



Centrum sociálních služeb Mělník

příspěvková organizace
Fügnerova 3523, 276 01 Mělník
tel.: 315630040
web: www.cssmelnik.cz
IČ: 708242 82
DIČ: CZ708242 82 pod č.j. 54134/04/0439003273

STANDARDY KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

Domov Ludmila

STANDARD Č. 7

STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Vypracoval: Realizační tým CSSM	Datum: 1. 3. 2025
Konzultanti: PhDr. Miloš Sládek, Ph.D., MSc.	Schválila: PhDr. Drahomíra Pavlíková
Počet stran: 9	
Přílohy: Formulář k podání stížnosti	
Podání stížnosti – alternativní forma	

Kritérium 7a)

Poskytovatel informuje srozumitelnou formou osoby o možnosti podat stížnost, jakou formou stížnost podat, na koho je možno se obracet, kdo bude stížnost vyřizovat a jakým způsobem a o možnosti zmocnit k podání stížnosti jinou osobu; s těmito postupy jsou rovněž prokazatelně seznámeni zaměstnanci poskytovatele;

Kritérium 7b)

Poskytovatel informuje osoby o možnosti a podmínkách prověření vyřízení stížnosti ministerstvem, a to v případě nesouhlasu osoby s vyřízením stížnosti nebo v případě, kdy stížnost nebyla vyřízena ve stanovené lhůtě;

Kritérium 7c)

Poskytovatel informuje osoby o dalších možnostech podat stížnost na jeho zřizovatele, popřípadě zakladatele nebo na instituci sledující dodržování lidských práv a základních svobod osob, a to včetně jejich označení.

Všichni uživatelé, popřípadě jejich zástupci, mají možnost stěžovat si na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb. Stížnost nemůže být důvodem pro ukončení služby ani k diskriminujícímu jednání ze strany poskytovatele služeb.

Všechny stížnosti jsou chápány jako výkon práva uživatele a jsou zdrojem informací o poskytovaných službách a o tom, jak je uživateli či jejich blízkými služba vnímána, přijímána, jak splňuje jejich očekávání, kde jsou slabá místa poskytování služby. Stížnosti jsou pracovníky chápány jako příležitost ke zvýšení kvality služby.

Při vyřizování stížnosti je respektováno soukromí a lidská práva stěžovatele. Stěžovatel má možnost si svobodně zvolit nezávislého zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat nebo doprovázet. Nezávislým zástupcem může být osoba fyzická (např. příbuzný, rodinný přítel apod.) i právnická (např. občanská poradna).

Schránky důvěry jsou viditelně označeny a umístěny na dostupných místech (i pro osoby na invalidním vozíku.) Schránky důvěry vybírá pověřená sociální pracovníce každý pracovní den.

Základní pojmy

Připomínka – *drobná kritika, dílčí nespokojenost*

Podnět – *přínos něčeho nového, důvěra v práci organizace*

Stížnost – *snaha stěžovatele dosáhnout nápravy, nedůvěra k organizaci*

Služba vítá podněty a připomínky k jejímu průběhu. Pokud se uživatel, rodina nebo jiná osoba vyjádří k fungování služby, pracovník, kterému byla tato informace sdělena, se ujistí, že jde pouze o vyjádření a jako takové ho zapíše. Na nejbližší poradě s vedoucím pracovníkem předá informaci v týmu a rozhodnou o vypořádání (např. přínosný podnět zapracují do praxe, pochvalu předá adresátovi apod.).

Pro rozpoznání toho, co je a není stížnost, platí základní pravidlo: Pokud uživatel věc označí jako stížnost, pak jde o stížnost, ať je její obsah jakýkoliv.

Uživatel je o možnosti si stěžovat informován již v průběhu jednání se zájemcem o službu, při zahájení poskytování sociální služby a v jejím průběhu – např. při setkání seniorů s ředitelkou. Vedoucí pracovníci, sociální pracovníci a klíčoví pracovníci se zabývají ochranou práv uživatelů a věnují zvýšenou pozornost uživatelům s poruchami schopností se vyjádřit slovně. Dále se mohou uživatelé vyjádřit v dotazníkovém šetření spokojenosti s poskytovanou službou nebo mohou využít formulář „Věnujte nám chvíli svého času“, který je k dispozici na všech odděleních.

