

A7. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

Organizace: Služby sociální péče TEREZA- týdenní stacionář, Pod Mošnou 180, 51206 Benešov u Semil.
Statutární zástupce: Bc. Marie Vojtíšková

a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby, a to ve formě srozumitelné osobám; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;

| | | |
|--------|---------------------------------|---|
| A 7a/1 | Podávání a vyřizování stížností | Platnost od 1.6.2017, změna dle potřeby |
|--------|---------------------------------|---|

b) Poskytovatel informuje 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 zvolit si zástupce pro podání a vyřizování stížnosti; s těmito postupy jsou rovněž prokazatelně seznámeni zaměstnanci poskytovatele;

| | | |
|-------|---|---|
| A7b/1 | Informujeme klienty jak mohou podávat stížnosti | Platnost od 1.6.2017, změna dle potřeby |
| A7b/2 | Směrnice pro klienty: Jak mohu podat stížnost - obrazem | Platnost od 1.6.2017, změna dle potřeby |
| A7b/3 | Směrnice pro klienty: Jak mohu podat stížnost | Platnost od 1.6.2017, změna dle potřeby |
| A7b/4 | Podnět, přání, připomínka, stížnost | Platnost od 1.6.2017, změna dle potřeby |

c) Poskytovatel stížnosti eviduje a vyřizuje je písemně v přiměřené lhůtě;

| | | |
|-------|---------------------------------|---|
| A7c/1 | Evidence a vyřizování stížností | Platnost od 1.6.2017, změna dle potřeby |
| | | |

d) Poskytovatel informuje osoby o možnosti obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti na nadřízený orgán poskytovatele nebo na instituci sledující dodržování lidských práv s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti.

| | | |
|--------|---|---|
| A 7d/1 | Informujeme o možnosti odvolání | Platnost od 1.6.2017, změna dle potřeby |
| A7d/2 | Směrnice pro klienty: Jak mohu podat odvolání | Platnost od 1.6.2017, změna dle potřeby |

a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby, a to ve formě srozumitelné osobám; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;

OBSAH:

A 7a/1 PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ PODNĚT, PŘÁNÍ, PŘIPOMÍNKA, STÍŽNOST

A 7a/1

Služby sociální péče TEREZA, příspěvková organizace

Benešov u Semil 180

PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Základní pravidla:

1. Klienti si mohou stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování služeb, aniž by tím byli jakýmkoliv způsobem ohroženi.
2. Hranice mezi tím, co je pouhou žádostí o prokázání laskavosti a stížností je mnohdy sotva rozeznatelná.
3. Stížnost je vyjádřená nespokojenost vyžadující odezvu, stížnost je neřešený problém.
4. Kontaktuje-li nás uživatel služby s tím, že má stížnost, pak jde o stížnost, ať si o obsahu jeho sdělení myslíme cokoliv.
 - A. Kdo může podávat stížnost
 - B. Na co si můžeme stěžovat
 - C. Komu podáváme stížnost
 - D. Jak podáváme stížnost
 - E. Stížnosti špatně komunikujících nebo nekomunikujících klientů
 - F. Kdo stížnost řeší
 - G. Jak je stížnost vyřízena
 - H. Jak se stížnost eviduje
 - I. Co dělat, když nejsme s vyřízením stížnosti spokojeni
 - J. Zamyšlení nad stížnostmi.

A. Kdo může podávat stížnost

- Stížnost může podávat sám klient.
- Může si zvolit zástupce.
- Za klienta může podávat stížnost kdokoliv – jeho zákonní zástupci, kamarád, ..., a hlavně jeho důvěrník.

B. Na co si můžeme stěžovat

- Stěžovat si můžeme na **kvalitu** služeb, např., že se nemůžeme dobře vykoupat, protože neteče teplá voda.
- Nebo si můžeme stěžovat na **způsob poskytování služeb**, např., že se mohu koupat jenom mezi 7. a 8. hodinou večer.
- V podstatě si můžeme stěžovat na cokoliv i na kohokoliv.
- Nikdy tím, že si stěžujeme, nesmíme být ohroženi, protože nadřízení musí jednat férově.
- Nakonec můžeme podat stížnost i k různým úřadům a institucím, pokud máme dojem, že naše stížnost v zařízení nebyla řešena, nebo byla vyřízena špatně.
- Vyšší instance se budou naší stížností zabývat.

C. Komu podáváme stížnost

1. O pomoc při podání stížnosti můžeme požádat kteréhokoliv člověka, kterému důvěřujeme.
2. Stěžovat si můžeme kterémukoliv pracovníku v přímé péči, i sociální pracovníci a paní ředitelce.
3. Vždycky můžeme vyjádřit, kdo má naši stížnost řešit. Zda pracovník, kterému si stěžujeme, nebo někdo jiný.

D. Jak podáváme stížnost

1. Stížnost můžeme vyslovit ústně.
2. Můžeme vyjádřit přání, aby byla zapsána.
3. Stížnost můžeme podat i písemně do jedné z Knih stížností, které jsou umístěny u vchodu obou budov.
4. Můžeme ji sepsat na formulář **PODNĚT, PŘÁNÍ, PŘIPOMÍNKA, STÍŽNOST** (viz níže), který je na každém oddělení, v dílnách, u vedoucích pracovníků a v Knize stížností.

