

# Č. dokumentu: 13/2022/T/a3

Aktualizace dokumentu 13/2022/T ze dne 1. 8. 2024

13. Řešení stížností klientů služby sociální rehabilitace Centra KOMPRE

13.1. Základní pravidla

13.2. Stížnosti špatně komunikujících nebo nekomunikujících klientů

13.3. Řešení stížností - pravidla

13.4. Postup, forma a náležitosti podání stížnosti

13.4.1. Postup podání stížnosti

13.4.2. Formy podání stížnosti

13.4.3. Anonymní a neanonymní stížnosti

## **13. Řešení stížností klientů služby sociální rehabilitace Centra KOMPRE**

### **13.1. Základní pravidla**

1. Klienti si mohou stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování služeb, aniž by tím byli jakýmkoliv způsobem ohroženi.
2. Stížnost je vyjádřená nespokojenost vyžadující odezvu.
3. Kontaktuje-li nás klient služby s tím, že má stížnost, pak jde o stížnost, ať si o obsahu jeho sdělení myslíme cokoliv.

### **13.2. Stížnosti špatně komunikujících nebo nekomunikujících klientů**

Povinností pracovníků v přímé péči je zjišťovat spokojenost nebo nespokojenost špatně komunikujících nebo nekomunikujících klientů. O dorozumění usilujeme třeba tak, že nás klient dovede k tomu, co potřebuje nebo chce, co se mu líbí nebo nelíbí. Jednoduše kladenými otázkami můžeme dosáhnout toho, že nám klient vyjádří svoji stížnost souhlasem, nesouhlasem, jednoslovným vyjádřením. U dalších klientů (např. s afázií) rozvíjíme obrazovou nebo věcnou alternativní komunikaci (viz postup obrazem). 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). Jiná metoda je vžití se do role klienta 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 jejich blízkými a studiem osobní dokumentace.

Za způsob dorozumívání u svých klientů zodpovídají jak klíčoví pracovníci, tak i ostatní pracovníci v přímé péči. Pracovníci jsou povinni vylepšovat způsob komunikace s těmito klienty. Pracovníci se vzdělávají v problematice klientovy komunikace, konzultují ji s jejich blízkými/rodinnými příslušníky, usilují o její zlepšení a informují o problému a možných řešeních ostatní pracovníky při pravidelných poradách.

### 13.3. Řešení stížností - pravidla

Hlavním zájmem obecně prospěšné společnosti CEDR - Centrum duševní rovnováhy o.p.s. je spokojenost klienta s poskytovanými službami. Proto stojíme o to, dostávat od klientů služeb zpětnou vazbu. Zpětná vazba může mít i podobu stížnosti. Každý klient, ale i kdokoli jiný (příbuzný, kamarád, náhodný svědek), má právo stěžovat si na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby, což je zakotveno v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. Klient má právo přizvat si pro vyřizování stížnosti nezávislého zástupce či osobu blízkou.

V organizaci je na viditelném místě umístěna schránka na vhození stížností s přiloženým formulářem k podávání stížností. Náměty a připomínky mohou klienti rovněž sdělovat tímto způsobem do přiloženého sešitu. Náměty mohou být i anonymní. Schránku a sešit s náměty a připomínkami kontroluje a vybírá vedoucí sociální pracovník („vedoucí Centra KOMPRE“) pravidelně 1 x týdně. Jejím obsahem se zabývá rehabilitační tým na společné poradě. Jestliže se jedná o námět, který by mohl být považován za stížnost, postupuje se podle pravidel pro řešení stížností.

Klient služby má právo:

- vyjádřit se k poskytování služby a ke všemu, co se poskytování služby týká, každé vyjádření je považováno za informaci, kterou klient služby může ovlivnit nebo vylepšit stávající stav poskytované služby,
- vyjádřit nespokojenost s poskytovanou službou nebo personálem formou stížnosti, připomínkou k chodu služby v těchto oblastech:
  - ke službě, kterou vnímá jako omezující,
  - ke službě, kterou vnímá jako porušující lidská práva,
  - ke službě, kterou vnímá jako porušující lidskou důstojnost,
  - k prostředí, ve kterém je služba poskytována,
  - k personálu,
  - k provozu a chodu celé organizace,
  - k řešení stížností,
  - k dalším otázkám týkajícím se dané služby.
- obracet se s e svým vyjádřením na jakéhokoli zaměstnance Centra KOMPRE,
- být zastoupen důvěrníkem (zástupcem) ve věci podání stížnosti, může tedy požádat o pomoc při formulování stížnosti osobu, které důvěřuje.

Organizace má právo nezabývat se řešením konfliktů, které nesouvisí s poskytováním sociální služby.

## 13.4. Postup, forma a náležitosti podání stížnosti

### 13.4.1. Postup podání stížnosti

Svou stížnost může klient vznést kterémukoliv pracovníkovi nebo svému zástupci.

### 13.4.2. Formy podání stížnosti

Svou stížnost může klient podat ústně nebo písemně.

