

**Středisko sociálních služeb**

**města Frýdlant nad Ostravicí**

**služba Domov pro seniory**

**Padlých hrdinů 312**

**Frýdlant nad Ostravicí**

**Pravidla pro podávání stížnosti**

**č. 170414/Ř**

**Schválil: Ing. Jiří Hořínek, ředitel**

**Frýdlant nad Ostravicí, duben 2014**

**Obsah:**

1. **Úvodní ustanovení**
2. **Kdo si může podávat stížnost**
3. **Na co si mohou osoby-stěžovatelé stěžovat**
4. **Jak a kde si mohou osoby-stěžovatelé stěžovat**
5. **Jak se stížnost řeší a jakým způsobem je osoba-stěžovatel vyrozuměn o řešení stížnosti**
6. **Závěrečná ustanovení**
7. **Úvodní ustanovení**
8. Tato pravidla řeší problematiku podávání stížností a jejich vyřizování na rozsah, způsob poskytování a kvalitu poskytovaných všech sociálních služeb ve Středisku sociálních služeb města Frýdlant nad Ostravicí (dále jen Střediska).
9. Pravidla vycházejí z platné legislativy a z praktických zkušeností při poskytování sociální služby v pobytových službách Střediska a pečovatelské službě.

Podávání stížnosti a jejich řešení je nástrojem pro zlepšování úrovně kvality poskytované služby. Slouží k odstraněné špatných návyků, nedostatků, se kterými se setkáváme při poskytování sociální služby. Zároveň je nástrojem pro lepší týmovou práci a budování dobrých, otevřených vztahů mezi poskytovatelem a uživatelem sociální služby.

1. Tato pravidla se týkají celého procesu poskytování služby a účastníků, kteří do tohoto procesu vstupují.
2. S těmito pravidly musí být prokazatelně seznámeni především zaměstnanci Střediska a srozumitelně seznámeni uživatelé služeb Střediska, případně jejich rodinní příslušníci. U nesvéprávných či osob omezených na svéprávnosti jsou s těmito pravidly, kromě nich, seznámeni i jejich zákonní zástupci.

**Vytýčení pojmů**

**I. STÍŽNOSTI**

**Definice stížnosti**

1. Vyjádřená nespokojenost vyžadující složitější řešení, než jenom okamžitou reakcí, jejíž obsahem je nespokojenost s kvalitou a způsobem poskytovaných služeb.
2. Podání, které je označeno jako stížnost, ať je jeho obsah jakýkoli
3. Podání, které se stížnost nejmenuje, ale jeho obsah takový je.

**Definice anonymní stížnosti**

1. Má znaky stížnosti dle výše uvedené definice.
2. Ve stížnosti nejsou uvedeny kontaktní údaje, které by mohly umožnit odpovědět na stížnost určitému stěžovateli.

**Stěžovatelem v režimu § 175 správního řádu, ve znění pozdějších předpisů může být jen ten, kdo byl nějak dotčen, a proto při obdržení anonymní administrativní stížnosti dotčený orgán neví a ani vědět nemůže, zda jde o stížnost od oprávněného subjektu, proto se per analogiam na anonymní stížnosti citovaný *"stěžovatelský"* režim správního řádu nevztahuje. Dotčený orgán by např. ani nemohl - z logiky věci - splnit svou informační povinnost dle § 175 odst. 5 správního řádu, ve znění pozdějších předpisů vůči stěžovateli**.

Anonymní podání stížnosti tedy není stížností podle § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správního řádu, ve znění pozdějších předpisů, ale je **podnětem k výkonu dohledu či dozoru.**

Za anonymní stížnost se považuje stížnost, u které nelze doručit stěžovateli navazující přípisy.

Anonymní podání se prošetřují pouze tehdy, jestliže obsahují konkrétní údaje o nezákonné činnosti nebo na základě rozhodnutí ředitele.

