

## Postup při vyřizování stížností

### Domov se zvláštním režimem (§ 50 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách)

Klienti si mohou stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby, aniž by tím byli jakýmkoli způsobem ohroženi. Proto má Domov Daniela stanovená tato pravidla:

#### Pravidla pro podávání a vyřizování stížností

##### Úvod

1. Přípomínka, podnět, stížnost (dále jen stížnost) je sdělení osoby, v němž žádá prošetření nebo nápravu skutečnosti, ke které má výhrady nebo ji poškodila, a kterou nemůže řešit vlastními prostředky, nebo jakákoliv stížnost k poskytovaným službám.
2. Poskytovatel sociálních služeb vítá každou připomínku, prověřuje ji a zjišťuje, jestli se nejedná o stížnost.
3. Poskytovatel sociálních služeb (zařízení) stížnosti přijímá jako podnět a zdroj informací o možnostech, jak zlepšit poskytované služby, a jako indikátor spokojenosti klientů s poskytovanou službou. Pro přijímání a vyřizování stížností má stanovená jasná a zřetelná pravidla, dostupná klientům, jim blízkým osobám i pracovníkům zařízení.

#### Pravidla pro podávání stížností

1. K podání stížnosti je oprávněn klient a v jeho zájmu i jakýkoliv osoba.
2. Podání stížnosti nesmí být na újmu tomu, kdo ji podal, ani tomu, v jehož zájmu byla podána (pokud nejde o stejnou osobu). Stěžovatel není podáním stížnosti nijak ohrožen.
3. Pracovníci respektují právo klienta uplatnit stížnost. Vedoucí služby je odpovědný za vytváření atmosféry příznivé pro podání připomínky nebo stížnosti.
4. Stížnost je možno podat ústně nebo písemně.
5. Stížnost je možno podat u jakéhokoliv pracovníka, u vedoucích pracovníků, u sociálního pracovníka nebo vložit do schránky pro stížnosti.
6. Stížnost je též možno podat anonymně (vložením do schránky, kterou 1 × týdně vybírá vedoucí služby).
7. Ústní stížnost může klient uplatnit u svého klíčového pracovníka, u sociálního pracovníka, u vedoucích pracovníků nebo u ředitele zařízení. Při ústním podání stížnosti pracovník vyhotoví zápis, který obě strany podepíší.

### Pravidla pro vyřizování stížností

1. Poskytovatel vyřizuje stížnosti bez zbytečných průtahů, nejpozději ve lhůtě 30 dní. Pokud v odůvodněných případech tuto lhůtu překročí, uvědomí o tom stěžovatele.
2. O podání stížnosti informuje vedoucí služby nebo jiný vedoucí pracovník ředitele.
3. Pro vyřízení a prošetření stížnosti stanoví ředitel tým složený ze tří osob – pracovníků služby, které se stížnost týká. Při výběru týmu dbá na jejich nepodjatost.
4. Členové týmu, který je určený pro vyřízení stížnosti pečlivě prověří všechny okolnosti stížnosti, posoudí její odůvodněnost, navrhnou opatření k odstranění nedostatků a vypracují návrh písemné odpovědi stěžovateli.
5. Pokud stížnost směřuje vůči konkrétní osobě, komise si vyžádá její ústní nebo písemné vyjádření.
6. O řešení stížnosti vyrozumí poskytovatel stěžovatele písemně. Informuje stěžovatele o přijatých opatřeních k odstranění zjištěných závad.
7. Stěžovatel má právo a je o něm informován písemným vyrozuměním, odvolat se proti vyřízení stížnosti.
8. Řešení anonymní stížnosti umístí poskytovatel na nástěnku Domova Daniela.
9. Vedoucí služby každou stížnost eviduje.
10. Za vyřízení stížnosti odpovídá vedoucí služby.

