

Vnitřní směrnice č. 7.1 PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Platnost od 1. 3. 2025

I. VYSVĚTLENÍ ZKRATEK A POJMŮ

DS	- Domov pro seniory Efata
MSS CASD	- Moravskoslezské sdružení Církve adventistů sedmého dne
SP	- sociální pracovnice / sociální pracovník
KLP	- klíčová pracovnice / klíčový pracovník
ZS	- zdravotní sestra
PSS	- pracovník v sociálních službách – přímá obslužná péče
VPP	- vedoucí přímé péče
Pracovník	- osoba pracující v DS, může jít o zaměstnance, dobrovolníka, stážistu
Zaměstnanec	- osoba v pracovně právním vztahu k MSS CASD

Stížnost - vyjádření nespokojenosti se způsobem nebo kvalitou poskytované sociální služby.
O stížnost se jedná vždy, když stěžovatel sám prohlásí předmět za stížnost bez ohledu na obsah.

Podnět – návrh, nápad jak zvýšit kvalitu sociální služby.

Připomínka - upozornění, že se nějaká věc neuskutečnila.

II. PODNĚTY A PŘIPOMÍNKY

Opakované připomínky na neuskutečněné činnosti se mohou stát stížnostmi.
Podněty a připomínky, které vyžadují projednání v týmu, jsou řešeny v rámci týmových nebo individuálních porad a jsou zaznamenány do zápisu z porad.

III. STÍŽNOSTI

1. PŘÍNOS STÍŽNOSTÍ

Stížnosti na kvalitu a způsob poskytování sociální služby jsou chápány jako příležitost ke zvýšení kvality sociální služby. Stížnosti mohou upozorňovat na slabá místa poskytování služby a informují o tom, jak je uživateli či jejich blízkými sociální služba vnímána a přijímána.

2. PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Na co je možné si stěžovat: na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby.

Stěžovatel nesmí být podáním stížnosti jakkoliv ohrožen.

Stížnost se podává poskytovateli sociálních služeb, proti kterému směřuje, a to ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti. Podání stížnosti nesmí být stěžovateli, nebo osobě, které je nebo byla poskytována sociální služba, již se stížnost týká, a která není zároveň stěžovatelem, na újmu.

Kdo je oprávněn podávat stížnost:

Na poskytování sociálních služeb může podat stížnost

- a) osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- b) zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- c) osoba blízká, nemůže-li stížnost podat osoba, které je nebo byla sociální služba poskytována, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřela,
- d) osoba zmocněná osobou, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- e) člen domácnosti osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba, oprávněný k zastupování této osoby podle občanského zákoníku, nebo
- f) zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb

(dále jen „stěžovatel“).

Stěžovatel má právo

- na přítomnost další osoby, kterou si určí, popřípadě na tlumočníka;
- zvolit si zástupce pro podání stížnosti;
- odvolat se ke zřizovateli DS Efata, Moravskoslezskému sdružení Církve adventistů sedmého dne (dále jen MSS CASD) nebo k Veřejnému ochránci práv. Kontakty viz Tabulka č. 1;
- 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 ministerstvo (MPSV ČR) o prověření vyřízení této stížnosti; v žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti. Kontakt viz Tabulka č. 1.

Způsoby podání stížností

- **ústně**
- **telefonicky**
- **písemně** – stěžovatel může písemnou stížnost zaslat vyřizovateli stížnosti poštou, e-mailem, vhodit do Schránky důvěry umístěné v zadní části jídelny na sloupu nebo předat kterémukoliv zaměstnanci DS, který je povinen ji bez zbytečného odkladu postoupit příslušnému kompetentnímu pracovníkovi. Uživatel může svoji stížnost či připomínku napsat také do Knihy přání a stížností, která se nachází v policové skříni v jídelně. Řešení stížností uvedených v Knize přání a stížností se zapisuje k dané stížnosti do Knihy přání a stížností;
- **anonymně** – anonymní stížnosti mohou stěžovatelé vhazovat do schránky důvěry umístěné v zadní části jídelny na sloupu. Schránku vybírá 1x týdně SP za přítomnosti jednoho zaměstnance.