Služby sociální péče TEREZA, příspěvková organizace, Benešov u Semil 180

Poř. číslo / rok

/

PODNĚT * - PŘÁNÍ* - PŘIPOMÍNKA* - STÍŽNOST*

* označíme, čeho se zápis týká

| | | |
|------------------|--|--------|
| Přijal | | Datum: |
| Podává | | |
| Osobu zastupuje: | | |
| Zapsal: | | |
| Svědci: | | |
| Zápis: | | |

| |
|------------------------|
| Kdo má stížnost řešit: |
| Podpis stěžovatele: |

| | | |
|-------------------|--|--------|
| Předáno řešiteli: | | Datum: |
| Převzal: | | |
| | | |

| | |
|---|--|
| Zúčastněné osoby při vyřizování stížnosti | |
| Datum: | |
| | |
| | |
| | |

| | |
|--|--|
| | |
|--|--|

Vyjádření osoby vůči níž je stížnost podána:

| |
|--|
| |
|--|

| Stížnost shledána | NEOPRÁVNĚNÁ* | OPRÁVNĚNÁ* |
|-------------------|--------------|------------|
| Vyjádření: | | |

Možné opatření:

| |
|------------|
| |
| Termín do: |

Vyrozumění o rozhodnutí:

| | | |
|-------------|---------|--------|
| Pracovník: | Podpis: | Datum: |
| stěžovatel: | Podpis: | |

5. Stížnost můžeme vložit do schránky u vchodu do hlavní budovy.
6. Můžeme ji napsat na formulář nebo jakýkoliv papír.
7. Stížnost může být anonymní, nemusíme ji podepsovat.
8. Pracovník stížnost klienta zapisuje jeho slovy.
9. Stížnost může být podána i elektronickou poštou: tereza.domov@seznam.cz.

E. Stížnosti špatně komunikujících nebo nekomunikujících klientů

- Povinností pracovníků v přímé péči a zvláště důvěrníků je zjišťovat spokojenost nebo nespokojenost špatně komunikujících nebo nekomunikujících klientů.
- O dorozumění usilujeme i tak, že nás klient dovede k tomu, co potřebuje nebo chce, co se mu líbí nebo nelíbí.
- Jednoduše kladenými otázkami můžeme dosáhnout, že nám klient vyjádří svoji stížnost souhlasem, nesouhlasem, jednoslovným vyjádřením (L. Patková, M. Šmíd, P. Kučera, P. Eder, M. Tomeš, L. Horáková).
- U dalších klientů rozvíjíme obrazovou (M. Mlejnek i L. Patková) nebo věcnou alternativní komunikaci.
- Projevem klientovy komunikace jsou i jeho gesta, emoce nebo aktivita (opuštění místa, uchopení něčeho), na které reagujeme.
- Pokud s klientem není možná komunikace, anebo ji v dané době nemůžeme dosáhnout, nabízíme klientovi různé aktivity. Jeho souhlas zjišťujeme podle jeho spokojenosti.
- Další metodou je pozorování, zapisování a vyhodnocování činnosti klientů (analýza uspokojování potřeb) - např. které jídlo mají rádi, které hry mají v oblibě, ...
- Jiná metoda je vžití se do role uživatele (emfatická fantazie) a vžití se do toho, co bychom my potřebovali nebo si přáli.
- V imaginativním rozhovoru si představujeme, co by nám klient odpověděl – roli klienta může převzít jiný pracovník.
- Potřeby a přání nekomunikujících klientů můžeme také poznat v rozhovoru s referujícími osobami a studiem osobní dokumentace.
- Za způsob dorozumívání u svých klientů zodpovídají jak důvěrníci, tak i ostatní pracovníci v přímé péči. Jsou povinni vylepšovat způsob komunikace s nimi tak, že:
 1. se vzdělávají v problematice klientovy komunikace
 2. konzultují ji se zákonnými zástupci
 3. usilují o její zlepšení
 4. informují o problému a možných řešeních ostatní pracovníky při pravidelných poradách
 5. přednesenou zprávu uloží v osobním spisu klienta k dalšímu využití pracovníky
- pracovníci mající klienta v péči používají sdělené postupy při komunikaci s klientem.

- Na pravidelných schůzkách společně hovoříme o chování klientů a společně hledáme, zda jejich chování nebo jednání není vyjádřením nesouhlasu nebo protestu.
- Podle zjištěných skutečností provádíme změny a následně hodnotíme odezvu klientů.

F. Kdo stížnost řeší

1. Naši stížnost řeší ten, na koho se obrátíme, aby ji řešil.
2. Pokud chceme, aby naši stížnost vyřešil pracovník na pracovišti, řeší ji on.
3. Můžeme vyjádřit přání, aby stížnost řešil jiný určitý pracovník, nebo sociální pracovnice, nebo ředitelka zařízení.
4. Stížnost nesmí řešit pracovník, proti němuž je stížnost zaměřena.
5. Vždy ji řeší jeho nadřízený.
6. Během dne vyslechneme spoustu drobných stížností, se kterými se na nás nebo na ředitelku zařízení obrazejí klienti. Pokud jsou tyto stížnosti hned řešitelné (většinou jsou), řešíme je neodkladně a bez zápisu (pokud se nejedná o zápis mimořádného chování klienta).