### Řešení s klientem se specifickými potřebami ve vyjadřování

1. **Každý klient má právo podat stížnost** (osobně nebo prostřednictvím jiné osoby). Někteří klienti našeho zařízení, díky svému zdravotnímu stavu, nemají schopnost podat stížnost. Pracovníci v tomto případě hledají způsob, jak klientovi umožnit stížnost vyjádřit a podat.
2. **Zjišťování spokojenosti/nespokojenosti klienta s poruchou v komunikaci**

*Klientům, kteří nedokážou svoji stížnost vyjádřit verbálně, ale dokážou ji sdělit s pomocí obrázků nebo piktogramů, používáme jejich způsob komunikace viz individuální komunikační pomůcky. U klientů, kteří nejsou schopni vyjádřit stížnost ani za pomoci obrázků a piktogramů, zjišťujeme a ověřujeme jejich spokojenost/nespokojenost např. těmito způsoby:*

- Pozorováním – sledujeme, zjišťujeme a ověřujeme jejich libost/nelibost, zjištěné skutečnosti zapisujeme do „záznamu a hodnocení péče“.
- Komunikací s blízkými osobami klienta – zjišťujeme, jakým způsobem klient projevoval spokojenost/nespokojenost dřív, když byl ve svém prostředí, se svými blízkými, zdravý a aktivní, co měl rád, co odmítal, co se mu nelíbilo. Vítráme jejich doporučení, jak předcházet jeho nespokojenosti. Tyto informace jsou uvedeny v osobní složce Klienta.
- Vzájemnou kontrolou – pracovníci přímé péče spolupracují při péči o klienty a vyměňují si a předávají pozitivní i negativní zkušenosti v péči o konkrétního klienta, všimají si způsobů poskytování péče ostatními pracovníky, navzájem se upozorňují na nedostatky. V případě pochybení informují vedoucí služby.

- Kontrolou vedoucími pracovníky – vedoucí pracovníci a manažer kvality kontrolují pravidelně i namátkově způsob práce, kvalitu prováděné péče i způsob komunikace pracovníků s klienty. Zejména u klientů se specifickými potřebami ve vyjadřování pozorováním a sledováním prováděných úkonů zjišťují a ověřují spokojenost/nespokojenost klientů.

### 3. Zjišťování důvodu nespokojenosti u klientů s potížemi v komunikaci

- Zjistíme, jestli potřebuje klient vyměnit inkontinenční pomůcku.
- Jestli mu není horko nebo zima (opocení, chladné ruce, nohy).
- Jestli nemá hlad nebo žízeň, sucho v ústech.
- Jestli není třeba v pokoji vyvětrat, otevřít nebo zavřít okno.
- Jestli ho neoslňuje světlo, slunce nebo mu nevadí úplná tma.
- Jestli ho někde něco netlačí.
- Jestli mi strava chutná, nechutná, je jí málo nebo hodně.
- Jestli mu vadí hluk.
- Jestli to není reakce na nějakou osobu.
- Jestli to není reakce na návštěvu blízké osoby.
- Jestli to není fyzická bolest.

Uvědomujeme si, že často neumíme a nemáme nástroje jak zjistit, proč je klient smutný, nešťastný, jestli mu někdo chybí, jestli ho něco trápí. Proto při zjišťování důvodů nespokojenosti klienta a jeho reakce pozorujeme a chováme se k němu ohleduplně.

### 4. Náprava

- a. Zjištěné nedostatky odstraníme, napravíme.
- b. Situaci popíšeme do individuálního plánu péče klienta.
- c. Informujeme ostatní na poradě týmu.

### Posloupnost v řešení stížností

Klient vyjadřuje svoji stížnost v pravidlech viz výše v textu. → Pracovník v přímé péči → Klíčový pracovník → Vedoucí služby → Manažerka sociálních služeb → Ředitel/ka → Správní rada → Dozorčí rada

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti v Domově Daniela se stěžovatel může obrátit k nadřízenému nebo nezávislému orgánu. Jsou to tyto orgány a jejich adresy:

#### **Diakonie ČCE, dozorčí rada**

Belgická 374/22, 120 00 Praha 2, tel.: 242 487 812,

e-mail: [info@diakonie.cz](mailto:info@diakonie.cz)

#### **MPSV ČR,**

Na Poříčním právu 1, 128 01 Praha 2

tel.: 221 921 111, e-mail: [posta@mpsv.cz](mailto:posta@mpsv.cz)

**Český helsinský výbor,**

Štefánikova 21, 150 00 Praha 5

tel.: 257 221 141, e-mail: [info@helcom.cz](mailto:info@helcom.cz)

**Veřejný ochránce práv,**

Údolní 39, 602 00 Brno

tel.: 542 542 888, e-mail: [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)