Schránka důvěry

- jedná se o poštovní schránku umístěnou v jídelně DS na zadním sloupu;
- slouží pro podávání písemných i anonymních stížností, připomínek a podnětů na poskytovanou sociální službu;
- papíry a propiska, které může stěžovatel použít, jsou umístěny v jídelně v policové skříni v modrém šanonu. SP průběžně kontroluje, zda je v šanonu dostatečná zásoba papíru a písíci propiska;
- schránku kontroluje každý týden SP a dle potřeby ji za přítomnosti jednoho pracovníka (svědka) vybírá;
- Kompetentní osoba seznámí stěžovatele s výsledkem prošetření stížností dle pravidel uvedených v bodě 4 písmeno B této směrnice.

Kniha přání a stížností

- je umístěna v policové skříni u stolku s počítačem v jídelně;
- je určena pro uživatele a veřejnost k podávání písemných i anonymních stížností;
- papíry a propiska, které může stěžovatel použít, jsou umístěny v jídelně v policové skříni v modrém šanonu. SP průběžně kontroluje, zda je v šanonu dostatečná zásoba papíru a písíci propiska;
- Knihu přání a stížností, zpravidla jednou týdně, kontroluje SP;
- s výsledkem vyřízení podaných stížností seznámí uživatele SP ústně po ranní pobožnosti, a to nejpozději do 30 ti dnů od obdržení stížnosti;
- výsledek vyřízení stížnosti je rovněž uveden písemně v Knize přání a stížností pod danou stížností.

3. DRUHY STÍŽNOSTÍ

1. Stížnost vyžadující zápis do formuláře vyřizování stížností
2. Stížnost nevyžadující zápis do formuláře vyřizování stížností
3. Stížnost podaná uživatelem s obtížemi v komunikaci

Ad 1. Stížnost vyžadující zápis do formuláře vyřizování stížností

Jedná se o stížnost, kterou je nutné prošetřit, vyslechnout osobu, na kterou byla stížnost podána a případné svědky, shromáždit důkazný materiál, dále pak stížnost vyhodnotit a zapsat výsledek šetření se způsobem nápravy. Tento druh stížnosti jsou kompetentní osoby povinny archivovat v tištěné podobě.

Postup pro řešení stížnosti vyžadující zápis do formuláře vyřizování stížností:

- kompetentní osoba přijatou stížnost zaeviduje do Formuláře pro podání stížnosti,
- každé stížnosti je přiděleno evidenční číslo, které označuje vyřizovatele stížnosti, rok podání stížnosti a pořadí stížnosti v daném roce.
Příklad: Ř 1/2025 – vyřizovatelem stížnosti je ředitelka DS, jedná se o první stížnost v r. 2025, kterou vyřizuje. Pokud by druhou stížnost vyřizovala sociální pracovnice DS, bude pořadové číslo SP 1/2025 – což značí, že jde o první stížnost v r. 2025, kterou vyřizuje sociální pracovník/pracovnice. Pokud svoji první stížnost v r. 2025 řeší vedoucí přímé péče, přidělí ji evidenční číslo VPP 1/2025,
- kompetentní osoba pro vyřízení stížnosti do formuláře uvede datum podání stížnosti, jméno stěžovatele, o jaký typ stížnosti se jedná (ústní, písemná, anonymní, telefonická), kdo byl prvotním příjemcem stížnosti a uvede obsah stížnosti. Ideální je na úvod obsahu stížnosti uvést stručný název, čeho se stížnost týká (např. porušení práva uživatele na soukromí, nebo opakované porušování Etického kodexu aj.),
- písemně podanou stížnost (dopisem, e-mailem, anonymně do schránky důvěry) kompetentní osoba dle potřeby vytiskne a přiloží ji k vyplněnému Formuláři pro podání stížností,
- ústně podanou stížnost kompetentní osoba co nejpřesněji popíše do Formuláře pro podání stížnosti, při záznamu obsahu stížnosti použije citaci stěžovatele (citaci označí uvozovkami),
- kompetentní osoba zkoumá okolnosti, které vedly k podání stížnosti a zjišťuje dostupné informace i z jiných zdrojů (např. od svědků události nebo osoby, na kterou si stěžovatel stěžuje),
- osobní jednání probíhá v prostorech, kde je zaručeno soukromí. Pokud to vyžaduje charakter stížnosti, probíhá jednání i za přítomnosti dalších osob (např. jiného klienta nebo celé skupiny, pracovníků),
- k formuláři pro vyřizování stížností kompetentní pracovník připojí veškerý důkazní materiál, který ke stížnosti shromáždil (zápisy z jednání s jinými osobami k prošetření stížnosti, kopie dokumentů vztahující se ke stížnosti, případná fotodokumentace aj.),