G. Jak je stížnost vyřízena

1. Pracovník, který stížnost obdržel nebo sepsal, předkládá ji k řešení na pravidelných ranních pondělních schůzkách, kterých se zúčastňuje ředitelka zařízení, sociální pracovnice a další pracovníci zařízení.
2. Ředitelka zařízení na tyto schůzky přináší stížnosti ze schránky, z elektronické pošty a Knihu stížností hlavní budovy.
3. Řešení stížností z Knih stížností a stížnosti ze schránky zajišťuje sociální pracovnice.
4. Pokud je stížnost vedená proti osobě, je zajištěno, aby se dotyčná osoba – klient nebo pracovník, mohl ke stížnosti vyjádřit.
5. Stížnost musí být vyřízena do 28 dnů.
6. Pokud zařízení nedodrží lhůtu vyřešení stížnosti, může stěžovatel požádat ředitelku zařízení o zaslání jeho stížnosti ke zřizovateli. Ředitelka ke stížnosti uvede, že nebyla dodržena lhůta (28 dní) k vyřízení stížnosti.
7. Stěžovatel dostane kopii vyřízené stížnosti.
8. Pokud nebude možno stěžovateli dodat vyřízení stížnosti osobně, bude mu zaslána doručenkou.
9. Řešení anonymní stížnosti se klientům a pracovníkům sdělí na schůzkách klientů a na poradě pracovníků.
10. Na stížnost podanou elektronickou poštou odpovídáme stejným způsobem.
11. Je-li to možné, je v případech oprávněné stížnosti zjednána okamžitá náprava, v ostatních případech nesmí lhůta nápravy překročit 5 pracovních dnů.
12. V případě opakované stížnosti ve stejné věci, která byla vyhodnocena jako neoprávněná a neobsahuje žádné jiné nové podněty, bude uživatel písemně odkázán na předchozí výsledek šetření a vyzván k případnému doplnění podání.
13. Doplněné podání se posuzuje jako nová stížnost.
14. Pokud je stížnost shledána neoprávněnou, usilujeme o bezkonfliktní řešení situace.
15. Uživateli neplynou z podání stížnosti žádné nevýhody.

H. Jak se stížnost eviduje

1. Stížnosti dostávají postupně evidenční číslo a jsou zařazeny do pořadače u ředitelky zařízení.
2. Stížnosti v Knize stížností jsou přepsány do formuláře a jejich evidenční číslo je vepsáno i ke stížnosti v Knize stížností.
3. Stížnosti na jiném papíře než na formuláři Stížnosti jsou připevněny na formulář.
4. Stížnosti z elektronické pošty jsou vytištěny, připevněny k formuláři a opatřeny evidenčním číslem.
5. Jednu kopii vyřízené stížnosti obdrží stěžovatel, jedna je uložena v osobním spise stěžovatele.

I. Co dělat, když nejsme s vyřízením své stížnosti spokojeni.

1. Můžeme podat novou stížnost k ředitelce zařízení
2. Pokud nejsme spokojeni s vyřízením stížnosti ředitelky zařízení, můžeme si stěžovat na vyšší instanci
3. Kontakty na vyšší instanci:

Krajský úřad:

Krajský úřad Libereckého kraje, sociální odbor, U Jezu 642/2a, 461 80 Liberec 2
telefon: 485 226 111
mail: kc@krak-lbc.cz

Ministerstvo práce a sociálních věcí:

Ministerstvo práce a sociálních věcí České republiky, Na Poříčním právu 1, 128 01 Praha
telefon 221 921 111
mail: posta@mps.cz

Ochránce lidských práv

Veřejný ochránce lidských práv, Údolní 39, 602 00 Brno
telefon: 542 542 883
mail: podatelna@ochrance.cz

Český helsinský výbor

Český helsinský výbor, Štefánikova 21, 150 00 Praha 5
telefon: 257221141
mail: info@helcom.cz
mail: poradna@helcom.cz

Kancelář prezidenta

Kancelář prezidenta, Pražský Hrad, 119 08 Praha 1

J. Zamyšlení nad stížnostmi.

- Každá stížnost, pokud je oprávněná, vyjadřuje klientovu nespokojenost s materiálním vybavením zařízení, s organizací práce, profesionálním přístupem a jednáním pracovníků, nebo společným životem s ostatními klienty.
- Proto každou stížnost vyhodnocujeme z hlediska možného zlepšení individuálního nebo společného života klientů.
- Zároveň hodnotíme jednání klientů, jestli jejich chování nevyjadřuje nějakou formu stížnosti, kterou nedokáží jinak vyjádřit.
- O nespokojenosti klienta se můžeme dozvědět i prostřednictvím jeho kamarádů nebo zákonných zástupců.
- I tato pozorování jsou pro nás důvodem k zamyšlení nad zlepšením organizace, profesionality a v mezích finančních možností i vybavení zařízení.

b) Poskytovatel informuje 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 zvolit si zástupce pro podání a vyřizování stížnosti; s těmito postupy jsou rovněž prokazatelně seznámeni zaměstnanci poskytovatele;

Informace o možnosti podat stížnost

OBSAH:

- A 7b/1 INFORMUJEME KLIENTY JAK MOHOU PODÁVAT STÍŽNOSTI**
- A 7b/2 SMĚRNICE PRO KLIENTY: JAK MOHU PODAT STÍŽNOST - obrazem**
- A 7b/3 SMĚRNICE PRO KLIENTY: JAK MOHU PODAT STÍŽNOST**

A 7b/1

Služby sociální péče TEREZA, příspěvková organizace

Benešov u Semil 180

INFORMUJEME KLIENTY JAK MOHOU PODÁVAT STÍŽNOSTI

Tato směrnice pojednává o tom, jak umožňujeme našim klientům vyjádřit své mínění, svůj názor i stížnost.

1. Jsme si vědomi toho, že u našich klientů je tak široká škála handicapu, že nestačí pouhá informovanost.
2. Naše podpůrná činnost musí mít také široký záběr.
3. Na pravidelných schůzkách klientů rozebíráme s nimi postupně jednotlivé směrnice, mezi nimi i směrnici Podávání a vyřizování stížností.
4. Text směrnice upravujeme jejich chápání.
5. Pro klienty, kteří neumí číst jsme vytvořili směrnici obrazovou – A 7b/2 Směrnice pro klienty – obrazem, Jak mohu podávat stížnost.
6. Směrnici s klienty probírají pracovníci v přímé péči v triviu i při dalších příležitostech (hovory důvěrníka s klientem, rozhovory na odděleních).
7. Směrnici si mohou prohlížet i klienti, kteří umí číst.
8. Směrnice je umístěna na dolním a horním oddělení.
9. Schopnější klienti si cvičně zkouší vypsát formulář **PODNĚT – PŘÁNÍ – PŘIPOMÍNKA – STÍŽNOST**.
10. Směrnici dostávají k dispozici i jejich zákonní zástupci. Oni mohou vystihnout nespokojenost svých svěřenců a podat za ně stížnost.
11. Klienti mají možnost hovořit o obsahu směrnice se všemi pracovníky, dotazovat se jich, a někteří to tak dělají.