**Výsledek prošetření a přijatá opatření se zaznamenají pouze do spisu.**

**Formy stížnosti**

1. ústní
2. písemná
3. prostřednictvím e-mailu
4. pomocí formuláře na internetových stránkách
5. anonymní

**II. PŘIPOMÍNKY, PODNĚTY**

**Definice připomínky, podnětu**

1. Připomínka a podnět jsou všechna ostatní podání, která nebudou vyhodnocena jako stížnost či kladná zpětná vazba.
2. veškeré návrhy na zlepšení v rámci dotazů např. v dotaznících, anketách, stravovací komisi apod.

Připomínky a podněty se řeší buď na místě kterýmkoliv pracovníkem Střediska (je-li to v jeho kompetenci), nadřízenými pracovníky nebo v rámci pracovních porad vedení Střediska či na veřejných schůzích uživatelů.

O tom co je připomínka, podnět či stížnost objektivně rozhodne metodik Střediska s ředitelem.

**III. KLADNÁ ZPĚTNÁ VAZBA**

**Definice kladné zpětné vazby**

a) podání, jehož sdělení je pozitivního charakter (poděkování, pochvala aj.) evidují se jako stížnosti.

**Pravidla pro vyhodnocování kladné zpětné vazby**

Pro vyhodnocování kladné zpětné vazby platí obdobná pravidla jako pro vyhodnocování připomínek a podnětů.

1. **Kdo si může podávat stížnost**

Stížnost na rozsah, způsob poskytování nebo kvalitu poskytované sociální služby mohou podávat:

* Uživatelé služby
* Zákonní zástupci uživatelů
* Rodinní příslušníci uživatelů
* Jakékoliv osoby, které jsou svědky porušování práv a svobod vůči uživatelům (dále jen stěžovatelé)

Pro podávání a vyřizování stížnosti si mohou klienti volit svého zástupce.

**3. Na co si může uživatel služby stěžovat**

Stěžovatelé uvedení v článku 2. si mohou stěžovat na kvalitu služby, její rozsah a způsob, jakým je sociální služba poskytována.

Rozsah poskytované sociální služby je definován smlouvou o poskytování sociální služby uzavřenou mezi Střediskem a uživatelem sociální služby.

Kvalita služby je dána souborem vnitřních pravidel a směrnic Střediska, které musí být v souladu se zákonem o sociálních službách a související vyhláškou ve znění pozdějších předpisů.

**4. Jak a kde si mohou osoby stěžovat**

Stížnosti je možno podávat v souladu s „Domácím řádem“ ústně nebo písemně prostřednictvím vedoucích příslušných úseků metodikovi Střediska, u něhož je rovněž uložena Složka stížností. Metodik řeší stížnosti v rámci své pravomoci. O stížnostech přesahujících jeho pravomoc, informuje ředitele Střediska nebo je řeší ředitel (jedná se o případy možného střetu zájmů – např.: stěžovatel si stěžuje na metodika).

Uživatelé musí být pro ně srozumitelně seznámeni s tím, že si mohou stížnost podat, což se u osob nekomunikujících či obtížně komunikujících děje způsobem obrázkových pomůcek (viz příloha). Uživatelé mají Pravidla o podávání stížností k dispozici na pokoji. Klíčoví pracovníci mají v IP stanoveno, jak jsou dohodnuti s uživatelem na podávání stížností a rovněž jsou uživatelé klíčovými pracovníky opětovně seznamováni s možností podávání stížností.

Stížnosti se mohou podávat rovněž prostřednictvím schránky pro stížnosti, a to i anonymně. Schránka je umístěna v přízemí Střediska s označením „Schránka důvěry a stížnosti“ a dále na každém úseku provozované služby („domov pro seniory“ a „domov se zvláštním režimem“). Na jednotlivých úsecích jsou k dispozici knihy přání a stížností, do kterých mohou stěžovatelé rovněž zaznamenat své podněty, připomínky, stížnosti, zpětné vazby.

Výběrem schránky je pověřena pracovnice úseku PAM jednou měsíčně učiní záznam do knihy stížností. Schránku vybírá průběžně jednou týdně a stížnost, pokud se vyskytuje, neprodleně zapíše do knihy stížností a předá metodikovi, který ji zaeviduje a provede její prošetření. Na jednotlivých úsecích pracovnice PAM provede zápis do knihy stížností o její kontrole.

