



Domovy
sociálních služeb
Litvínov

Zátiší 177

435 42 Litvínov-Janov

Tel: 476 742 030 Mobil: 608 117 204, e-mail: dss@dsslitvinov.cz

detašované pracoviště Křížatecká čp.16 Litvínov Tel: 476 742 042

Poskytovaná sociální služba:
Domov se zvláštním režimem pro osoby
s Alzheimerovou nemocí a jinými typy demence

STANDARD č. 7

Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování
sociálních služeb

Stížnost slouží jako nástroj proti zneužití poskytované služby a jejím smyslem je zefektivnění poskytování sociální služby a identifikace rizik.

Všechny stížnosti jsou pracovníky zařízení chápány jako výkon práva klienta a jsou cenným zdrojem informací o poskytovaných službách a o tom, jak je klientem i jejich blízkými služba vnímána, přijímána a jak splňuje jejich očekávání.

Stížnosti a podněty jsou pracovníky přijímány jako příležitost ke zvyšování kvality služeb.

Biografická péče je zaměřena na předcházení stížnostem na poskytovanou službu, případně je pomáhá týmově řešit.

Co je stížnost

- Stížnost je vyjádřená nespokojenost klienta nebo jiné osoby vyžadující odezvu.
- Stížnost je podání, v němž klient napadá kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb.
- Pro rozpoznání toho, co je a co není stížnost, platí zásadní pravidlo: Pokud klient označí své podání jako stížnost, pak jde o stížnost, ať je její obsah jakýkoli.
- Cílem stížnosti je dosažení nápravy kritizovaného stavu.
- Klienti mají nezpochybnitelné právo si stěžovat u poskytovatele na kvalitu nebo způsob poskytování služby, aniž by tím byly jakýmkoliv způsobem ohroženy jejich práva a svobody.
- Vždy je organizací zajištěna možnost podání stížnosti anonymně, případně nadřízenému či nezávislému orgánu.

Co je připomínka nebo podnět

- Názor, návrh nebo doporučení vedoucí ke zlepšení služby nebo zamyšlení nad stávajícím stavem
- Upozornění na drobný nedostatek

Kdo může stížnost podat:

- klient nebo jeho zákonný zástupce
- osoba klientem pověřená
- rodinný příslušník klienta
- zaměstnanec
- student, praktikant, stážista, dobrovolník
- návštěva klienta

Kdo může stížnost přijmout:

Stížnost musí přijmout kterýkoliv pracovník DSS (klíčový pracovník, vedoucí úseku, ředitel, PSS, uklízečka, údržbář atd.)

Jakou formu může mít stížnost:

- ústní
- písemnou
- telefonickou
- elektronickou (e-mail)
- anonymní

Řešení stížnosti:

Každý klient má právo na podání stížnosti, na seznámení se s postupem podávání stížností a tím, komu je stížnost postoupena k vyřízení.

S postupem podávání stížností je klient seznámen při nástupu do zařízení sociální pracovníci. V průběhu služby bude klienti informace o možnosti podání stížnosti opakována klíčovým pracovníkem.

Klient má stručný postup podávání stížnosti a možnosti pro odvolání zpracován v alternativní a augmentativní komunikaci.

Ostatní osoby mají k dispozici písemně zpracovaná pravidla pro podávání stížnosti na nástěnkách na oddělení, v prostorách za kavárnou Jitřenkou a recepci.

Pracovník, který stížnost přijme je povinen zajistit, aby byla **zapsána do Knihy evidence stížností uložené u sociálních pracovníků**. Následně předá stížnost přímému nadřízenému, či řediteli organizace, který rozhodne, kdo se stížností bude zabývat.

Pověřený pracovník je povinen pečlivě prošetřit všechny důležité okolnosti stížnosti, posoudit její důvodnost a vypracovat návrh opatření k odstranění případných kritizovaných nedostatků a zpracovat též návrh písemné odpovědi stěžovateli. Stížnost může vyřídit samozřejmě i ředitel organizace sám.

Při vyřizování stížností se dbá na to, aby stížnost nebyla svěřena k vyřízení osobě, proti které směřuje, nebo která by mohla být jiným způsobem zainteresována na způsobu, jak bude vyřízena. Vyřizování stížnosti je oprávněn účastnit se klient, případně jeho zvolený zástupce či osoba, která stížnost podala, dále pracovník, který stížnost vyřizuje, pracovník, který provádí kontrolu a opatření. Konfrontace je brána jako krajní prostředek, pokud s tímto obě strany souhlasí.