12. Na zmíněných schůzkách je každý klient dotazován, co si přeje a s čím není spokojený.
13. Na dotaz může odpovědět písemně, jestliže mu slovní vyjádření činí obtíže; a někteří to dělají.
14. Někteří klienti žádají o pomoc při písemném vyjádření
15. Od některých dostáváme odpověď teprve položením vhodných otázek.
16. V této oblasti má velkou důležitost a zodpovědnost i důvěrník.
17. U některých klientů můžeme zjišťovat jejich spokojenost nebo nespokojenost pouze následně, podle jejich projevů.- směrnice A 7a/1, Podávání a vyřizování stížností, E - Stížnosti špatně komunikujících nebo nekomunikujících klientů
18. Klienti a jejich zákonní zástupci mohou stížnost vyjádřit i v Dotazníku kvality sociálních služeb očima klienta a zákonného zástupce (formulář viz níže).

**DOTAZNÍK PRO RODIČE - KVALITA POSKYTOVANÝCH SLUŽEB
ROK**

Jelikož je naším cílem zkvalitňovat poskytované sociální služby, prosíme Vás o vyplnění tohoto dotazníku a zároveň nám sdělte další náměty, připomínky nebo podněty, které povedou k větší spokojenosti našich klientů.

Dotazník je anonymní, k zachování vaší anonymity můžete obálku s dotazníkem vhodit do schránky určené pro stížnosti, která je umístěna ve vstupní hale!

(ODPOVĚDI ZAKROUŽKUJTE)

- | | | |
|---|------------|-----------|
| 1. Jste spokojeni s poradenstvím našeho zařízení, ohledně poskytování sociálních služeb podle zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách? | Ano | ne |
| 2. Vyhovuje Vám provozní doba zařízení? | ano | ne |
| 3. Máte zájem o celoroční provoz v našem zařízení? | ano | ne |

Pokud máte zájem o celoroční provoz v našem zařízení zakroužkujte do jaké doby:

- | | | |
|--|------------|-----------|
| 5. do 1 roku | | |
| 6. do 5 let | | |
| 7. do 10 let | | |
| 8. nad 10 let | | |
| 4. Myslíte si, že výše úhrady (cena) za stravovací jednotku odpovídá kvalitě a množství podávané stravy? | ano | ne |

Sdělte konkrétní připomínky ke skladbě jídelníčku (více ovoce, zeleniny, mléčných výrobků,...) k množství jídla apod.:

5. Stěžuje si Vaše dítě, že má v zařízení hlad nebo žízeň?

nikdy **občas** **někdy** **vždy**

6. Sledujete skladbu jídelního lístku, který je ve vyvěšen na nástěnce ve vstupní hale?

vždy **někdy** **občas** **nikdy**

7. Na hodnotící škále 1 až 5 (známkování je jako ve škole, 1=nejlepší) **ohodnoťte základní poskytované služby:**

7. nabídka pracovního uplatnění (dílny: košíkářská, keramická,...)

1 **2** **3** **4** **5**

Připomínky:

8. rozpis pracovních činností (týdenní rozvrh dílen)

1 **2** **3** **4** **5**

Připomínky:

9. nabídka zájmových kroužků

1 **2** **3** **4** **5**

Připomínky:

10. nabídka fakultativních služeb (výlety, kulturní a sportovní akce, ozdravné pobyty.....)

1 **2** **3** **4** **5**

Připomínky:

11. nabídka sociálně terapeutických činností („Hovory nad biblií“, canisterapie, arteterapie, besedy,...)

1 **2** **3** **4** **5**

Připomínky:

12. spokojenost se zdravotní péčí

1 2 3 4 5

Připomínky:

13. spokojenost s hygienickou péčí

1 2 3 4 5

Připomínky:

14. spokojenost s rehabilitací

1 2 3 4 5

Připomínky:

15. způsob hospodaření s finančními prostředky Vašeho dítěte

1 2 3 4 5

Připomínky:

8. Seznamujete se s aktualizovanými směrnicemi zařízení, které se týkají Vašeho dítěte při pobytu v našem zařízení (ubytování, stravování, stížnosti, domácí řád, apod.....), které jsou k dispozici ve vstupní hale? **ano** **ne**

9. Jak hodnotíte komunikaci pracovníků našeho zařízení s Vámi?

vstřícná **ochotná** **občas odmítající** **odmítající**

Připomínky:

10. Jak by jste charakterizovali vztah pracovníků našeho zařízení ke klientům?

vřelý **respektující** **chladný** **odmítající**

Připomínky:

11. Jste spokojeni s informacemi, které Vám poskytují pracovníci našeho zařízení?

vždy **téměř vždy** **někdy** **nikdy**

12. Myslíte si, že jsou v zařízení dodržována práva vašeho dítěte?

- právo na volbu pracovních činností: **vždy** **téměř vždy** **někdy** **nikdy**
- právo na soukromí (hygiena, ubytování): **vždy** **téměř vždy** **někdy** **nikdy**
- právo na odmítnutí odpolední aktivity nebo akce pořádané zařízením:
vždy **téměř vždy** **někdy** **nikdy**
- právo na stížnost: **vždy** **téměř vždy** **někdy** **nikdy**
- právo na volný pohyb: **vždy** **téměř vždy** **někdy** **nikdy**
- právo na oslovování: **vždy** **téměř vždy** **někdy** **nikdy**
- právo na volbu důvěrníka: **vždy** **téměř vždy** **někdy** **nikdy**