- Provedení zápisů z jednání k prošetření stížností. Tyto zápisy provádí kompetentní pracovník na jiný papír. Zápis z prošetření stížnosti obsahuje jméno osoby, která se prošetření účastnila, jméno osoby, která stížnost s danou osobou prošetřovala, datum prošetření, místo prošetření (např. kancelář ředitelky nebo SP) a co nej přesnější popis prošetřované situace ze strany vypovídající osoby, která v závěru zápis podepíše, čímž prohlašuje, že s obsahem zápisu souhlasí. Prošetřující osoba s obsahem zápisu tuto osobu předem seznámí. Do zápisu se uvádí také případná nápravná opatření, např. poučení o správném pracovním postupu,
- Kompetentní osoba seznámí stěžovatele s výsledkem prošetření stížností dle pravidel uvedených v bodě 4 písmeno B této směrnice.

Ad 2. Stížnost nevyžadující zápis do formuláře vyřizování stížností

Jedná se o všechny stížnosti, které nevyžadují prošetření výsledkem. Pokud se jedná o stížnost, která nevyžaduje výše uvedený proces (např. uživatel si pracovníkovi postěžuje, že mu na toaletě protéká WC nebo ho bolí záda) pracovník stížnost nezapíše do formuláře vyřizování stížností, ale stížnost předá písemně, pokud je to možné tak i ústně, kompetentnímu pracovníkovi k řešení. Technické závady na majetku DS pracovník zapíše do Knihy oprav. Informace o zhoršeném zdravotním stavu uživatele předá ústně zdravotní sestře na směně, která následně provede písemný zápis do Denních záznamů o uživateli a do Denního hlášení. Pokud na směně ZS není, provede tento zápis pracovník, který stížnost obdržel a dle potřeby ji ústně projedná s praktickým lékařem uživatele nebo uživateli přivolá RZP.

Pokud si pracovník postěžuje VPP na špatnou kvalitu odváděné práce svého kolegy na směně a dojde k okamžitému sjednání nápravy, zápis o stížnosti VPP nevypisuje. Pokud by šlo o opakovanou stížnost, VPP zápis ze stížnosti provede.

Ad 3. Stížnost podaná uživatelem s obtížemi v komunikaci

Uživatel komunikuje se svým okolím nejen verbálně (slovy), ale také neverbálně (mimikou, povzdechy, úsměvem, agresivitou, svalovým tonusem, nechutenstvím, náhlou změnou každodenních zvyků aj.). U verbálně nekomunikujících uživatelů veškeré projevy nelibosti musíme vnímat jako potenciální stížnost – tj. vyjádření nespokojenosti uživatele vyžadující odezvu.

Pracovník, který zaznamená u uživatele s obtížemi v komunikaci nelibost (např. vztek, agrese, plačtivost, svalový tonus, nechutenství apod.) se snaží pozorováním zjistit, co tuto nelibost vyvolává a problém se snaží odstranit. Pokud pracovník není schopen sám uživateli pomoci, požádá o pomoc své kolegy na směně (PSS, ZS, VPP, SP) a společně se snaží uživateli pomoci.

