návrhy na zlepšení nebo způsobu poskytování služby. Podněty se nezapisují a neevidují podle pravidel tohoto standardu.

**Připomínkou** se rozumí konkrétní kritické podání, ve kterém podatel nechává řešení na poskytovateli. Připomínky se nezapisují a neevidují podle pravidel tohoto standardu.

## Podání stížnosti

### Kdo může stížnost podat

Stížnost může podat nejen uživatel služby, ale v jeho zájmu i kterýkoliv občan nebo zaměstnanec. Podání stížnosti nesmí být na újmu tomu, kdo ji podal, ani tomu, v jehož zájmu byla podána. V případě, že stížnost v zájmu uživatele podá jiná osoba, aniž by k tomu byla uživatelem zmocněna, bude uživatel o této skutečnosti informován. Stěžovatel má možnost svobodně si zvolit nezávislého zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat nebo který bude při jednání přítomen. Může to být osoba fyzická (příbuzný, rodinný přítel, zaměstnanec apod.) i právnická (např. Občanská poradna). Stěžovatel, který má problémy s komunikací (zrak, sluch, mentální postižení), má právo na nezávislého tlumočnicka.

### Stížnost může být podána

- ústně (osobně, telefonicky) – stížnost je možné sdělit kterémukoliv zaměstnanci Centra. Zaměstnanec je povinen přijatou stížnost zaznamenat tak, aby odpovídala tomu, co chce stěžovatel říci.

Stížnost je pak zaevidována do - Knihy stížností, která je uložena u sociálního pracovníka.

Písemné podání je možné:

- osobně u kteréhokoliv zaměstnance Centra,
- zaslat poštou na adresu: Centrum sociálních služeb pro osoby se zrakovým postižením v Brně – Chrlicích, Chrlické nám. 2, 643 00 Brno,
- vložit do kterékoli z označených schránek, které jsou umístěny ve všech patrech zařízení, tak aby byly dostupné a zároveň, aby byla zajištěna anonymita při vkládání stížnosti. Informaci o umístění těchto schránek jsou povinni předat uživatelům jejich klíčoví pracovníci.  
Schránku je vybírá 1x týdně sociální pracovník vždy společně s dalším sociálním pracovníkem, nebo vychovatelem.
- stížnost lze podat i anonymně.

## **Komu stížnost podat**

Stížnost je povinen přijmout každý zaměstnanec Centra, stížnost na ředitele se podává na Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, Na Poříčním právu 1, 128 01 Praha

## **Podání a vyřizování stížnosti u nekomunikujících uživatelů**

Za nekomunikujícího uživatele s vysokou mírou podpory může podat stížnost kterýkoliv zaměstnanec CSS, rodinní příslušníci či přátelé uživatele, cizí osoby (např. studenti na praxi, dobrovolníci apod.)

U uživatele, který nekomunikuje, sledují pracovníci v přímé péči a klíčový pracovník během poskytování péče projevy nespokojenosti uživatele, projevy nelibosti a nepohody. Tyto projevy jsou u uživatelů individuální. Může jít o hlasový, mimický či pohybový projev nespokojenosti, nebo tělesné projevy, např. pláč, zvýšení svalové tenze nebo změny tělesné teploty. Projevem nespokojenosti však může být i apatie. Příčinou může být nekvalitně poskytovaná péče, nebo např. hlad, průvan, bolest, hluk či naopak sensorická či pohybová deprivace).

Prevence: Projevy nespokojenosti a nelibosti u nekomunikujících osob s vysokou mírou podpory, které mohou nastat následkem nekvalitně poskytované péče, jsou sledovány především zaměstnanci přímé péče o uživatele (pracovnice v sociálních službách přímé obslužné a základní výchovné péče) a klíčovým pracovníkem, ale také všeobecnou zdravotní sestrou, praktickým lékařem, či pracovníkem, který provádí kontrolu kvality poskytování sociálních služeb.

Při zjištění projevů nespokojenosti a nelibosti u nekomunikujícího uživatele jsou hledány příčiny, které jsou ihned řešeny buď změnou způsobu nebo kvality poskytování péče. Dle potřeb uživatele je klíčovým pracovníkem upraven jeho individuální plán péče.

Změny vedoucí ke zkvalitnění poskytování péče jednotlivým uživatelům jsou také předmětem schůzek týmu ucelené rehabilitace.

## **Zaznamenání stížnosti**

Došlé stížnosti se evidují v Knize stížností, která je k dispozici u sociálního pracovníka. Zaměstnanec, který stížnost přijímá, zvolí vhodný způsob ověření toho, zda je stížnost zaznamenána tak, jak ji stěžovatel míní. Zaznamenané stížnosti musí obsahovat konkrétní výroky stěžovatele, ne jen interpretaci personálu. Uživateli je poskytnuta podpora, aby bylo jasné, co chce říci.