Připomínky:

13. Myslíte si, že důvěrník Vašeho dítěte mu pomáhá při zvládnání jeho problémů?

Vždy **téměř vždy** **někdy** **nikdy**

Připomínky:

14. Řeší naše zařízení případné stížnosti Vašeho dítěte? **ano** **ne**

15. Víte, kde je v našem zařízení umístěna „Kniha stížností“ a schránka na „Stížnosti“?

ano **ne**

Napište kde:

16. Víte, kde si můžete stěžovat mimo zařízení? **ano** **ne**

Napište kde:

17. Domníváte se, že podaná stížnost by měla negativní dopad na kvalitu služeb v péči o Vaše dítě?

ano **ne**

Připomínky:

18. Víte, kde si můžete stěžovat mimo zařízení?

Napište kde:

19. Pokud se nemůžete zúčastnit rodičovské schůzky:

- máte možnost individuální schůzky s ředitelkou zařízení?

vždy **téměř vždy** **někdy** **nikdy**

- přečtete si zápis ze schůzky (vyvěšen ve vstupní hale)?

vždy **téměř vždy** **někdy** **nikdy**

Sdělte případné připomínky:

20. S kým řešíte vzniklý problém Vašeho dítěte?

Napište:

21. Sdělte prosím názor na kvalitu poskytovaných služeb v našem zařízení - na hodnotící škále 1 až 5 (známkování je jako ve škole, 1=nejlepší):

1 **2** **3** **4** **5**

Sdělte prosím další náměty nebo připomínky, které by vedly ke zkvalitnění služeb v našem zařízení:

Děkujeme za vyplnění a odevzdání dotazníku.

A 7b/2 SMĚRNICE PRO KLIENTY – obrazem: Směrnice je v příloze

JAK MOHU PODAT STÍŽNOST

A 7b/3 SMĚRNICE PRO KLIENTY:

JAK MOHU PODAT STÍŽNOST

Základní pravidla:

- Pracovníci rádi přijímají moji stížnost, mou stížností se může zlepšit kvalita TEREZY.
- I můj podnět, přání, připomínka, pomohou ke zlepšení života v TEREZE.
- Stěžuji si proto, abych vyřešil nějaký problém.
- Pracovníci mne berou vážně, když si na něco stěžuji.

A. Stěžuji si

1. Já sám
2. Můžu požádat, aby byl někdo můj zástupce
3. Za mne může podat stížnost kamarád, rodiče, důvěrník
4. Když si nevím rady, mohu zajít za důvěrníkem

B. Na co si můžu stěžovat.

1. Když se mi něco nelíbí
2. Na jednání druhých klientů
3. Na jednání pracovníků

C. Komu si mohu postěžovat?

1. Kterémukoliv pracovníkovi
2. Hlavně důvěrníkovi
3. Mohu zajít i za Věrkou nebo paní ředitelkou
4. Mohu vyjádřit přání, kdo má moji stížnost vyřídit.

Jak si stěžujeme

1. Osobně, ústně
2. Písemně
3. Mohu požádat o zápis, pracovník to zapíše, jak to řeknu.
4. V Knize stížností, která je u vchodu každé budovy
5. Na formuláři PODNĚT, PŘÁNÍ, PŘIPOMÍNKA, STÍŽNOST.
6. Najdu ho v Knize stížností.
7. Stížnost můžu dát do schránky u vchodu hlavní budovy
8. Stížnost nemusím podepisovat
9. Mohu ji poslat i přes internet – mail: tereza.domov@seznam.cz

E. Kdo stížnost řeší

1. Buď ten, koho jsem požádal (vedoucí dílny, pracovník na oddělení, důvěrník)
2. Nebo paní ředitelka s dalšími pracovníky.
3. Kdyby si na mne někdo stěžoval, paní ředitelka se mne zeptá na můj názor.
4. Nikdy nebude stížnost řešit ten, na koho si stěžuji, ale jeho nadřízený

F. Jak dostanu odpověď

1. Na ústní stížnost dostanu odpověď ústně.
2. Na písemnou stížnost dostanu odpověď písemně
3. Musím ji dostat do 28 dní.
4. Když v té době nebudu v TEREZE, dostanu odpověď poštou.
5. Když ji do té doby nedostanu, pošle paní ředitelka moji stížnost vyřídit na kraj.
6. Vždycky nemusím mít pravdu, mohu dostat odpověď, že se moje stížnost neuznává.
7. Když je možná náprava podle mé stížnosti, bude uskutečněna do 5 pracovních dnů.

G. Uschování stížnosti

- Moje stížnost se uschovává v šanonu u paní ředitelky

H. Když nejsem s vyřízením mé stížnosti spokojený

1. Mohu si znovu stěžovat u paní ředitelky
2. Mohu si stěžovat výš
3. Tady jsou adresy kam:

Krajský úřad:

Krajský úřad Libereckého kraje, sociální odbor, U Jezu 642/2a, 461 80 Liberec 2
telefon: 485 226 111
mail: kc@krak-lbc.cz

Ministerstvo práce a sociálních věcí:

Ministerstvo práce a sociálních věcí České republiky, Na Poříčním právu 1, 128 01 Praha
telefon 221 921 111
mail: posta@mps.cz

Ochránce lidských práv

Veřejný ochránce lidských práv, Údolní 39, 602 00 Brno
telefon: 542 542 883
mail: podatelna@ochrance.cz

