



Standardy kvality sociálních služeb

Standard č. 7

ČÍSLO PŘEDPISU: SQ/07
ÚČINNOST OD: 01.09.2022

Odborně zpracovala: Mgr. Lenka Hebíková Kubátová
Schválila a vydala: Mgr. Lenka Hebíková Kubátová

Vydáno v tištěné podobě a zveřejněno na společném disku. Originál uschován na úseku ředitelky. Každý zaměstnanec má možnost pořídit si kopii pro pracovní účely.

Aktualizaci a doplňky vnitřního předpisu provádí pověřený zaměstnanec organizace.

S obsahem tohoto vnitřního předpisu je seznámen každý zaměstnanec v době svého nástupu do zaměstnání v Domově Libnič a Centru sociálních služeb Empatie, s následnou povinností se seznámit se všemi aktualizacemi na základě pokynu vedoucího zaměstnance.

Změnový list

Změna č.	
Platnost od:	
Předmět změny:	
Změna č.	
Platnost od:	
Předmět změny:	
Změna č.	
Platnost od:	
Předmět změny:	
Změna č.	
Platnost od:	
Předmět změny:	
Změna č.	
Platnost od:	
Předmět změny:	
Změna č.	
Platnost od:	
Předmět změny:	
Změna č.	
Platnost od:	
Předmět změny:	
Změna č.	
Platnost od:	
Předmět změny:	
Změna č.	
Platnost od:	
Předmět změny:	
Změna č.	
Platnost od:	
Předmět změny:	
Změna č.	
Platnost od:	
Předmět změny:	
Změna č.	
Platnost od:	
Předmět změny:	

Obecná ustanovení

Klienti sociálních služeb Domova Libnič a Centra sociálních služeb Empatie případně jiné osoby mají právo na podání stížnosti, pokud nejsou spokojeni s kvalitou nebo způsobem poskytování sociálních služeb. Organizace je vnímá jako impulsy ke zlepšení a kontrole kvality poskytovaných služeb.

Terminologie:

- 1) **Osoba oprávněná podat stížnost** je klient nebo jeho opatrovník, zákonný zástupce. Klient si může zvolit k vyřizování stížnosti nezávislého zástupce (např. rodinný příslušník, přítel, popř. jiná osoba zastupující zájmy klienta).
- 2) **Stížností** se rozumí projev nespokojenosti či kritika na způsob poskytování sociální služby ze strany klienta nebo jiné osoby, která očekává nápravu, vysvětlení či jiná opatření.
- 3) **Podnětem** se rozumí takové podání, které přináší nové náměty, návrhy na zlepšení činností v organizaci nebo ve způsobu poskytování služby.
- 4) **Připomínkou** se rozumí konkrétní podání ke zlepšení kvality sociálních služeb.

Podstatou podnětu či připomínky není porušení práv klienta a povinností poskytovatele sociální služby. Zaměstnanci je získávají z rozhovoru při každodenním kontaktu, při dotazování na spokojenost s poskytovanou službou při pravidelných setkáních s klienty nebo např. z dotazníkových šetření. Vždy informují svého nadřízeného, ředitelku a řeší se na společných poradách.

Podané stížnosti jsou pracovníky organizace vnímány především jako právo klientů, aniž by tím byli nějakým způsobem sami ohroženi a v žádném případě je nediskriminují v dalším užívání sociálních služeb.

Stížnosti, podněty a připomínky jsou:

- 1) důležitou informací o spokojenosti klientů s poskytovanou službou,
- 2) významným zdrojem informací o možnostech, jak poskytované služby zlepšit,
- 3) obranou proti neoprávněnému zásahu do práv a zájmů klientů,
- 4) nástrojem kvality poskytované služby.

Práva klientů při podávání stížnosti

S postupem podávání a vyřizování stížností seznamuje sociální pracovnice každého zájemce ještě před uzavřením „Smlouvy o poskytování sociální služby“, dále jsou klienti informováni na pravidelných setkáních se sociálními pracovníci při hodnocení průběhu služby či na setkáních s ředitelkou a vedoucími služeb.

Stížnost na poskytované služby může podat klient nebo jeho zákonný zástupce, opatrovník. Klient má právo zvolit si pro vyřizování stížnosti nezávislého zástupce (rodinný příslušník, přítel, popř. jiná fyzická či právnická osoba zastupující zájmy klienta). Stížnost může být podána ústně, písemně, popřípadě jinou formou komunikace (např. za použití piktogramů). Stížnosti mohou být podány i anonymně.

Každý klient může požádat o pomoc při sepsání stížnosti kteréhokoli zaměstnance organizace. Zaměstnanci, kteří s informacemi se stížností přišli do kontaktu, jsou vázáni etickými pravidly a mlčenlivostí. Zveřejnit lze věcné informace o stížnosti, a jaký je výsledek šetření stížnosti.