Stížnosti jsou vedeny pod číslem a zakládají se podle data doručení.

## **Postup při vyřízení stížnosti**

- Osobu, která se zabývá prošetřením stížnosti, určuje ředitel zařízení. Zásadou při vyřizování stížnosti je, že stížnost není svěřena k vyřízení zaměstnanci, proti kterému stížnost směřuje. Týká-li se stížnost skutečností, které jsou předmětem činnosti více oddělení, ředitel pověří zaměstnance, který bude zodpovídat za její vyřízení.
- Směřuje-li stížnost vůči řediteli zařízení, je postoupena nadřízenému orgánu - MPSV
- Stížnosti a připomínky podané na setkáních s vedením Centra – shromáždění uživatelů, minimálně 2x ročně, jsou vyřizovány podle povahy a obsahu.
- Závažné stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb jsou řešeny na pravidelných poradách vedení, včetně termínu opatření a jména osoby, která za řešení odpovídá.
- Stížnosti, problémy, požadavky a připomínky na kvalitu poskytování sociálních služeb může přednést každý ze zaměstnanců kdykoliv.

- Stížnost lze podat i při soukromém rozhovoru s kýmkoliv z vedení Centra, popřípadě prostřednictvím ostatních zaměstnanců. Při řešení se postupuje stejně jako při řešení stížností uživatelů.

### **Časové lhůty a odvolání**

Odpověď na stížnost musí být v písemné podobě a s podpisem zodpovědné osoby. Informace o vyřízení stížnosti jsou vždy předány stěžovateli písemně, nejpozději do 30 dnů od data přijetí stížnosti. Odpověď musí být srozumitelná. Je-li to pro pochopení záležitosti třeba, je písemná odpověď objasněna v rámci rozhovoru. Za odeslání odpovědi zodpovídá zaměstnanec, který je zodpovědný za řešení stížnosti.

Pouze v mimořádných případech, kdy z objektivních důvodů nelze v běžné lhůtě stížnost důsledně vyřídit, je stanovena lhůta delší. O této skutečnosti je stěžovatel písemně informován.

U anonymní stížnosti je odpověď spolu se zněním stížnosti vyvěšena na hlavní nástěnce na chodbě u ředitelny, po dobu nejméně 5 dnů. Klíčoví pracovníci informují všechny uživatele o možnosti přečtení odpovědi na anonymní stížnost.

Stížnosti a podněty jsou důležitou informací o spokojenosti uživatelů s poskytovanou službou a významným zdrojem informací o možnostech, jak poskytované služby v našem zařízení zlepšit. Stížnost je obranou proti neoprávněnému zásahu do práv uživatelů a jejich zájmů a současně ji chápeme jako nástroj kontroly.

Stížnosti a podněty nám pomáhají průběžně zkvalitňovat naše služby. Představují zpětnou vazbu, která nám poskytuje cenné informace o nás samotných.

Uživatelé jsou informováni o možnosti obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti na nadřízený orgán poskytovatele nebo na instituci sledující dodržování lidských práv a podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížností. Odvolání může uživatel podat na tyto instituce:

Kontaktní adresy:

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, Na Poříčním právu 1,128 00 Praha  
tel. 0221921111  
[www.mpsv.cz](http://www.mpsv.cz)

Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno  
tel. 542 542 888,  
e- mail [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz),  
[www.ochrance.cz](http://www.ochrance.cz)

Český helsinský výbor, Štefánikova 216/21, 150 00 Praha-Smíchov  
tel 257 221 142  
e-mail [sekr@helcom.cz](mailto:sekr@helcom.cz)  
[www.helcom.cz](http://www.helcom.cz)

**Centrum sociálních služeb pro osoby se zrakovým postižením v Brně-Chrlicích,**  
**Chrlické nám. 2, 643 00 Brno**

**Co dělat, když vás něco trápí, tíží, nebo se vám, něco nelíbí**

- 1. Mluvte a pište o všem, co vás trápí, tíží, co vám působí problémy.**
- 2. Požádejte o pomoc kteréhokoliv zaměstnance.**
- 3. Zaměstnanec Vaši připomínku zapíše a předá.**
- 4. Vaše stížnost, nebo připomínka bude vyřízena do třiceti dnů.**
- 5. Máte právo účastnit se vyřizování vaší stížnosti.**
- 6. Pokud svou stížnost budete psát, nemusíte se podepisovat.**
- 7. Schránky, do kterých můžete vkládat své připomínky a stížnosti jsou umístěny na všech patrech zařízení a ve vestibulu Centra.**