- **ústní:** klient nebo jeho zástupce sdělí stížnost ústně kterémukoli pracovníkovi organizace, který ji poté předá k vyřízení vedoucí Centra KOMPRE. Toto lze učinit osobně nebo telefonicky na některé z níže uvedených telefonních čísel:
  - Vedoucí sociálních služeb CEDR – Centrum duševní rovnováhy o.p.s.: Mgr. Veronika Šauerová MBA, tel.: 771 138 171
  - Vedoucí Centra KOMPRE : Mgr. Veronika Pullmannová, tel.: 770 103 936
- **písemná:** klient nebo jeho zástupce podají písemnou stížnost na „*Formuláři k podání stížnosti*“:
  - do schránky určené k podání stížností, která je umístěna na chodbě 1. patra Centra KOMPRE,
  - k rukám kteréhokoli pracovníka organizace, který ji předá k vyřízení vedoucí Centra KOMPRE,
  - poštou na adresu organizace nebo konkrétního pracovníka: CEDR – Centrum duševní rovnováhy o.p.s., Hlaváčova 394, 530 02 Pardubice,
  - e-mailem na adresu: [kompri@cedrops.cz](mailto:kompri@cedrops.cz), [cedr@cedrops.cz](mailto:cedr@cedrops.cz).

### 13.4.3. Anonymní a neanonymní stížnost

Stížnost může být neanonymní, kdy stěžovatel uvede své jméno a příjmení. Stížnost může být také anonymní, když stěžovatel neuvede své jméno nebo když stěžovatel nechce, aby bylo jeho jméno uvedeno. Má stejnou vážnost jako stížnost neanonymní. V záznamu anonymní stížnosti jméno stěžovatele na jeho vlastní přání nebude uvedeno. Anonymní stížnost musí být vyřešena tak, aby byla zachována anonymita stěžovatele.

O podané stížnosti pracovník informuje do 3 pracovních dnů svého vedoucího pracovníka Centra KOMPRES, který stížnosti eviduje a vyřizuje. V případě stížnosti na vedoucího pracovníka Centra KOMPRES, stížnost vyřizuje jeho přímý nadřízený – vedoucí sociálních služeb.

Evidence stížností podléhá zákonu č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů. Stěžovatel obdrží do 30 dnů odpověď způsobem, který si sám určil ve formuláři určeném pro podání stížnosti (viz „*Formulář k podání stížnosti*“) – za to ručí vedoucí pracovník Centra KOMPRES. Pokud je překročena lhůta pro vyřízení stížnosti, má stěžovatel právo obrátit se na vyšší instanci (Správní radu CEDR – Centrum duševní rovnováhy o.p.s., případně Odbor sociálních věcí Krajského úřadu Pardubického kraje). V případě anonymní stížnosti je písemné řešení stížnosti vyvěšeno na nástěnce v poskytované sociální službě a na webových stránkách organizace po dobu 14 dnů.

V případě nespokojenosti stěžovatele s vyřízením stížnosti, má stěžovatel možnost se odvolat do 14 dnů od vyjádření se k jeho stížnosti, ke Správní radě CEDR – Centrum duševní rovnováhy o.p.s. Pokud ani poté není stěžovatel spokojen se způsobem vyřízení stížnosti, může se obrátit k nezávislému orgánu (Odbor sociálních věcí Krajského úřadu Pardubického kraje) kvůli prošetření postupu při vyřizování stížnosti. Vedoucí pracovník Centra KOMPRES mu pro tento případ poskytne kontakty na další nezávislé orgány (viz také „*Kontakty pro podání stížnosti a odvolání*“).

Metodický pokyn – Terénní forma služby

Kontakty pro podání stížnosti a odvolání

**CEDR – Centrum duševní rovnováhy o.p.s.**

**Centrum KOMPRE**

Hlaváčova 394

530 02 Pardubice

Ing. Michael Skalický, Ph.D., MBA: [reditel@cedrops.cz](mailto:reditel@cedrops.cz) - ředitel

Mgr. Veronika Šauerová, MBA: [sauerova@cedrops.cz](mailto:sauerova@cedrops.cz), +420 771 138 171 – vedoucí sociálních služeb

Mgr. Veronika Pullmannová: [pullmannova@cedrops.cz](mailto:pullmannova@cedrops.cz), +420 770 103 396 – vedoucí Centra KOMPRE

**Správní rada CEDR – Centrum duševní rovnováhy o.p.s.**

Mgr. Jiří Pitaš – předseda správní rady

Jungmannova 2550

530 02 Pardubice

**Krajský úřad Pardubického Kraje**

Odbor sociálních věcí

Komenského nám. 125

532 11 Pardubice

Tel.: 466 026 175

**Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR**

Na Poříčnickém právu 1/376

128 01 Praha 2

Tel.: 950 191 111

**Veřejný ochránce práv**

Údolní 39

602 00 Brno

E-mail: [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)

Tel.: 542 542 888

### **ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

1. Za revizi tohoto metodického pokynu zodpovídá metodik služby.
2. Za kontrolu dodržování metodického pokynu zodpovídá vedoucí služby.
3. Tento metodický pokyn je závazný pro všechny zaměstnance sociální rehabilitace.
4. Tento metodický pokyn byl aktualizován dne 1. 8. 2024

#### 5. Přílohy:

Příloha č. 1 Řešení stížností obrazem

Příloha č. 2 Formulář k podání stížnosti