Informovanost o podávání stížnosti

Pravidla a postup pro podávání stížností jsou v písemné podobě klientům sociálních služeb předána osobně při podpisu Smlouvy a dále k dispozici na nástěnkách všech služeb a webových stránkách organizace.

Stížnosti, podněty a připomínky mohou být podány:

- 1) Osobně nebo telefonicky – prostřednictvím** vedoucího každé sociální služby, popřípadě prostřednictvím jakéhokoliv pracovníka organizace, ke kterému má klient důvěru.
- 2) Písemně** na adresu organizace Domov Libnič a CSS Empatie (Libnič 17, 373 71 Libnič) nebo vhozením do označených Schránek vzkazů, přání a stížností umístěných na každé službě. Schránky vybírají minimálně 2 pověřené osoby najednou každý týden.
- 3) Elektronicky na emailovou adresu - reditel@domovlibnic.cz**

V případě podání ústní stížnosti je klientovi nabídnuta podpora pro správnou interpretaci a formulaci k zápisu projednávané věci. V případě ústní stížnosti provede pracovník písemný záznam stížnosti, který předloží stěžovateli k podpisu (popřípadě k jinému způsobu ověření). Na přání klienta bude stížnost podána jako anonymní.

Evidence stížností

Veškeré podané stížnosti jsou zaznamenány do formuláře „Evidence a zápis o stížnosti“ a předány zaměstnanci spisové služby k evidenci.

Způsob vyřizování stížností

Stížnosti na kvalitu poskytované služby je oprávněna vyřizovat ředitelka organizace nebo jí pověřený zaměstnanec. Stížnost se vyřizuje ve lhůtě do 30 kalendářních dnů od data jejího zaevidování na podatelně organizace. Stěžovatel obdrží odpověď na stížnost vždy písemně, a to takovým způsobem, aby pro něj byla odpověď srozumitelná. V případě anonymní stížnosti je odpověď vyvěšena na nástěnkách jednotlivých služeb po dobu 14 dnů.

Stížnosti na ředitelku organizace je oprávněn vyřizovat zřizovatel (tj. Krajský úřad Jihočeského kraje).

Opakované stížnosti, které již byly v minulosti prošetřovány a neobsahují žádné nové skutečnosti, se neprošetřují.

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se mohou stěžovatelé obrátit k nadřízenému orgánu nebo nezávislé instituci.

1x za rok probíhá souhrnné vyhodnocení stížností. Vyhodnocení obsahuje analýzu stížností, přehled o přijatých stížnostech a způsob jejich řešení. Ředitelka upozorní na nejzávažnější případy a označí systémová rizika, navrhne odpovídající opatření.

Závěrečná ustanovení

Archivace stížností probíhá dle platného Skartačního a archivačního řádu.

Tato směrnice nabývá účinnosti 01.09.2022 a ruší tímto dosavadní standardy kvality č. 7 jednotlivých služeb: SQ/07/2017_DZR_4 z 1.10.2019, SQ/07_STD z 1.11.2018, SQ/07/DS_4 z 1.5.2021, SQ/07/2018/TS_3 z 1.9.2019, SQ/07/2018_CHB-2 z 1.2.2019

Příloha č. 1 – Postup pro podání stížnosti – text

Příloha č. 2 – Jak si mohu stěžovat – piktogramy

Příloha č. 3 – Evidence a zápis o stížnosti

V Libníči, dne 26.08.2022

**Domov Libnič a Centrum
sociálních služeb Empatie**
(1) IČ: 006 66 271
Libnič 17, 373 71 Libnič

Mgr. Lenka Hebíková Kubátová
ředitelka



Postup pro podání stížností

Každý klient sociálních služeb Domova Libnič a Centra sociálních služeb Empatie případně jiný osoba má právo na podání stížnosti, pokud není spokojen s kvalitou nebo způsobem poskytování sociálních služeb.

Stížností se rozumí projev nespokojenosti či kritika na způsob poskytování sociální služby ze strany klienta nebo jiné osoby, která očekává nápravu, vysvětlení či jiná opatření.

Podnětem se rozumí takové podání, které přináší nové náměty, návrhy na zlepšení činnosti v organizaci nebo ve způsobu poskytování služby.

Připomínkou se rozumí konkrétní podání ke zlepšení kvality sociálních služeb.

Podané stížnosti, podněty či připomínky Vás žádném případě nediskriminují v dalším užívání sociálních služeb.

Stížnost na poskytované služby může podat osobně nebo písemně Váš zákonný zástupce, opatrovník. Každý má právo zvolit si pro vyřizování stížnosti nezávislého zástupce (rodinný příslušník, přítel, popř. jiná fyzická či právnická osoba). Stížnost může být podána ústně, písemně, popřípadě jinou formou komunikace (např. za použití piktogramů). Stížnosti mohou být podány i anonymně.