Český helsinský výbor

Český helsinský výbor, Štefánikova 21, 150 00 Praha 5
telefon: 257221141
mail: info@helcom.cz
mail: poradna@helcom.cz

Kancelář prezidenta

Kancelář prezidenta, Pražský Hrad, 119 08 Praha 1

A7b/4 PODNĚT, PŘÁNÍ, PŘIPOMÍNKA, STÍŽNOST
formulář PODNĚT * - PŘÁNÍ* - PŘIPOMÍNKA* - STÍŽNOST*

A7b /4

Služby sociální péče TEREZA, příspěvková organizace

Benešov u Semil 180

PODNĚT, PŘÁNÍ, PŘIPOMÍNKA, STÍŽNOST

Podnět, přání, připomínku, stížnost jsme sloučili do jedné směrnice a na jeden formulář z důvodu lepší přehlednosti, porozumění problému a řešení těchto požadavků našich klientů. Pracovníci i klienti vědí, jak mohou tyto žádosti podat (ústně nebo písemně), kde najdou příslušné formuláře (v každém případě v Knize stížností), a jak jsou řešeny. To popisují předcházející směrnice tohoto standardu.

1. Podnět můžeme charakterizovat jako návrh klienta něco zlepšit, uskutečnit, něčeho dosáhnout.
2. Co je přání, klienti dobře chápou, často vyjadřují svá přání.
3. Připomínku můžeme charakterizovat jako upozornění na neuskutečnění podnětu nebo upozornění k plnění podnětu. Připomínka je to, o co klient již požádal, ale nebylo uskutečněno.
4. Možnosti podat stížnost a způsobu jejího řešení je věnována největší péče
5. Podněty, přání, připomínky a stížnosti od klientů získáváme:
 - rozhovorem při běžné činnosti, denně se opakujícím, v delším časovém horizontu
 - nasloucháním
 - cíleným rozhovorem s uživatelem – při sepisování smlouvy, cíle klienta a pod.
 - rozhovorem důvěrníka s klientem
 - při styku s rodinou klienta
 - na schůzkách s klienty
 - dotazníkovým šetřením
 - zápisem do Knihy stížností
 - anonymním písemným sdělením do schránky u vchodu hlavní budovy
 - zápisem do formuláře PODNĚT, PŘÁNÍ, PŘIPOMÍNKA, STÍŽNOST (viz níže)
6. Klienti jsou cvičeni ve vyplňování formuláře.
7. Formuláře jsou uloženy na každém oddělení i v knize stížností.
8. Každý podnět, přání připomínka, stížnost jakkoliv získané musí být přepsány na formulář.
9. Pracovník, který je získal, doručí je na pravidelná pondělní setkání k vyjádření kolektivu.
10. Ředitelka zařízení přináší podněty, přání, připomínky, stížnosti z Knihy stížností a ze schránky u vchodu hlavní budovy.
11. Pracovník zodpovědný za denní stacionář (Miloš Fejfar) přináší podněty, přání připomínky, stížnosti z Knihy stížností z budovy č. 143.

12. Pracovníci přinášejí podněty, přání, připomínky a stížnosti získané i alternativním způsobem komunikace.- směrnice A 5b/1, bod 22 – 32 Společně s klientem vytváříme plán podle jeho cílů, přání, potřeb a možností.
13. Podněty, přání, připomínky týkající se základních potřeb klientů (stravování, spánek, vylučování, zhoršení zdravotního stavu) musí být řešeny okamžitě.
14. Zodpovídá za to pracovník, který je přijal nebo zjistil.
15. Všechny podněty, přání, připomínky jsou vždy řešeny na pravidelných pondělních setkáních kolektivu.
16. Je to proto, aby všechny byly vyřešeny a se všemi byl kolektiv seznámen.
17. Podněty, přání a připomínky k různým akcím budou plněny dle finančních možností zařízení a klientů.
18. Pokud se bude jednat o akci finančně nákladnou, musí se projednat se zákonnými zástupci (např. výlety, zahraniční pobyt).
19. Tyto podněty, přání, připomínky budou vyhodnocovány na schůzkách s klienty, na provozních poradách a schůzkách s rodiči.
20. O vyřešení podnětu, přání, připomínky se pořídí záznam na stejný formulář PODNĚT, PŘÁNÍ, PŘIPOMÍNKA, STÍŽNOST
21. Pokud podnět, přání, připomínku nelze splnit, jsou na formuláři uvedeny důvody.
22. S řešením je seznámen klient, který formulář podal k řešení.
23. Formulář se ukládá do jeho osobního spisu a podléhá spisovému řádu.
24. Pokud klient není spokojen s řešením, může podat stížnost podle směrnice A 7a/1 Podávání a vyřizování stížností, ev. A 7ba/1 Informujeme klienty jak mohou podávat stížnost.
25. Klienti jsou o vyřešení podnětů přání, připomínek informováni na pravidelných schůzkách s klienty.

PODNĚT * - PŘÁNÍ* - PŘIPOMÍNKA* - STÍŽNOST*

* označíme, čeho se zápis týká

| | | |
|------------------|--|--------|
| Přijal | | Datum: |
| Podává | | |
| Osobu zastupuje: | | |
| Zapsal: | | |
| Svědci: | | |
| Zápis: | | |

| |
|------------------------|
| Kdo má stížnost řešit: |
| Podpis stěžovatele: |

| | | |
|-------------------|--|--------|
| Předáno řešiteli: | | Datum: |
| Převzal: | | |
| | | |

| | |
|---|--|
| Zúčastněné osoby při vyřizování stížnosti | |
| Datum: | |
| | |
| | |

| | |
|--|--|
| | |
| | |

Vyjádření osoby vůči níž je stížnost podána:

| Stížnost shledána | NEOPRÁVNĚNÁ* | OPRÁVNĚNÁ* |
|-------------------|--------------|------------|
| Vyjádření: | | |