O pozorování a reakci uživatele na zvolená řešení, provede zaměstnanec zápis do sociální dokumentace a to:

- elektronicky do Denních záznamů o uživateli (pracovník zde podrobně popíše vzniklou situaci, způsob jejího řešení, reakce uživatele na zvolená řešení aj.),
- písemně do Denního hlášení (pracovník zde uvede jen odkaz na denní záznam o uživateli, který provedl v elektronické podobě do Denních záznamů o uživateli).

Pokud se u uživatele s obtížemi v komunikaci různé projevy nelibosti dlouhodobě opakují, byly zkontrolovány s týmem pracovníků v přímé obslužné péči (popřípadě s rodinnými příslušníky, opatrovníkem, lékařem) a je potřeba pracovat na jejich zmírnění nebo odstranění změnou přístupu k uživateli, snaží se pracovníci zjistit, jakým způsobem mohou uživateli pomoci ke zmírnění nebo úplné absenci projevů nespokojenosti. O vyzkoušených metodách a reakcích uživatele vytvoří PSS zápis ve formuláři Denní záznamy o uživateli. Dojde-li k nápravě skutečnosti, KLP se SP aktualizují tuto skutečnost v individuálním Plánu péče uživatele. Změnu v individuálním Plánu péče zaznamenají do Denních záznamů o uživateli a Denního hlášení. O provedených změnách informuje pracovníky v přímé péči SP.

Příklad:

Verbálně nekomunikující a imobilní uživatelka často odmítá nápoje, které ji PSS v průběhu dne podávají. Pokud PSS uživatele nápoj podá, odstrkuje uživatelka nápoj rukou, je plačtivá, neotvírá ústa. PSS projevy nelibosti uživatelsky konzultují v týmu, poradí se s opatrovníkem nebo rodinným příslušníkem uživatelsky, popř. s lékařem a společně hledají řešení, jak k uživateli přistupovat, aby tekutiny přijímala (řeší způsob komunikace s uživatelskou, nejvhodnější čas podání nápoje, druh nápoje aj.). O dohodnutém postupu se pracovníci v přímé péči informují jak ústně, tak písemně zápisem do Denních záznamů o uživateli a do knihy Denního hlášení. Pokud se dohodnutý způsob podávání nápoje osvědčí, je tato informace zapsána do Plánu péče uživatele (zajistí KLP nebo SP).

Krátkodobé změny v péči o uživatele, do cca 14 dní, nejsou v Plánu péči aktualizovány, je o nich veden záznam jen v Denních záznamech o uživateli a v Denním hlášení, popř. ve zdravotních spisech (např. dočasná změna u krátkodobého onemocnění).

Příklad:

Uživatel trpí dočasnou nevolností. Je mu naordinován dietní režim. O dočasném opatření diety ZS vyhotoví zápis do Denního hlášení a Denních záznamů uživatele. O dietním opatření informuje pracovníky kuchyně a pracovníky v přímé péči. Jedná se o dočasné opatření po dobu trvání nevolnosti; až nevolnost ustoupí, je uživateli podávána strava v běžném rozsahu. V tomto případě nedochází k písemné změně Plánu péče uživatele.

Informaci o problému uživatele, jeho řešení a aktualizaci v Plánu péče si pracovníci předávají také ústně při předávání hlášení. U projevů stížností verbálně nekomunikujících uživatelů se Zápis stížnosti uživatele nevyhotovuje, jelikož situace a způsoby řešení nelibosti jsou zapsány v sociální dokumentaci uživatele.

Pokud za uživatele s obtížemi v komunikaci podá stížnost jiná oprávněná osoba, stížnost řeší kompetentní osoba podle charakteru stížnosti dle bodu Ad1. nebo Ad2.

4. VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

A) Kompetentní osoby pro vyřizování stížností a kontakt na ně

Kontakty pro podávání ústních a písemných stížností s definováním kompetentních osob pro jejich řešení a který druh stížnosti kompetentní osoby řeší, jsou uvedeny v příloze této vnitřní směrnice, v Tabulce č. 1.

Kompetentní osoba usiluje o korektní, účinné a rychlé vyřízení stížností, aby posílila budování dobrého jména organizace a kvalitu poskytovaných služeb.

Pracovník, na kterého se stěžovatel obrátil, je pověřen zahájit vyřizování stížnosti dle pravidel této vnitřní směrnice. Pokud není schopen stížnost uživatele sám vyřešit (záleží na povaze stížnosti), předá stížnost se jménem stěžovatele kompetentní osobě, a to následovně:

a) sociální pracovnice/pracovník

řeší stížnosti týkající se sociální péče o uživatele (např. porušování práv uživatelů), stížnosti týkající se financí uživatelů a věcí svěřených do depozita DS a stížnosti na dobrovolníky,

b) zdravotní sestra (ZS) - řeší stížnosti ohledně zdravotní péče a zdravotního stavu uživatele,

c) vedoucí přímé péče (VPP) – řeší stížnosti v oblasti přímé obslužné péče,

d) vedoucí směny - řeší stížnosti týkající se přímé obslužné péče o uživatele pouze v nepřítomnosti VPP,

e) *ředitelka DS* - řeší stížnosti na stravování v DS a obsah jídelního lístku, řeší oficiálně podané stížnosti od uživatelů, pracovníků DS či jiných osob, které se mohou týkat všech oblastí poskytování sociální služby, dále schvaluje případné prodloužení stanovené lhůty pro vyřízení stížnosti.

Oficiálně podanou stížností se rozumí stížnost, kterou stěžovatel předloží ředitelce DS (ústně či písemně) a sdělí ji, že podává stížnost s žádostí o její řešení ředitelkou DS. Ředitelka DS může stížnost postoupit k řešení jinému kompetentnímu pracovníkovi (např. SP).

V případě podání stížnosti na ředitelku/ředitele DS je vyřízením oprávněn zřizovatel DS, kterým je MSS CASD. Veškerou dokumentaci těchto stížností archivuje a provádí zřizovatel DS dle vnitřních pravidel zřizovatele.

V některých případech vyřizování stížnosti je opodstatněné, aby se na vyřizování stížnosti podílelo více kompetentních osob, např. pokud jde o stížnost zahrnující jak porušování práv uživatele (řeší SP), tak i porušování pracovních povinností např. v oblasti přímé obslužné péče (řeší VPP nebo ředitelka DS). V tomto případě kompetentní osoby na vyřizování stížnosti spolupracují.

Kompetentní osoba stížnost přijme, vyslechne stěžovatele, popř. osobu, které se stížnost týká, vyslechne svědky a navrhne řešení stížnosti, se kterým obeznámí jak stěžovatele, tak i další zainteresované strany (osobu, na kterou si stěžovatel stěžoval, pracovníky zajišťující řešení situace, popř. ředitelku DS). V případě, kdy je o stížnosti informována ředitelka DS a s navrhovaným řešením stížnosti nesouhlasí, navrhne jiné řešení.

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se mohou stěžovatelé obrátit na ředitelku DS nebo zřizovatele DS nebo na Veřejného ochránce práv či MPSV ČR.

B) Lhůta pro vyřízení stížnosti a seznámení stěžovatele s řešením stížnosti

Poskytovatel sociálních služeb je povinen

- a) vyřídit stížnost do 30 dnů ode dne, kdy mu byla doručena; tuto lhůtu může poskytovatel sociálních služeb v odůvodněných případech prodloužit o dalších 30 dnů; o prodloužení lhůty a důvodech jejího prodloužení je povinen informovat stěžovatele,
- b) písemně informovat stěžovatele o způsobu vyřízení stížnosti,
- c) vést písemnou evidenci o podaných stížnostech a způsobu jejich vyřízení a
- d) umožnit stěžovateli nahlížet do dokumentace, kterou vede o stížnosti, a pořizovat z ní kopie nebo výpisy.