Ústní stížnosti jsou zaznamenány v denním hlášení IS Cygnus. Pokud zaměstnanci zjistí, že ve schránce stížností je stížnost mají povinnost to hlásit pracovnici PAM.

**5. Evidence stížností**

Evidenci stížností vede metodik elektronicky a stížnosti v písemné formě zakládá do složky „Stížnosti“. Každému podání je přiděleno pořadové číslo. Evidováno je datum podání, jméno stěžovatele nebo skutečnost, že stížnost je podána jako anonymní a co stížnost napadá. Po vyřízení stížnosti je zaznamenáno datum, kdy byl stěžovatel informován o vyřízení stížnosti, v případě anonymní stížnosti datum a způsob zveřejnění vyřízení stížnosti.

Pro každou stížnost je vedena samostatná složka, která obsahuje údaje a informace týkající se vyřízení stížnosti, popř. odvolání. Obsah této složky je důvěrný. Složky jsou uloženy u metodika Střediska.

Analýza stížností se provádí pravidelně každý rok ve smyslu standardu kvality sociálních služeb č. 15. Zprávu o šetření a řešení stížností předkládá průběžně dle jejich nápadu.

S obsahem stížností, způsobem jejich řešení a opatřeními jsou seznámeni pracovníci organizace na pracovních poradách. Roční zhodnocení je součástí závěrečné zprávy.

**6. Jak se stížnost řeší a jakým způsobem je stěžovatel vyrozuměn o řešení stížnosti**

Všechny ústní i písemné stížnosti jsou evidovány u metodika Střediska včetně způsobu jejich vyřízení (viz Složka stížností – formulář č. 3).

Písemná stížnost je řešena vždy písemnou formou. Pokud se jedná o stížnost konkrétního stěžovatele na konkrétní věc nebo osobu je stížnost řešena formou šetření, přičemž se v rámci procesu šetření hledají důkazy o naplnění skutkové podstaty stížnosti.

**O výsledku šetření a opatřeních přijatých k nápravě má zařízení *ex lege* povinnost učinit záznam do spisu. Stěžovatel však nemá automatický nárok na vyrozumění o této věci, ten mu vzniká pouze tehdy, jestliže o to sám požádal.**

V případě, že stěžovatel není se způsobem řešení spokojen, může se obrátit se svou stížností na zřizovatele Střediska, kterým je Město Frýdlant nad Ostravicí.

Stížnosti přijímá odbor sociálních věcí Města. Se svou stížností se může obrátit stěžovatel i na jiné kompetentní orgány např.: Úřad Moravskoslezského kraje, odbor sociálních věcí, Ministerstvo práce a sociálních věcí, Úřad vlády České republiky – veřejný obhájce práv (kontakty jsou uvedeny níže, viz tabulka č. 2).

Stížnost je zpravidla vyřízena do 30 kalendářních dnů – resp. do této doby musí být stěžovatel zpraven o výsledku řešení jeho stížnosti. O řešení je stěžovatel zpraven kompetentními pracovníky (vedoucími úseků u ústních stížností, metodikem, ředitelem).

Anonymní stížnosti jsou řešeny obdobně: prokazuje se skutková podstata stížnosti a skutečný stav věci a seznámení probíhá veřejným sdělením prostřednictvím veřejně přístupných nástěnek na jednotlivých úsecích.

**Zpětvzetí stížnosti**

Stěžovatel může na základě své vlastní písemné i ústní žádosti svoji stížnost odvolat, vzít zpět nebo ji prohlásit za neoprávněnou.

Písemné odvolání stížnosti je nutno podat u té osoby, organizace, u které byla stížnost podána. Podat žádost o odvolání stížnosti je možné kdykoli, pokud probíhá proces řešení stížnosti. Zpětvzetí stížnosti podává osoba, která stížnost podala. Minimálně musí obsahovat údaje o tom, kdo podává zpětvzetí stížnosti, kdy (označení písemnosti datem) a u koho (adresa osoby, organizace, které je zpětvzetí zasláno nebo předáno). Odvolání stížnosti stěžovatelem má okamžité účinky.