Základní zásady při vyřizování stížností

- Bezpečí
- Diskrétnost
- Objektivnost
- Nezávislost
- Efektivita
- Podpora zúčastněným stranám

Seznámení uživatelů

Uživatelé jsou s postupem při podávání a vyřizování stížností seznamováni

- během jednání se zájemcem o službu,
- během rozhovorů s uživateli při vyhodnocování plánu péče,
- podstatné informace o podávání stížností jsou součástí Domácího řádu, který je přílohou Smlouvy o poskytnutí sociální služby
- zveřejněním na nástěnce v CSSM.

Sociální pracovník nebo klíčový pracovník během setkání s uživatelem věnuje prostor jeho připomínkám a podnětům. Pomáhat uživatelům konstruktivně řešit jejich obtížné životní situace, problémy, konflikty je součástí poskytování služby.

Seznámení zaměstnanců

- při nástupu nového pracovníka
- školení
- seznámení se standardy kvality, které mají všichni pracovníci k dispozici v elektronické i papírové podobě

EVIDENCE STÍŽNOSTÍ

Evidence stížností je vedena tak, aby poskytovala údaje důležité pro hodnocení došlých a vyřízených stížností a umožňovala soustavnou kontrolu včasnosti a správnosti vyřizování stížností. Všechny stížnosti jsou tedy zaneseny písemně do evidence stížností a veškeré související dopisy a doklady jsou evidovány tamtéž.

Stížnosti se evidují okamžitě po podání nebo v den doručení poštou v šanonu „Evidence stížností“.

Zápis obsahuje:

- datum
- jména přítomných osob (osoby telefonující a osoby stížnost přijímající)
- popis události
- vyjádření pracovníka, který stížnost přijal (další postup, dočasně přijatá opatření, kdo bude vyřizovat, lhůta na odpověď, oprávněnost...)
- podpis zúčastněných (u telefonické stížnosti příjemce)

Osoby oprávněné stížnost vyřizovat:

- ředitelka organizace
- pracovník pověřený ředitelem organizace

O tom, kdo bude pověřen šetřením stížnosti, rozhodne ředitelka organizace, a to podle povahy stížnosti.

Stížnosti jsou evidovány:

- u ředitelky organizace
- u stížnosti je vždy písemně evidován i zápis o tom, jakým způsobem byla stížnost vyřízena
- osoba, která stížnost podává, má právo nahlížet do dokumentace spojené s touto stížností, má možnost zajistit si kopii či učinit z ní výpisy

PROCES PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTI

Stížnost je chápána jako důležitý zdroj informací o kvalitě poskytované sociální služby. Je to právo uživatele, jeho zástupce nebo rodinného příslušníka, který může prostřednictvím stížnosti žádat prošetření nebo nápravu skutečnosti, která jej nějakým způsobem poškodila apod. Stížnosti jsou ochranou proti neoprávněnému zásahu do práv a zájmů uživatele. Uživatel má vždy možnost zvolit si nezávislého zástupce pro podání a vyřizování stížností.

Procesní stránka stížnosti se vztahuje na podávání, evidenci a vyřizování stížností uživatelů služeb, zaměstnanců a dalších osob, na kvalitu, rozsah a průběh poskytovaných služeb nebo zaměstnance, v souvislosti s jejich působením při výkonu služeb uživatele.

Vztahuje se rovněž na anonymní stížnosti, obsahují-li konkrétní údaje, které lze prošetřit

Každý uživatel, nebo jeho zástupce má právo na podávání stížnosti na kvalitu poskytování sociálních služeb, na porušování standardů kvality sociálních služeb či jiných interních směrnic a ustanovení, na chování a postup zaměstnanců v případě porušování práv a důstojnosti uživatele nebo na jiné neuvedené skutečnosti.