Písemné i ústní stížnosti jsou vyřizovány písemnou formou.

Pokud se jedná o stížnost na pracovníka, platí pravidlo, že stížnost musí řešit přímý nadřízený pracovníka.

Písemnou stížnost je možné vhodit do schránek na stížnosti, které jsou umístěny tak, aby byla dostatečně zajištěna diskrétnost při vhazování stížnosti. Schránky jsou každý pracovní den kontrolovány sociálními pracovníci.

Schránky v detašovaném pracovišti Křížatecká 16:

- ve vstupním vestibulu poskytovaná sociální služba Domov pro seniory
- na 4. oddělení poskytované službě Domov se zvláštním režimem pro osoby s Alzheimerovou nemocí a jinými typy demence

Tyto schránky jsou označeny druhem poskytované služby a:



SCHRÁNKA PRO STÍŽNOSTI

Snahou všech pracovníků, kteří se podílejí na řešení stížnosti je, aby stížnost byla vyřízena, co možná nejdříve. Lhůta pro vyřízení stížnosti je s přihlédnutím k závažnosti, **maximálně 30 kalendářních dnů**. Překročení této lhůty může nastat pouze ve výjimečných případech, kdy řešení stížnosti z objektivních důvodů trvá delší dobu, např. vyžádání lékařského posudku, nemoc stěžovatele, vyjádření nezávislé osoby aj.

S výsledkem šetření bude klient seznámen takovým způsobem, aby odpověď byla stěžovateli srozumitelná (písemně, vysvětlit ústně, pomocí neverbální komunikace aj.). Stěžovateli bude dále podána informace o možnosti obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti na nadřízený orgán poskytovatele nebo na instituci sledující dodržování lidských práv.

Veškeré údaje, informace a skutečnosti osobní povahy, nebo obsahující osobní a citlivé údaje, které jsou uvedeny jak v samotné stížnosti, tak pokud vyjdou najevo v průběhu jejího šetření, musí být považovány za důvěrné. Odpovědnost za dodržení těchto zásad má pracovník, pověřený vyřízením stížnosti.

Stěžovatel nesmí být poškozen ve svých právech a oprávněných zájmech tím, že stížnost podal, a to ani v případě, kdy se stížnost ukáže jako nedůvodná.

Může se stát, že závěrem prošetření je rozhodnutí o tom, že stížnost byla neoprávněná, nebo že stížnost nelze vyšetřit.

Podněty a připomínky

Ústní podněty a připomínky může klient podat kterémukoli pracovníkovi Domovů sociálních služeb Litvínov, p. o. nebo svému klíčovému pracovníkovi, nebo v písemné formě vhodit do schránek na stížnosti. Tyto situace, pokud je to možné, vyřeší pracovník hned na místě a následně informují o postupu řešení svého přímého nadřízeného. Pokud situaci nelze vyřešit na místě, informují co nejdříve svého přímého nadřízeného pracovníka, který situaci řeší a informuje o řešení ředitele zařízení.

Řešení anonymní stížnosti

Anonymní stížnost se řeší stejným postupem jako stížnost podepsaná. Po dokončení jejího řešení se stížnost, včetně vyjádření k ní vyvěsí na nástěnku na dobře přístupném a viditelném místě. Tak bude zajištěna zpětná informace pro osobu, která stížnost podala.

Alternativní možnosti podání připomínky či stížnosti

Týká se řešení stížností klientů s potřebou vysoké míry podpory, kteří nedokáží vyjádřit svůj nesouhlas či stížnost běžným způsobem.

Klient s poruchou komunikace, s vysokou poruchou kognitivních funkcí nedokáže podat stížnost sám ani ji pracovníky sdělit pomocí AAK. U takto postiženého klienta nedochází ke standardnímu způsobu podání stížnosti, ale přesto nelze klientovi právo na podání stížnosti upírat.

Možnost řešení:

1. Varianta, kdy klient nedokáže zřetelně vyjádřit svůj postoj, souhlas a nesouhlas: Pracovníci, kteří pečují o daného klienta, jsou povinni sledovat jeho reakce a neverbální projevy, které se opakují u určitých činností a mohly by znamenat nelibost či nespokojenost. O těchto projevech pracovník učiní záznam do složky „dokumentace klienta“ v programu Cygnus a společně s týmem pracovníků, neodkladně odstraní příčiny nelibosti. O tomto postupu uvědomí opatrovníka/ zákonného zástupce.