Kompetentní osoba průběžně informuje stěžovatele a další zúčastněné strany o průběhu řešení stížnosti, vyžaduje-li to situace.

Kompetentní osoba musí stěžovatele i další zúčastněné strany seznámit se zvoleným řešením stížnosti do 30 ti dnů od data obdržení stížnosti. Pokud došlo k prodloužení stanovené lhůty pro vyřízení stížnosti, prodlouží se tato lhůta o dalších 30 dnů.

V případě anonymně podané stížnosti zveřejní kompetentní osoba výsledek prošetření stížnosti na nástěnce v jídelně a to nejméně po dobu 15 kalendářních dnů.

U telefonicky podané stížnosti pracovník, který stížnost přijímá, zjistí, jakým způsobem chce být stěžovatel seznámen s výsledkem šetření stížnosti.

Pokud si stěžovatel přeje být s výsledkem prošetření stížnosti seznámen jinak než písemně, uvede toto kompetentní osoba do zápisu ze stížnosti.

U stížnosti podané elektronicky je řešení odesláno e-mailem, pokud stěžovatel neuvede jiné přání.

Možnost prodloužení stanovené lhůty pro vyřízení stížnosti

Při zvlášť složitých řešení (např. velké množství informací nebo osob) nebo u nemožnosti vyslechnout svědka (z důvodu nemoci, dovolené aj.) do stanovené lhůty 30 dnů, je **mimořádně možné prodloužit stanovenou lhůtu vyřízení stížnosti o dalších 30 dnů**. Odůvodněnost a dodatečnou lhůtu navrhuje

kompetentní osoba a předkládá ji ředitelce DS ke schválení. O prodloužení stanovené lhůty pro vyřízení stížnosti a důvodech jejího prodloužení je kompetentní osoba povinna informovat stěžovatele (stačí ústně). Kompetentní osoba stejnou informaci zapíše i do dokumentace řešení dané stížnosti.

5. EVIDENCE A ARCHIVACE PODANÝCH STÍŽNOSTÍ

Tabulka evidence stížností

	Stěžovatel	Osoba, na kterou je stížnost podána	Denní záznamy o uživateli stěžovateli	Denní záznamy o uživateli, na kterého je stížnost podána	Denní hlášení
A	Uživatel	uživatel	ano	ano	ano
B	Pracovník	uživatel	-	ano	ano
C	Uživatel	zaměstnanec	ano	-	ne
D	Uživatel	dobrovolník	ano	-	ano
E	Kdokoli	zaměstnanec	-	-	-
F	Uživatel	bez uvedení osoby	ano	-	ano
G	Jiná osoba	bez uvedení osoby	-	-	dle obsahu stížnosti

Zápis stížnosti do Denních záznamů o uživateli a do Denního hlášení provede osoba, které stěžovatel stížnost podal. Pokud pracovník stížnost předá k řešení kompetentní osobě, uvede do zápisu jméno kompetentní osoby, jak a kdy ji stížnost stěžovatele předal. Stížnosti na zdravotní stav uživatele předá ústně zdravotní sestře na směně, která následně provede písemný zápis do Denních záznamů o uživateli a do Denního hlášení. Pokud na směně ZS není, provede tento zápis pracovník, který stížnost obdržel (viz oddíl III., bod 3, Ad. 2).

Zápis stížnosti do formuláře pro vyřizování stížností provede kompetentní osoba dle obsahu stížností (viz oddíl III., bod 3 Ad1.).

Kompetentní osoba je povinna archivovat vyplněné formuláře pro vyřizování stížností s jeho přílohami (např. se zápisy z prošetření stížnosti, s důkazným materiálem aj.) v papírové podobě v uzamykatelné skříni nebo místnosti tak, aby nedošlo k porušení ochrany osobních a citlivých údajů nekompetentní osobou. Pokud je zaměstnanci udělena písemná Výzva k odstranění neuspokojivých pracovních výsledků, archivuje tuto výzvu ředitelka DS v osobní složce zaměstnance.

