



## EVIDENCE STÍŽNOSTÍ NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

### I. Vymezení pojmů

Stížností je vyjádřena nespokojenost stěžovatelů s poskytovanými službami. Stížnost není pracovníky pojmána jako něco nežádoucího, ale jako příležitost ke změně – tzn. pracovníky je chápána jako podnět ke zlepšení poskytované sociální služby. Může se jednat o opakovanou připomínku (např. o nevhodné chování pracovníka vůči klientovi, stížnost rodiny klienta na kvalitu nebo způsob péče v poskytované sociální službě apod.).

Připomínka, oznámení – je upozornění klienta na něco, co není v pořádku, může a nemusí souviset s kvalitou nebo způsobem poskytování sociální služby (např. nespokojenost s jídlem, vztahy mezi klienty nebo je klient smutný, že za ním nepřijela rodina na návštěvu atd.)

Závažnější připomínky či oznámení jsou zapisovány do denního hlášení, řeší se poté např. na poradách klientů, případně jsou zapisovány do individuálního plánu klienta.

### II. Kdo může stížnost podat

K podání stížnosti je oprávněn:

- klient
- zákonný zástupce klienta
- rodinný příslušník, příbuzní klienta
- fyzická či právnická osoba zastupující zájem klienta (např. přítel, zaměstnanec, právník ...)

**(dále jen klient)**

### III. Forma stížnosti

Způsoby jak může být stížnost podána:

- ústně – u kteréhokoli zaměstnance zařízení
- písemně
  - ÚSP Chotělice, Chotělice 89, 503 53 Smidary
  - vhozením do schránky stížností, která je umístěna v přízemí hlavní budovy (zámku) na chodbě u výdeje stravy (schránku vybírá 1x za měsíc sociální pracovnice, zpravidla každé 1. pondělí v kalendářním měsíci)
  - e-mailem: [info@uspchotelice.cz](mailto:info@uspchotelice.cz)
- anonymně - do schránky stížností v přízemí hlavní budovy (zámku) na chodbě u výdeje stravy nebo na adresu organizace
- prostřednictvím tlumočnicka klienta (tlumočnick, který rozumí neverbálním projevům klienta)

### IV. Postup a pravidla při vyřizování stížnosti

- 1) Stížnosti přijímá každý pracovník zařízení (o stížnosti informuje pracovník neprodleně svého vedoucího úseku či sociální pracovníci)
- 2) Sociální pracovnice poté stížnost zapíše a popř. předá stížnost k vyřízení příslušnému pracovníkovi (např. vedoucímu úseku).
- 3) V případě nepřítomnosti sociální pracovnice (so, ne, svátky) se stížnosti hlásí zdravotní sestře ve službě. Ta stížnost zapíše do knihy hlášení a následně při nejbližší příležitosti (po víkendu či svátcích) zdravotní sestra ve službě zajistí bezodkladné předání stížnosti sociální pracovníci.
- 4) V případě, že je stížnost vedena proti sociální pracovníci, stížnost bude vyřizovat ředitel organizace
- 5) Stížnosti klientů jsou evidovány v knize stížností (kniha je umístěna v kanceláři ÚSP u sociální pracovnice), kde je proveden zápis o převzetí stížnosti.

Zápis především obsahuje:

- datum přijaté stížnosti
  - kdo stížnost podává, v případě potřeby korespondenční adresu
  - kdo písemnou nebo ústní stížnost přijal
  - obsah sdělení
  - co stěžovatel žádá nebo očekává
  - způsob a datum řešení
- 6) Zúčastněné osoby poté navrhnou postupy, které povedou ke změně nebo nápravě.
- 7) Se stěžovatelem je stížnost po prošetření projednána, je mu sděleno závěrečné stanovisko s konkrétními postupy řešení či zasláno písemné vyřízení stížnosti. Při jednání je brán ohled na dovednosti klienta a tomuto je přizpůsobeno toto sdělení.
- 8) Stížnost je vyřízena **nejpozději do 28 dnů** od jejího podání, doručení na její adresu nebo od výběru schránky na stížnosti.
- 9) Je-li prošetření a vyřízení stížnosti objektivně natolik náročné, že nelze dodržet tuto lhůtu, je tato skutečnost stěžovateli oznámena a sděleny další kroky vedoucí k nápravě.
- 10) O projednání stížnosti je veden vždy písemný zápis.
- 11) Vyřízení anonymní stížnosti je vyvěšeno po dobu 1 měsíce na veřejné nástěnce ÚSP v přízemí hlavní budovy (zámku) na chodbě u výdeje stravy.
- 12) Opakuje-li klient svoji stížnost, i když na ni dostal odpověď či byla vyřešena a nedošlo k opakovanému výskytu důvodu stížnosti, nebude stížnost znovu řešena.
- 13) Při řešení stížnosti je zachována důvěrnost informací.
- 14) Podání stížnosti nemá vliv na další jednání s klientem při poskytování služeb.
- 15) V případě, že stížnost je směřována na ředitele zařízení, sociální pracovnice stížnost zapíše a odešle na Krajský úřad Královéhradeckého kraje, Odbor sociálních věcí, Pivovarské náměstí 1245, 500 03 Hradec Králové, tel.: 495 817 320.