Každý může požádat o pomoc při sepsání stížnosti, podnětů či připomínek kteréhokoli pracovníka organizace. Pracovníci, kteří s informacemi se stížností přišli do kontaktu, jsou vázáni etickými pravidly a mlčenlivostí.

Pravidla a postup pro podávání stížností obdrží každý při podpisu Smlouvy a dále jsou k dispozici na nástěnkách všech služeb a webových stránkách organizace.

Stížnosti, podněty a připomínky můžete podat:

- 1) Osobně nebo telefonicky – prostřednictvím** vedoucího každé sociální služby, popřípadě prostřednictvím jakéhokoliv pracovníka organizace, ke kterému má klient důvěru.
- 2) Písemně na adresu** organizace Domov Libnič a CSS Empatie (Libnič 17, 373 71 Libnič) nebo vhozením do označených Schránek vzkazů, přání a stížností umístěných na každé službě. Schránky vybírají minimálně 2 pověřené osoby najednou každý týden. Sepsanou stížnost je samozřejmě možné také předat osobně.
- 3) Elektronicky na emailovou adresu - reditel@domovlibnic.cz**



V případě podání ústní stížnosti, podnětu nebo připomínky je Vám nabídnuta podpora pro správnou interpretaci a formulaci k zápisu projednávané věci. V případě ústní stížnosti provede pracovník písemný záznam stížnosti, který Vám předloží k podpisu. Na Vaše přání bude stížnost podána jako anonymní.

Způsob vyřizování stížností

Stížnost na kvalitu poskytované služby vyřizuje ředitelka organizace nebo jí pověřený pracovník, a to ve lhůtě do 30 kalendářních dnů. Vždy obdržíte na stížnost písemnou odpověď. V případě anonymní stížnosti je odpověď vyvěšena na nástěnkách jednotlivých služeb po dobu 14 dnů. Stížnosti na ředitelku organizace je oprávněn vyřizovat zřizovatel (tj. Krajský úřad Jihočeského kraje).

Opakované stížnosti, které již byly v minulosti prošetřovány a neobsahují žádné nové skutečnosti, se neprošetřují.

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se můžete obrátit k nadřízenému orgánu nebo nezávislé instituci:



Krajský úřad Jihočeského kraje,
U Zimního stadionu 1952/2, 370 76 České Budějovice

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR,
Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha



Asociace občanských poraden,
Sabinova 3, 130 00 Praha 3



Kancelář veřejného ochránce práv,
Údolní 39, Brno, PSČ 602 00

JAK SI MOHU STĚŽOVAT?

1. Chcete si stěžovat? Jste naštvaný? Někdo Vám ublížil?

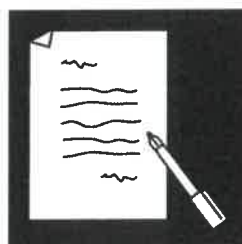
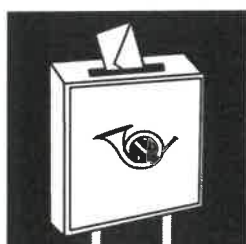


2. Co můžete dělat?

Řeknu to kterémukoli pracovníkovi.



Napišu to a stížnost vhodím do označené Schránky vzkazů, přání a stížností umístěné na každé službě.

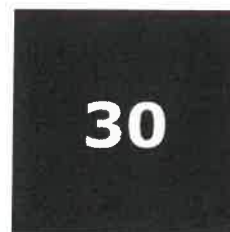
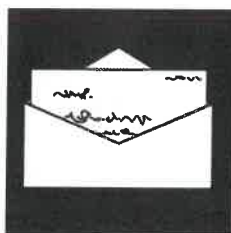
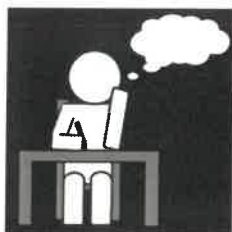


3. Stížnosti vyřizuje ředitelka



4. Stížnost je vyřízená do 30 kalendářních dnů od jejího přijetí a odpověď dostanete vždy písemně.

V případě anonymní stížnosti je odpověď vyvěšena na nástěnce služby.



5. Pokud nejste s vyřízením stížnosti spokojeni, můžete se obrátit na:



Krajský úřad Jihočeského kraje,
U Zimního stadionu 1952/2, 370 76 České
Budějovice



Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR,
Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha



Asociace občanských poraden,
Sabinova 3, 130 00 Praha 3



Kancelář veřejného ochránce práv,
Údolní 39, Brno, PSČ 602 00



Evidence a zápis o stížnosti

Stížnost podal/a (jméno, příjmení):

Obsah stížnosti:

Zapsal/a (jméno příjmení, funkce, podpis)

V dne