Přijetí stížnosti

Kdo může podat stížnost:

- uživatel sociální služby
- zákonný zástupce, opatrovník, podpůrce uživatele
- osoba blízká
- zmocněnec uživatele
- zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb

Stížnost lze podat do jednoho roku ode dne, kdy skutečnost či situace, na kterou si stěžuje, nastala.

ZPŮSOB A FORMA PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

1) Písemné podání

- vhozením do jedné ze schránek důvěry a stížností umístěných v obou budovách v přízemí (Domov Penzion u nákladního výtahu, Domov Ludmila v hale vedle kaple Sv. Ludmily)
- odesláním na pracovní e-mail, nejlépe na j.luky@ssmm.cz
- osobním předáním ředitelce CSSM, její kancelář se nachází v hlavní budově v přízemí
- prostřednictvím pošty, a to na adresu Centrum sociálních služeb Mělník, Fügnerova 3523, 276 01 Mělník
- předání pracovníkům CSSM, kteří zajistí předání řediteli zařízení

2) Ústní podání

- osoba, která chce podat písemnou nebo ústní stížnost, se může obrátit na kteréhokoliv pracovníka CSSM
- tento pracovník nabídne podavateli, že pomůže vypracovat písemnou stížnost, a že podavatel může uvést kontakt, či stížnost podat anonymně
- pokud uživatel odmítne podat písemnou stížnost, zapíše pracovník stížnost do záznamu o průběhu péče k uživateli, kterého se stížnost týká
- pracovník CSSM upozorní na tuto stížnost kompetentní osoby např. e-mailem, telefonicky nebo osobně
- pracovník je povinen o uvedeném vyhotovit písemný zápis

3) Telefonické podání

- je možné učinit na telefonním čísle vedoucích pracovníků či sociálních pracovníků
- pokud se telefonické podání týká situace konkrétního uživatele, zapíše pracovník toto podání do záznamu o průběhu péče ke konkrétnímu uživateli

- v případě, že se netýká konkrétního uživatele, je o stížnosti informován příslušný vedoucí úseku, např. e-mailem, telefonicky nebo osobně

Při ústním a telefonickém podání stížnosti je stížnost pracovníkem zaznamenána zpravidla písemně a stěžovatel je vyzván k potvrzení, že stížnost byla zaznamenána správně.

4) Imobilní uživatelé

- mají možnost komukoliv ze sloužícího pečujícího personálu sdělit svou stížnost, či požádat o její sepsání

- v případě, že si uživatel nepřeje sdělit svou stížnost pečujícímu personálu, bude na jeho žádost přivolán konkrétní zaměstnanec, ke kterému má uživatel důvěru

- sociální pracovníce může pro tento účel na žádost uživatele kontaktovat opatrovníka, zástupce, nebo osobu blízkou.

5) Uživatelé bez možnosti verbální komunikace

- personál věnuje pozornost všem neverbálním projevům nespokojenosti uživatele

- pokud personál odhalí příčinu těchto projevů, zajistí její odstranění a o situaci učiní zápis do záznamů péče

- pokud se personálu nepodaří příčinu nespokojenosti vyřešit, informuje pověřeného pracovníka směny, a ten podnikne další kroky k vyřešení situace

VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Vůči stěžovateli nesmí být činěny přímé ani nepřímé kroky z důvodu jeho podání. Stížnost je prošetřena neprodleně, bez zbytečných průtahů a zdržování. Stěžovatel musí být o výsledku šetření zpraven nejpozději **do 30 kalendářních dnů** od podání stížnosti. Není-li možné v této době prošetření uzavřít, je o této skutečnosti stěžovatel informován včetně zprávy o dosavadním průběhu šetření a stanovení nového termínu. Odpověď takto může být prodloužena o dalších 30 dnů, ale pouze s podmínkou, že je o tomto stěžovatel informován.

Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu jejího vyřízení nebo od uplynutí stanovené lhůty požádat MPSV o prověření vyřízení této stížnosti; v žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti.