**V. Podání stížností a řešení stížností u klientů,  
u kterých je velmi složitá komunikace**

- jako stížnost lze chápat nesouhlas projevený neverbálně
- tento nesouhlas musí být schopen klíčový pracovník a další pracovníci týmu alespoň v základních rysech tlumočit

- jelikož není možné z klientova projevu stanovit, zda se jedná o připomínku či o stížnost, musí toto rozhodnout klíčový pracovník (např. i ve spolupráci s vedoucím služby, vedoucím úseku či sociální pracovníci)
- doporučuje se řešit nesouhlas jako připomínku, je-li možné toto řešit okamžitě
- doporučuje se jako stížnost řešit situaci, která se opakuje a vyžaduje komplexnější než okamžitě řešení a po tomto vyhodnocení následuje postup řešení a evidence stížností, jak je výše uvedeno v odst. IV.

## VI. Odvolání proti vyřízení stížnosti

- 1) V případě, že klient s vyřešením jeho stížnosti nesouhlasí, může podat žádost o vyřešení stížnosti řediteli zařízení.

Statutárním zástupcem organizace ÚSP Chotělice je ředitel **Bc. Milan Jánský**

Kontakt na ředitele:

tel.: 495 496 321, 495 496 204, 602 238 220

e-mail: [mjansky@uspchotelice.cz](mailto:mjansky@uspchotelice.cz)

adresa: ÚSP Chotělice, Chotělice 89, 503 53 Smidary

- 2) V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti ani od ředitele organizace, může se klient odvolat až k nezávislému orgánu – tzn.:

- **Krajský úřad Královéhradeckého kraje** - Odbor sociálních věcí, Pivovarské náměstí 1245, 500 03 Hradec Králové, tel.: 495 817 320

[www.kr-kralovehradecky.cz](http://www.kr-kralovehradecky.cz)

- **Ministerstvo práce a sociálních věcí**, Na Poříčním právu 1, 128 01 Praha 1, tel.: 221 921 111

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

- **Kancelář veřejného ochránce práv**, Údolní 39, 602 09 Brno, tel.: 542 542 111

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

- **Český helsinský výbor**, Štefánikova 21, 150 00 Praha 5, tel.: 220 515 188

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

## **VII. Vyhodnocení stížností**

- zároveň při navrhování a řešení stížností je stížnost vyhodnocována s ohledem na zvyšování kvality poskytované sociální služby, popř. na eliminování vzniku dalších stížností
- přijatá opatření jsou uvedena v zápise z porady vedení včetně termínu realizace nápravy a odpovědné osoby
- souhrnně jsou stížnosti hodnoceny jednou ročně v rámci Hodnocení kvality a efektivity poskytovaných služeb

## **VIII. Podávání informací o stížnostech**

- o možnosti podat stížnost je každý klient (opatrovník, zákonný zástupce) informován při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby
- klíčový pracovník informuje klienta v rámci pravidelných rozhovorů
- postup pro podávání stížnosti je vyvěšen na nástěnkách v zařízení
- postup pro podávání stížností je na webových stránkách organizace – [www.uspchotelice.cz](http://www.uspchotelice.cz)

Směrnice nabývá účinnosti dnem 1.4. 2014 a zároveň se tímto ruší směrnice pro evidenci a vyřizování stížností ze dne 1.1. 2005.

Vypracoval: Bc. Alena Hepová, sociální pracovnice

Schválil a vydal: Bc. Jánský Milan, ředitel ÚSP

V Chotělicích dne: 25.3. 2014

Rozdělovník: - všichni zaměstnanci ÚSP Chotělice prostřednictvím vedoucích úseků  
- klienti ÚSP Chotělice (klienti budou s tímto dokumentem seznámeni prostřednictvím svých klíčových pracovníků)