Možné opatření:

Termín do:

Vyrozumění o rozhodnutí:

| | | |
|-------------|---------|--------|
| Pracovník: | Podpis: | Datum: |
| Stěžovatel: | Podpis: | |

c) Poskytovatel stížnosti eviduje a vyřizuje je písemně v přiměřené lhůtě;

Poskytovatel stížnosti eviduje a v přiměřené lhůtě vyřizuje

OBSAH:

A7c/1 EVIDENCE A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

A 7c/1

Služby sociální péče TEREZA, příspěvková organizace

Benešov u Semil 180

EVIDENCE A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

1. Stížnosti jsou vedeny na příslušném formuláři **PODNĚT * - PŘÁNÍ* - PŘIPOMÍNKA* - STÍŽNOST***.
2. Jsou opatřeny evidenčním číslem (pořadové číslo a rok).
3. Stížnosti napsané na jiném listu papíru se připevní k témuž formuláři a opatří evidenčním číslem.
4. Stejně se zachází se stížnostmi došlou elektronickou poštou.
5. Stížnosti v Knihách stížností se přepíší na formulář stížností. Jejich evidenčním číslem se označí originál stížnosti v Knize stížností.
6. Stížnost může vyřídit pracovník, na kterého se stěžovatel obrátí.
7. Všechny stížnosti však musí projít projednáním na schůzce, která je k tomu určena. (Každé pondělí od 6 hodin před příjezdem klientů).
8. Schůzek se účastní ředitelka zařízení, sociální pracovnice a zástupci pracovníků.
9. K řešení je přizvána (možno i mimo schůzku) osoba, na kterou byla stížnost podána.
10. Na schůzce je stížnost probrána, uznána za oprávněnou či neoprávněnou a navrženo možné opatření.
11. Ředitelka určí pracovníka, který opatření provede.
12. Vše je zapsáno na druhou stranu stížnosti.
13. Opatření musí být provedeno do pěti pracovních dnů od vyřízení stížnosti.
14. Na stížnost musí být odpovězeno do 28 dnů od data obdržení stížnosti.
15. Originál vyřízené stížnosti je uložený v pořadači u ředitelky zařízení.
16. Jednu kopii dostane stěžovatel, druhá je uložena v osobním spise těch, jichž se stížnost týká. (Může to být stěžovatel i ten, na kterého byla stížnost podána, klient nebo pracovník.)
17. Na stížnost hledíme i jako na popud ke zkvalitnění naší práce, jak je popsáno ve směrnici **A 7a/1 Podávání a vyřizování stížností – I. Zamyšlení nad stížnostmi.**

d) Poskytovatel informuje osoby o možnosti obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti na nadřízený orgán poskytovatele nebo na instituci sledující dodržování lidských práv s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti.

Poskytovatel informuje o možnosti odvolání

OBSAH:

A 7d/1 INFORMUJEME O MOŽNOSTI ODVOLÁNÍ

A 7d/2 SMĚRNICE PRO KLIENTY: JAK MOHU PODAT ODVOLÁNÍ

A 7d/1

Služby sociální péče TEREZA, příspěvková organizace

Benešov u Semil 180

INFORMUJEME O MOŽNOSTI ODVOLÁNÍ

1. Jsme si vědomi toho, že u našich klientů je tak široká škála handicapu, že nestačí pouhá informovanost.
2. Naše podpůrná činnost musí mít také široký záběr.
3. Na pravidelných schůzkách klientů s nimi postupně rozebíráme jednotlivé směrnice, mezi nimi i směrnici Podávání a vyřizování stížností.
4. Text směrnice upravujeme jejich chápání.
5. Schopnější klienti si cvičně zkouší vypsát formulář **PODNĚT – PŘÁNÍ – PŘIPOMÍNKA – STÍŽNOST**.
6. Směrnici dostávají k dispozici i jejich zákonní zástupci. Oni mohou vystihnout jejich nespokojenost a podat za ně stížnost.
7. Klienti mají možnost hovořit o obsahu směrnice se všemi pracovníky, dotazovat se jich, a někteří to tak dělají.
8. Na zmíněných schůzkách je každý klient dotazován, co si přeje a s čím není spokojený.
9. Na dotaz může odpovědět písemně, jestliže mu slovní vyjádření činí obtíže; a někteří to dělají.
10. Někteří klienti žádají o pomoc při písemném vyjádření.
11. Od některých dostáváme odpověď teprve položením vhodných otázek.
12. V této oblasti má velkou důležitost a zodpovědnost i důvěrník.
13. U některých klientů můžeme zjišťovat jejich spokojenost nebo nespokojenost pouze následně, podle jejich projevů. - směrnice A 5b/1, bod 22 – 32 Společně s klientem vytváříme plán podle jeho cílů, přání, potřeb a možností.
14. Klienti a jejich zákonní zástupci mohou stížnost vyjádřit i v Dotazníku kvality – viz směrnice A 7ba/1 Informujeme klienty jak mohou podávat stížnosti – Dotazník kvality.
15. Někteří klienti mají naši podporu v alternativní komunikaci, aby mohli vyjadřovat své mínění.
16. Víme, že problémem pro klienty mohou být obavy, že budou za stížnost postihováni.
17. Proto jsou klienti stále ubezpečováni, že podáním stížnosti nejsou nijak ohroženi.
18. Kritériem pro ně je přijímání jejich stížností a řešení jejich problémů.

19. Klienti také vědí, že se mohou obrátit na kteréhokoliv pracovníka a kdykoliv navštívit ředitelku zařízení. Rádi toho využívají.