Odvolat stížnost lze provést i ústně. Toto odvolání je možné pouze v případech, kdy stížnost byla podána rovněž ústně. Stížnost je možno odvolat za přítomnosti svědků, kteří jsou nezávislými osobami a nejsou podjatí. Podává se u osoby, u které byla podána stížnost. O zpětvzetí stížností se vyhotoví krátký zápis, který podepíší všichni účastníci, respektive zákonní zástupci, svědkové a zástupci osoby, u které stížnost byla podána. Písemný zápis obsahuje, kdo zpětvzetí podává, kdy a kde.

Takto provedené zpětvzetí stížnosti má rovněž okamžitý účinek.

**Řešení situace u soustavných stěžovatelů**

Stížnosti osob, které jsou stálými stěžovateli a jejich stížnosti vyplývají z podstaty jejich duševního onemocnění či z jiných patologických okolností, se tyto jejich stížnosti zaznamenají a v případě zjištění jejich irelevance se toto jen poznačí ke stížnosti a tato se založí.

Záznamy o tendencích k tomuto charakteru chování uživatele se vyznačí v IP a při jejich opakovaných stížnostech se k nim v rámci ekonomie řízení přihlíží.

Tyto skutečnosti jsou předmětem dokumentace při vedení individuálního plánování a případových porad.

**7. Odvolání**

Pokud není stěžovatel spokojen s vyřízením stížnosti, může se do 15-ti dnů ode dne obdržení rozhodnutí ve věci své stížnosti odvolat:

* k metodikovi Střediska,
* pokud nebude souhlasit ani s výsledkem odvolání může použít další opravný prostředek a odvolat se opět do 15ti dnů řediteli Střediska,
* v případě, že ani rozhodnutí ředitele organizace není pro stěžovatele uspokojivé, může použít do 15ti dnů další odvolání, a to ke zřizovateli, případně k nezávislému orgánu, který se zabývá ochranou lidských práv a občanských práv – např. Veřejný ochránce lidských práv (ombudsman).

**Zpětná vazba**

Jednou ročně – zpravidla v měsících červenec, srpen – se provede vyhodnocení stížností za účelem zjištění nápravy nedostatku, který se stal za účelem zvýšení kvality služby a pro další statistické potřeby.

Kontrolou pověřuje ředitel konkrétní komisi. O provedené kontrole předseda komise vyhotovuje zápis, který předkládá řediteli. Komise je složena z metodika, ekonoma a ředitele Střediska.

**8. Závěrečná ustanovení**

S touto směrnicí musí být průkazně seznámeni všichni zaměstnanci provozních úseků a vedoucí provozních úseků, zaměstnanci sociálního úseku a ředitel Střediska.

Tato pravidla nabývají účinnosti dnem 22. 4. 2014

Těmito pravidly se ruší Pravidla o podávání stížností č. 100408/Ř ze dne 7. 4.2009.

Další aktualizace pravidel bude provedena nejpozději v termínu prosinec 2018.

Za aktualizaci směrnice odpovídá úsek ředitele Střediska.

Pravidla zpracoval:

Mgr. Bc, Milan Kuba, metodik

Frýdlant nad Ostravicí 17.4.2014

|  |  |
| --- | --- |
| Aktualizace provedena 27.6.2018. | Další aktualizace bude provedena k 31.12.2019 |
| Aktualizaci provedl: | Mgr. Bc. Milan KUBA, metodik SQSS |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

Přílohy:

1. Zpráva o řešení stížnosti
2. Důležité odkazy
3. Složka stížností - uloženo u metodika
4. Podání stížnosti v obrázkové formě

