

Směrnice č. 6
EVIDENCE A ZPRACOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

A) Postup při příjmu stížnosti klienta na poskytovanou službu

- 1. Stížností se rozumí** telefonicky, ústně nebo písemně vyjádřená nespokojenost klienta s poskytováním služby tzn.: stížnost na organizaci služeb nebo práci pracovníka.
- 2. Za připomínku je považována** např. nespokojenost s kvalitou dodávané stravy, nebo uspořádání vnitřních prostor budov organizace.
- 3. Anonymní stížnost nebo připomínka** je podnětem pro zlepšení služeb, tzn.: **stížnost** je řešena a evidována se stejnou vážností jako stížnost parafovaná uživatelem. Ředitelka pořídí zápis o převzetí anonymní stížnosti, zhodnotí obsah stížnosti a vyřídí. (obsah Knihy: den, kdo anonymní stížnost přijal, stručný obsah, způsob a datum řešení, eventuálně postoupení jinému orgánu).
- 4. Každý klient i jeho rodinný příslušník** je oprávněn vyjádřit kdykoli svou stížnost na poskytovanou službu kterémukoli z pracovníků Duhy o.p.s., ke kterému získal důvěru a ten předá stížnost ředitelce. Stížnost může být písemná ústní, eventuálně anonymní (bude řešena jako podnět)
- 5. Klient** se může při podání stížnosti nechat zastupovat nezávislou osobou
- 6. Stížnost klienta** na poskytovanou službu vyřizuje vždy ředitelka
- 7. Pečovatelka není oprávněna** vyřizovat stížnost klienta
- 8. Každý pracovník je povinen** pravdivě informovat klienta o způsobu předání stížnosti na poskytovanou službu, o kontaktních adresách , osobách nebo tel. číslech ústně a opakovaným předáním informačního letáku.(Informační leták o postupech a kontaktech na podání stížnosti je klientovi Duhy o.p.s. předán při zahájení služby , kopie je klientem podepsána a jako doklad o převzetí je uložena v osobním spise klienta. Informační leták je též umístěn ve společných prostorách Duhy o.p.s.).
- 9. Požádá-li klient,** je pracovník pečovatelské služby a terénní sociální pracovník povinen vyslechnout nebo přijmout stížnost v písemné formě je-li sepsána a předat ředitelce Duhy o.p.s.
- 10. Ústní stížnost** je řešena a evidována se stejnou vážností jako stížnost písemná
- 11. Ředitelka je povinna vést Knihu stížností,** pořídít zápis o převzetí stížnosti (obsah Knihy: den, kdo písemnou nebo ústní stížnost přijal, stručný obsah, způsob a datum řešení, eventuálně postoupení jinému orgánu)

12. Ředitelka provede návštěvu klienta, stížnost vyřídí s ohledem na její závažnost a přístup klienta, na místě provede zápis s podpisem klienta. Při vyřizování stížnosti může být přítomna osoba blízká (nebo nezávislá osoba), klíčový pracovník klienta – pokud si to klient přeje. Zápis se přikládá ke stížnosti a zakládá do Evidence stížností.

13. Stížnosti jsou vyřizovány v nejkratším možném termínu, nejdéle však do 14 kalendářních dnů. Za vyhodnocení stížnosti a provedení nápravy, rozvoje služby je zodpovědná ředitelka organizace. Proti výsledkům vyřízení stížnosti je možnost se odvolat na adresy uvedené viz. Níže.

14. Písemné stížnosti jsou evidovány v šanonu Evidence stížností.

15. Stížnosti jsou podkladem pro supervizi týmu

B) Postup při podávání a vyřizování stížností klienta se specifickými potřebami na poskytovanou službu.

Klient se specifickými potřebami se rozumí:

1. s poruchami zraku a nevidomí
2. s poruchami sluchu či neslyšící
3. s mentálním postižením
4. demencí
5. s poruchami verbální komunikace či němí
6. negramotné osoby

1.