2. Varianta, kdy klient dokáže jakýmkoliv způsobem vyjádřit svůj postoj, souhlas, nesouhlas Pracovníci využijí sadu piktogramů, (viz. příloha), která je k dispozici na každé domácnosti a v návaznosti na reakci klienta na jednotlivé obrázky zjistí, zda je klient s něčím nespokojený. V dalších krocích musí pracovníci pomocí pomůcek AAK zjistit, čeho se nespokojenost /stížnost konkrétně týká.

Evidence stížností

Stížnosti (písemné nebo ústní) jsou zaznamenávány a evidovány v Knize stížností, která je uložena u sociálních pracovníků.

V knize se eviduje:

- pořadové číslo stížnosti v daném roce
- datum podání stížnosti
- forma stížnosti (ústní – písemná)
- kdo stížnost podal
- obsah stížnosti včetně konkrétních výroků stěžovatele
- kdo stížnost přijal
- kdo stížnost řešil
- výsledek řešení stížnosti
- klient seznámen s řešením/datu

Veškeré údaje, informace a skutečnosti osobní povahy, nebo obsahující osobní a citlivé údaje, které jsou uvedeny jak v samotné stížnosti, tak pokud vyjdou najevo v průběhu jejího šetření, musí být považovány za důvěrné (zachování mlčenlivosti). Odpovědnost za dodržení těchto zásad má pracovník, pověřený vyřízením stížnosti.

Odvolání - stížnost na vyřízení stížnosti

V případě, že klient má pocit, že jeho stížnost nebyla vyřízena k jeho plné spokojenosti, může se obrátit na ředitele organizace. Jestliže ho ani ten neuspokojí, může podat odvolání zřizovateli, případně na Veřejného ochránce práv, občanské poradny či na Český helsinský výbor.

ředitel zařízení:

Ing. Vladimír Vopelka

e-mail: vopelka@dsslitvinov.cz

tel: 476 742 031

mob. 724 054 845

zřizovatel:

Krajský úřad Ústeckého kraje

Odbor sociálních věcí (Ing. Pémová)

Velká Hradební 3118/48

400 02 Ústí nad Labem

tel: 475 657 420

Veřejný ochránce práv:

Kancelář veřejného ochránce práv

Údolní 39

602 00 Brno

e-mail: podatelna@ochrance.cz

tel: 542 542 888

Český helsinský výbor:

Český helsinský výbor

Štefánikova 21

150 00 Praha 5

e-mail: sekr@helcom.cz

občanské poradny:

www.obcanske-poradny.cz

Tento dokument je dostupný všem pracovníkům zařízení a je uložen u jejich přímých nadřízených pracovníků. Dále je k dispozici klientům v informačních deskách na všech odděleních a je též vyvěšen na nástěnkách.

Pravidelně je vedoucí sociálního úseku prováděna analýza jednotlivých stížností, vzhledem k možnostem zlepšení kvality poskytovaných služeb v rámci hodnotící zprávy ke SQSS 15. Zároveň stížnosti, připomínky, náměty, jsou řešeny v nejbližším termínu setkání multidisciplinárního týmu.

Vedoucí pracovníci si pravidelně ověřují, zda jejich podřízení pracovníci správně chápou cíle a postupy pro podávání stížností a dokáží je aplikovat.

Aktualizace tohoto standardu nahrazuje dokument Směrnice č. 20/2013 – Směrnice k podávání, řešení stížností a připomínek, revizi dokumentu ze dne 18. 2. 2015, 16. 9. 2022

V Litvínově – Janově dně 10. 11. 2025


Zpracovala: Mgr. Magdaléna Hejlová, vedoucí sociálního úseku

**Domovy sociálních služeb Litvínov,
příspěvková organizace
Litvínov - Janov,
IČO: 147, PSČ 435 42
152 838 72 541 (20)**

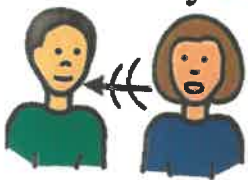
Schválil: Ing. Vladimír Vopelka, ředitel organizace

Domov se zvláštním režimem pro osoby s Alzheimerovou nemocí a jinými typy demence

**Zde vhazujte nebo sdělujte své stížnosti,
připomínky, náměty**

Můžete podat stížnost,  když se Vám něco nelíbí .

Nebo stížnost napsat  a vložit do schránky .

Do 30dnů  budete mít odpověď'. .



MÁM PŘIPOMÍNKU



BOJÍM SE

NĚKDO MI UBLIŽUJE



JSEM TADY SPOKOJENÝ



NELÍBÍ SE MI TADY