**Zpráva o řešení stížnosti**

**Středisko sociálních služeb města Frýdlant nad Ostravicí**

**Služba Domov pro seniory**

**Padlých hrdinů 312**

**Frýdlant nad Ostravicí**

|  |  |
| --- | --- |
| **Kdy stížnost došla**  **Datum:** | **Kdo stížnost podává**  **Příjmení a jméno:** |
| **Obsah stížnosti:** | |
| **Šetření stížnosti a jak byla vyšetřena:** | |
| **Kdo šetření zpracoval**  **Příjmení a jméno:** | **Ve Frýdlantu nad Ostravicí dne:** |

**Důležité odkazy**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Organizace** | **telefonní číslo** | **e-mail** | **web** |
| Středisko sociálních služeb města Frýdlant nad Ostravicí  Padlých hrdinů 312  739 11 Frýdlant nad Ostravicí | +420558441611 | [jiri.horinek@sssfno.cz](mailto:jiri.horinek@sssfno.cz) | http://www.sssfno.cz |
| **Město Frýdlant nad Ostravicí, Městský úř**ad  Náměstí č. p. 3  739 11 Frýdlant nad Ostravicí | +420558604111 | [posta@frydlantno.cz](mailto:posta@frydlantno.cz) | [www.frydlantno.cz](http://www.frydlantno.cz/) |
| **Moravskoslezský kraj, Krajský úřad**  28. října 117 702 18 Ostrava | +420595622222 | [posta@kr-moravskoslezky.cz](mailto:posta@kr-moravskoslezky.cz) | [www.kr-moravskoslezky.cz](http://www.kr-moravskoslezky.cz/) |
| **Ministerstvo práce a sociálních věcí**  Na Poříčním právu 1/376  128 01 Praha 2 | +420221921111 | [posta@mpsv.cz](mailto:posta@mpsv.cz) | [www.mpsv.cz](http://www.mpsv.cz/) |
| **Veřejný ochránce práv – ombudsman**  Údolní 39  602 00 Brno | +420542542888 | [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz) | [www.ochrance.cz](http://www.ochrance.cz/) |

**Složka stížností**

**Středisko sociálních služeb města Frýdlant nad Ostravicí**

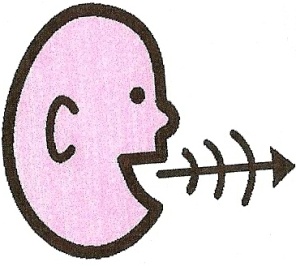
**Služba Domov pro seniory**

**Padlých hrdinů 312**

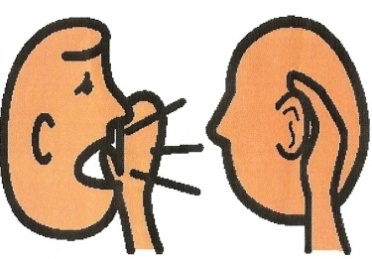
**Frýdlant nad Ostravicí**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Kdy stížnost došla Datum | Kdo ji podává  Příjmení, jméno | Obsah stížnosti | Kdo byl pověřen řešením  Příjmení, jméno | Kdy byla vyřešena  Datum | Poznámky pro kontrolu |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

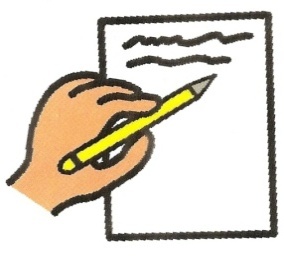
Podání stížnosti



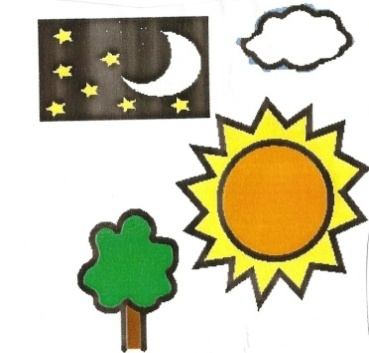
Můžete podat stížnost, když se Vám něco nelíbí.



Můžete se někomu svěřit, třeba klíčovému pracovníkovi



nebo stížnost napsat a vložit do schránky



Nejpozději do 30 dnů budete mít odpověď.