A 7 d/2 SMĚRNICE PRO KLIENTY: JAK MOHU PODAT ODVOLÁNÍ

1. Když nejsem spokojený s řešením pracovníka, mohu se obrátit na Věrku (sociální pracovníci) nebo paní ředitelku.
2. Mohu si stěžovat i výš.
3. Adresy najdu v Knize stížností
4. I tady v této směrnici je mám uvedené.
5. Za mne si může stěžovat i kamarád nebo rodiče.

Krajský úřad:

Krajský úřad Libereckého kraje, sociální odbor, U Jezu 642/2a, 461 80 Liberec 2
telefon: 485 226 111
mail: kc@krak-lbc.cz

Ministerstvo práce a sociálních věcí:

Ministerstvo práce a sociálních věcí České republiky, Na Poříčnickém právu 1, 128 01 Praha
telefon 221 921 111
mail: posta@mps.cz

Ochránce lidských práv

Veřejný ochránce lidských práv, Údolní 39, 602 00 Brno
telefon: 542 542 883
mail: podatelna@ochrance.cz

Český helsinský výbor

Český helsinský výbor, Štefánikova 21, 150 00 Praha 5
telefon: 257221141
mail: info@helcom.cz
mail: poradna@helcom.cz

Kancelář prezidenta


Kancelář prezidenta, Pražský Hrad, 119 08 Praha 1

Bc. Marie Vojtíšková, ředitelka

Příloha:

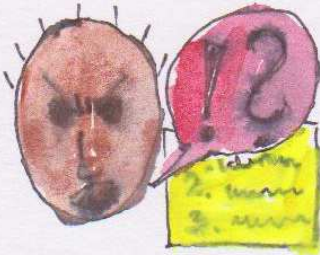

A 7b/2 Směrnice pro klienty: Jak mohu podat stížnost – obrazem

Služby sociální péče



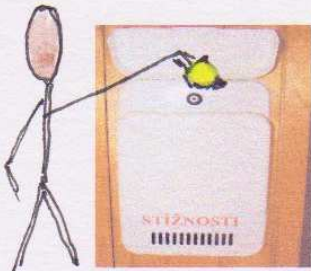
Benešov u Semil 180,
příspěvková organizace

Vypracovali klienti spolu s pracovníky:




JAK MOHU PODAT STÍŽNOST


Kam?



Do schránky,




do Knihy stížností




na formulář

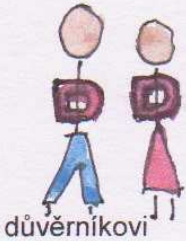
Komu?



Na schůzce,



pracovníkům,



důvěrníkovi



Věre,



paní ředitelce.



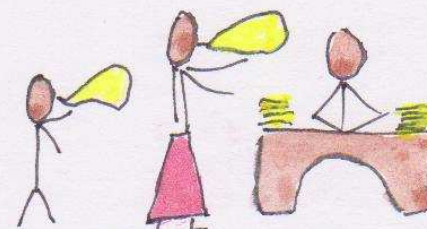
Mohu požádat,



aby to někdo napsal.



Mohu požádat,



aby to někdo za mne řekl.



Důvěrník

Mám důvěrníka:



mi poradí,

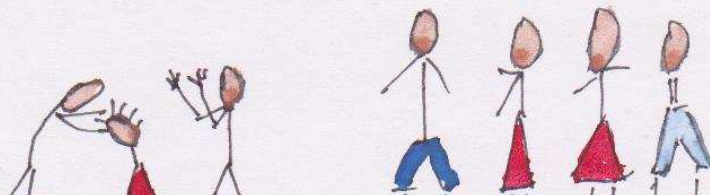


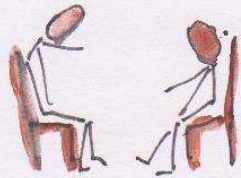
pomůže,



zastane se mne.

Na co si mohu stěžovat?





na nudu,



na jídlo,



na rehabilitaci,



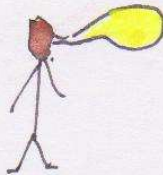
na ošetření,



na volný čas,



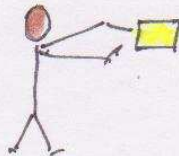
na všechno.



Když stížnost řeknu,



dostanu odpověď ústně



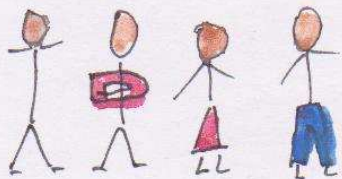
Když stížnost napíši,



dostanu odpověď písemně

nejpozději do 4 týdnů





Stížnost na pracovníky



řeší Věrka



Stížnost na Věrku



řeší paní ředitelka.

Na paní ředitelku i na cokoliv si mohou stěžovat:

Krajský úřad Libereckého kraje,



Krajský úřad Libereckého kraje,
sociální odbor,
U Jezu 642/2a,
461 80 Liberec 2

Telefon:



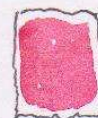
485 226 111

E-mail:



kc@krak-lbc.cz

Ministerstvo práce a sociálních věcí:



Ministerstvo práce a sociálních věcí
České republiky,
Na Poříčním právu 1,
128 01 Praha

telefon:



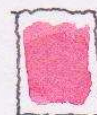
221 921 111

mail:



posta@mps.cz

Ochránce lidských práv



Veřejný ochránce lidských práv,
Údolní 39,
602 00 Brno

telefon:



542 542 883

Český helsinský výbor



Český helsinský výbor,
Jelení 5,
118 00 Praha

telefon:



296 526 445

mail:



riz@helcom.cz

obcanskaporadna.lbc@volny.cz

Kancelář prezidenta



Kancelář prezidenta,
Pražský Hrad,
119 08 Praha 1