V případě, kdy je stížnost podána na dobrovolníka, zasílá SP písemný zápis stížnosti e-mailem také pracovníci Dobrovolnického centra ADRA Zlín (dále jen DC Adra), která má na starost dobrovolnickou službu.

6. VYHODNOCENÍ PODANÝCH STÍŽNOSTÍ ZA DANÝ ROK

Odpovědnou osobou za vyhodnocení podaných stížností v daném roce je vždy kompetentní osoba, která podanou stížnost řešila. Kompetentní osoba o vyhodnocení stížností provede písemný zápis, který zašle e-mailem ředitelce DS k závěrečnému zpracování a k archivaci a to nejpozději do 31. ledna následujícího roku.

Záznam bude obsahovat informace: jméno kompetentní osoby pro vyřizování stížností, rok, za které je vyhodnocení stížností provedeno, datum vyhodnocení, počet podaných stížností v daném roce, jméno kompetentní osoby, která vyhodnocení vypracovala, kolik stížností bylo vyhodnoceno jako opodstatněných a kolik neopodstatněných, stručný popis důvodu stížnosti, jaká byla provedena nápravná

opatření a zda nápravná opatření byla účinná, popř. doporučení pro ředitelku DS pro oblasti vzdělávání zaměstnanců.

Zpracovaná hodnocení mohou sloužit jako podklad pro zvýšení kvality poskytované sociální služby a pro vytvoření vzdělávacího plánu zaměstnanců.

IV. SEZNÁMENÍ S PRAVIDLY PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Uživatelé sociální služby/opatrovníci jsou seznamováni:

- v době jednání se zájemcem o sociální službu a poté u uzavírání smlouvy o poskytnutí sociální služby (zajišťuje sociální pracovník/pracovnice DS),
- informace o možnosti a způsobu podat stížnost jsou vyvěšeny na nástěnce v jídelně,
- v policové skříni v jídelně je umístěn šanon, kde je tato směrnice uložena a je k dispozici jak uživatelům, pracovníkům, tak veřejnosti,
- v jídelně DS je umístěna schránka důvěry a Kniha přání i stížností,
- sociální pracovník/pracovnice DS v případě potřeby opětovně uživatele informuje (při vysledování nespokojenosti uživatele, při řešení problému s uživatelem aj.), jak a komu může svoji stížnost, podnět nebo připomínku podat. Uživatele informuje o umístění schránky důvěry a o Knize přání a stížností. SP o seznámení uživatele vždy provede písemný záznam do jeho sociální dokumentace (Denní záznamy o uživateli).

Pracovníci DS jsou seznámeni:

- ve zkušební době je pracovník seznámen s vnitřní směrnicí pro podávání a vyřizování stížností a v průběhu pracovního procesu je seznámen s případnými aktualizacemi této směrnice, seznámení stvrdí svým podpisem na podpisovou listinu,
- pracovníci mají k dispozici všechny vnitřní směrnice a pracovní postupy v elektronické podobě ve svých pracovních PC ve sdílených dokumentech, aby do nich mohli kdykoliv nahlédnout.

Veřejnost je seznámena:

vnitřní směrnice pro podávání a vyřizování stížností je zveřejněna na webových stránkách DS www.mss.casd.cz

V. PŘÍLOHY

Tabulka č. 1 – Kontakty pro podání stížnosti

Formulář pro vyřizování stížností

Podávání a vyřizování stížností – Příručka pro uživatele

Schránka důvěry

VI. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Tato vnitřní směrnice je platná pro všechny pracovníky DS.

Aktualizaci vnitřní směrnice provedla Věra Luptáková, MBA, ředitelka DS ve spolupráci s Mgr. Jiřinou Šimarovou, sociální pracovnící DS.

Vnitřní směrnice vstupuje v platnost dnem 1. 3. 2025.

.....
Věra Luptáková, MBA
ředitelka DS