



Domov Sluníčko
Ostrava-Vítkovice, příspěvková organizace

se sídlem Syllabova 19, Ostrava-Vítkovice

SMĚRNICE 1/2010- DS /S

**K ZAJIŠTĚNÍ JEDNOTNÉHO POSTUPU PŘI
PŘIJÍMÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ PODNĚTŮ A
STÍŽNOSTI KLIENTŮ A OSTATNÍCH OBČANŮ KE
SLUŽBÁM POSKYTOVANÝCH ORGANIZACÍ
PŘÍPADNĚ K JINÝM ČINNOSTEM
SOUVISEJÍCÍCH S PROVOZEM ORGANIZACE**

Pobytová služba domova pro seniory

Revizní tabulka Vnitřního pravidla

| <i>Datum aktualizace</i> | <i>Zodpovědná osoba(y)</i> | <i>Schválil</i> |
|--------------------------|----------------------------|-----------------|
| červenec 2019 | Kovalčíková, Sýkorová | Mgr. Tejzr |
| | | |
| | | |
| | | |

1. Klienti služeb i ostatní občané v jejich zájmu jsou oprávněni podávat podněty nebo stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb v organizaci a to ústně do protokolu, písemně, elektronicky, telefonicky či prostřednictvím schránek důvěry. Stížnost je možno podat i anonymně.

Podnět je podání, které sleduje veřejný zájem.

Stížnosti jsou důležitá poselství o spokojenosti s poskytovanou službou a o tom, zda služba odpovídá potřebám klientů. Je to důležitý zdroj informací o možnostech, jak zlepšit službu. Současně jde o nástroj kontroly klienta nad službou, která je mu poskytována.

Stížnost je obrana proti neoprávněnému zásahu do práv a chráněných zájmů (zpravidla) fyzické osoby.

Stížnost je podání, které se bezprostředně dotýká osobního zájmu pisatele, který očekává, že stížnost bude řešena a vyřešena.

2. Okruh zaměstnanců, určených k vyřizování stížností:

2.1.

| | | |
|--|--|---|
| 1 Ředitel organizace | vyřizuje stížnosti, týkající se : | <ul style="list-style-type: none"> • vedoucích pracovníků jednotlivých úseků, vedoucí útvaru sociální a přímé péče • kvality nebo způsobu poskytování sociálních služeb • činností souvisejících s provozem organizace |
| 2. Vedoucí útvaru sociální a přímé péče | | <ul style="list-style-type: none"> • kvality nebo způsobu poskytování sociálních služeb • pracovníků v přímé péči, vedoucích úseků |
| 3. Vedoucí pobytové služby DZR | | <ul style="list-style-type: none"> • kvality nebo způsobu poskytování sociálních služeb • pracovníků v přímé péči, vedoucích úseků |
| 4. Vedoucí přímé a odborné péče | | <ul style="list-style-type: none"> • ošetrovatelské a odborné péče • stravování a činností spojených s touto oblastí |
| 5. Vedoucí sestra | | <ul style="list-style-type: none"> • ošetrovatelské péče |

2.2. V souladu s organizační strukturou organizace mohou vedoucí pracovníci pověřit vyřízením stížnosti své podřízené vedoucí pracovníky. Zaměstnanci výše uvedení předají řediteli organizace výsledek šetření s návrhem o vyřízení stížnosti v písemné podobě do 21 dnů od převzetí stížnosti.

3. Registr protokolů stížností či podnětů je uložen u ředitele.

4. V případě, že klient nebude spokojen s vyřízením stížnosti vedoucími pracovníky, může se obrátit na:

- ředitele organizace – Mgr. Marka Tejzra, Domov Sluníčko, Syllabova 2886/19,703 00 Ostrava- Vítkovice; tejzr@domovslunicko.cz; tel: +420 737 249 721

- Odbor sociálních věcí a zdravotnictví MMO, Prokešovo nám. 8, 729 30 Ostrava, tel: 599 444 444 (ústředna MMO)

- Kancelář Veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00, Brno; tel: (+420) 542 542 888; podatelna@ochrance.cz

- Český helsinský výbor, Štefánikova 21, 150 00 Praha 5; info@helcom.cz; tel: 220 515 188

- Asociaci Občanských poraden, detašovaná pracoviště v Ostravě:

- Občanskou poradnu Slezská diakonie, Velká 19, 702 00 Moravská Ostrava; tel: 734 645 275; obcan.ov@slezskadiakonie.cz
- Občanskou poradnu Slezská diakonie, 28.října 86, 702 00 Moravská Ostrava; tel: 596 611 237; obcan.ov@slezskadiakonie.cz

5. Ředitel obdrží výsledek šetření s návrhem zprávy na vyřízení stížnosti do 21 dnů.