Prošetření stížnosti

- oprávněnost stížnosti
- přijetí nápravných opatření
- shromažďování důkazní dokumentace, zápisy z jednotlivých fází vyšetřování
- presumpce neviny
- opakované stížnosti, které již byly prošetřeny a podání nepřináší nové skutečnosti, není potřeba přešetřovat

(Opakuje-li stěžovatel stížnost, poskytovatel přezkoumá, zda původní stížnost byla správně vyřízena, a o výsledku podá stěžovateli zprávu. Je-li v původním šetření stížnosti zjištěno pochybení, postupuje se jako u stížnosti, která není opakovaná. Pokud stěžovatel podává stejnou stížnost již po třetí, není nutno stížnost znovu prošetřovat.)

Ve vyřízení stížnosti se uvede, zda byla stížnost jako celek, resp. její části, důvodná, částečně důvodná nebo nedůvodná. Byla-li stížnost shledána důvodnou nebo částečně důvodnou, ředitelka CSSM provede nezbytná opatření k nápravě. O přijatých opatřeních k nápravě učiní zápis a současně informuje stěžovatele.

Stěžovatel je vždy poučen o možnosti **obrátit se na nadřízený orgán poskytovatele nebo nezávislý orgán se žádostí o prošetření postupu při vyřízení jeho stížnosti**. Kontakty na **nadřízený orgán poskytovatele nebo na instituci sledující dodržování lidských práv** jsou stěžovateli na jeho žádost předány, resp. jsou též obsaženy v písemném vyjádření poskytovatele k výsledku šetřené stížnosti.

Anonymní stížnosti

CSSM akceptuje i stížnosti podané anonymně. Poskytovatel si je vědom, že ne vždy chce být stěžovatel znám a umožňuje takové stížnosti podávat. Anonymní stížnosti mohou být zaslány poštou, nebo vhozeny do schránek umístěných v Centru sociálních služeb Mělník. Schránky jsou umístěny ve veřejném prostoru, kde se obyvatelé nebo návštěvníci běžně pohybují.

I tyto anonymní stížnosti jsou výše uvedeným postupem evidovány a zpracovány. Přijetí každé stížnosti je nahlášeno řediteli organizace. Výsledek šetření anonymní stížnosti bude vyvěšen na nástěnkách v halách Domova Ludmila (Domova Vážka) i Domova Penzion (po dobu 14 dnů).

Stížnosti na stravování

Poskytovatel se aktivně dotazuje strážníků na spokojenost s množstvím a kvalitou jídla, a to jak formou plošných dotazníků, tak během rozhovorů spojených s individuálním plánováním.

Pokud je v rámci dotazníkové akce vznesena připomínka s uvedením jmenovitě, je uživateli odpovězeno individuálně. Veškeré připomínky jsou poté shrnuty a řešeny ve vyhodnocení dotazníkového šetření. Současně jsou podněty uživatelů ke stravě řešeny na stravovací komisi, která se schází vždy v intervalu 1x do měsíce.

Stížnost se považuje za vyřízenou, jakmile po jejím prošetření byla učiněna potřebná opatření k odstranění zjištěných závad a stěžovatel byl o tom písemně informován.

ULOŽENÍ STÍŽNOSTÍ

Veškeré stížnosti jsou v souladu se Spisovým řádem uloženy po dobu 5 let.

VYHODNOCENÍ STÍŽNOSTÍ

Stížnosti jsou vyhodnoceny v závěrečné zprávě CSSM.

Pokud má stěžovatel pocit, že jeho stížnost nebyla vyřízena k jeho plné spokojenosti, může se obrátit např. na:

1) Radní pro sociální oblast, MěÚ Mělník, náměstí Míru 51, 276 01 Mělník,
e-mail: t.trejbal@melnik.cz

2) Krajský úřad Středočeského kraje, odbor sociálních věcí, Zborovská 11, 150 21, Praha 5,
tel: 257 280 111, e-mail: podatelna@kr-s.cz

3) Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno, tel: 542 542 888,
e-mail: podatelna@ochrance.cz

4) Český helsinský výbor, Štefánikova 21, 150 00 Praha 5, tel: 257 221 142, e-mail:
poradna@helcom.cz

5) MPSV, Na Poříčním právu 1, 128 00 Praha, tel: 950 191 111, e-mail: posta@mpsv.cz