6. Osobě, která stížnost podala, bude předána písemná zpráva o výsledku šetření nejdéle do 30 dnů. Čistopis odešle a zaznamená finanční referent (místnost č. B148)

7. V případě, že obsah stížnosti a jeho vyřízení je časově náročný a nelze jej vyřídit do 30 dnů, požádá ředitel vedoucího Odboru sociálních věcí a zdravotnictví MMO o prodloužení termínu vyřízení a informuje o této skutečnosti občana, který stížnost podal.

8. Stížnost od stejné osoby v téže věci bude šetřena nanejvýš dvakrát. Po důkladném opětovném prošetření a nezjištění nových skutečností bude občanovi sděleno, že na další stížnosti v téže věci bez udání nových skutečností nebude reagováno.

9. O možnostech a způsobu podávání stížností (ústně, písemně, anonymně, v zastoupení atd.) jsou klienti, jejich rodinní příslušníci a zástupci klientů úseků

informování při zahájení pobytové služby a pro kontinuální informovanost jsou na všech úsecích vyvěšeny postupy, jak v případě podnětu postupovat.

Každý pracovník je povinen být nápomocen v podání stížnosti a musí umět stížnost přijmout.

Klienti pobytové služby DS jsou opakovaně s těmito postupy seznamováni na setkáních s kompetentními pracovníky jednotlivých úseků. V souladu s Vnitřními pravidly pro zjišťování spokojenosti číslo 4/2010 jsou setkání organizována nejméně dvakrát 2x ročně.

Klienti, kteří se pravidelných setkání neúčastní (nemohou nebo nechtějí) jsou s těmito postupy seznamováni individuálně prostřednictvím klíčových pracovníků/vedoucího úseku, včetně následného písemného záznamu do dokumentace klienta.

10. Zdrojem informací pro možné stížnosti klientů verbálně nekomunikujících jsou:

- ✓ pozorování/monitoring specifických neverbálních projevů klienta (vůči určitému pracovníkovi, činnosti, jídlu...)
- ✓ záznamy o průběhu služby z dokumentace klienta
- ✓ zjišťování spokojenosti (probíhá nejméně 2x ročně nezávislým sociálním pracovníkem - výsledky tohoto zjištění jsou vkládány do dokumentace klienta (program Cygnus2) a je s nimi seznámena vedoucí pobytové služby.
- ✓ případné stížnosti rodinných příslušníků a jiných blízkých osob klienta

V případě zjištěných nedostatků a pochybení v poskytování sociální služby, seznámí vedoucí pobytové služby svého nadřízeného. Dále je postupováno v souladu se směrnicí – viz výše.

Stížnost v zastoupení může být podána za každého klienta a klienti jsou o této možnosti informováni.

11. K podávání stížnosti mají klienti právo přizvat si nezávislého zástupce, rodinného příslušníka, či osobu blízkou.

12. V případě potřeby má občan podávající stížnost právo požádat o tlumočníka.

13. V případě, že organizaci bude doručena stížnost, náležející do působnosti vyřízení jiné organizace, bude stížnost postoupená do pěti dnů věcně příslušné organizaci a současně o tom bude osoba, která stížnost podala, písemně vyrozuměna.

14. Připomínky a podněty ze schránek důvěry jsou evidovány pověřeným sociálním pracovníkem, následně předány kompetentním zaměstnancům Domova Sluníčko a spolu s vyjádřením uloženy v pracovně pro sociální poradenství, místnost č. C168.

Obsah **centrální schránky důvěry** dvakrát týdně (*pondělí a čtvrtek*) kontrolují dva nezávislí sociální pracovníci a případně zvolený klient služby, pokud projeví souhlas.

Na jednotlivých úsecích se řídí otevírání **schránek důvěry** stejnými pravidly. Přítomen je vedoucí úseku, pracovník v sociálních službách, sociální pracovník nebo klient služby, pokud projeví souhlas.

15. Stěžovatelé (zástupci klientů), pokud se nejedná o anonym, jsou s vyřešením stížností seznamováni prostřednictvím příslušného odborného pracovníka, a to ústně i písemně, kdy převzetí stvrdí svým podpisem.

Odpověď na anonymní stížnost je vyvěšena 10 dnů na nástěnce dostupné klientům obou poskytovaných služeb i dalším osobám (*prostory u kavárny*).

16. Analýza stížností klientů, opatrovníků, rodinných příslušníků či dalších osob je součástí pravidelného ročního hodnocení činnosti organizace, které je k dispozici na nástěnce v prostorách u kavárny. Výstup z analýzy je jedním z nástrojů ke zvyšování kvality poskytovaných sociálních služeb.

17. Směrnice číslo 1/2010/S/DS v aktualizované podobě je schválená ředitelem organizace Mgr. Markem Tejzrem a nabývá účinnosti dne 1.7.2019 .