Uživatelé s poruchami zraku a nevidomí

- Při rozhovoru stojíme k sobě vzájemně čelem, jak je obvyklé. Pokud mluvíte s člověkem slabozrakým, je dobré, když přímé světlo dopadá na Vaši tvář. Lépe Vás tak vidí, není oslněn přímým světlem.
- **Nevidomému přečteme pokud možno za účasti třetí osoby (postup při podávání a vyřizování stížností (viz text výše). Zpětnou vazbu získáme opětovnými dotazy, zda čtenému dotýčný rozuměl. tzn.: pokládáme otázky k jednotlivým bodům Po přečtení, necháme dostatek času (dle zvážení klienta – na pochopení čteného textu, případně vznesení dotazů).**

2.

Uživatelé s poruchami sluchu či neslyšící

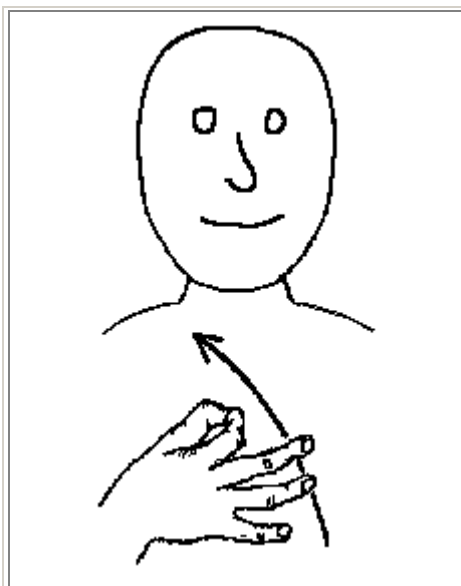
Jednání se zájemcem s poruchami sluchu či neslyšící

V případě, že nemáme tlumočníka ihned k dispozici:

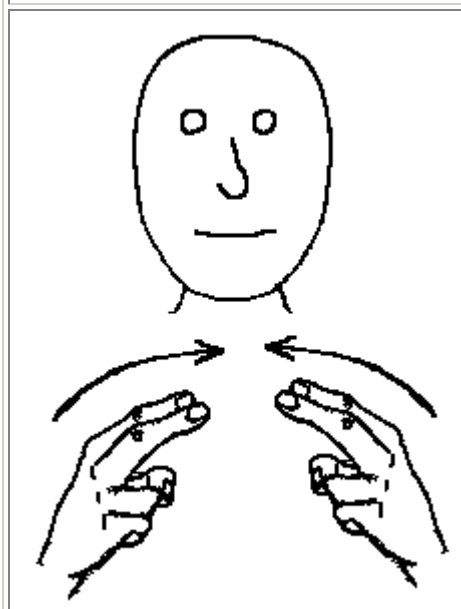
- Získejte pozornost neslyšícího před tím, než začnete mluvit – jemně zamávejte rukou a ujistěte se, že se na Vás dívá
- Nekřičte – není třeba zvyšovat hlas
- Mluvte přirozeně a nepřehánějte pohyby Vašich rtů
- Mluvte pomalu a srozumitelně
- Použijte výrazy obličeje a gesta rukou, kdykoliv je to možné
- Buďte trpělivý
- Nedávejte si nic do úst při komunikaci s neslyšící osobou, např. cigaretu a jídlo
- Vždy (při komunikaci se dívejte přímo na neslyšícího)
- **Jednání se zájemcem je možné provádět v reálném čase, tj.: neslyšícímu necháme přečíst, nebo pomocí tlumočníka vysvětlíme postup při vyřizování a podávání stížností – zpětným ověřením (napsat na papír, pomocí tlumočníka) ověříme zda-li podaným informacím rozuměl.**

Ukázkové znaky

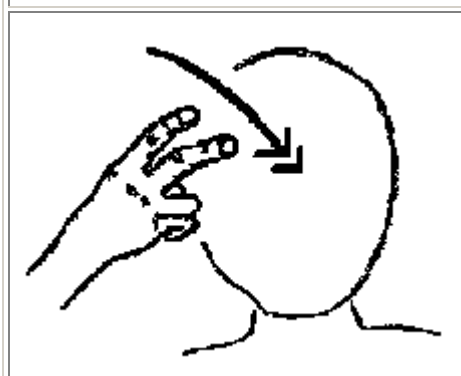
	<p>ano Dlaň je malíkovou hranou kolmo dolů. Pohyb vychází ze zápěstí a může se opakovat. (ne Buď zakroucení hlavou, nebo kolmo postavená ruka s roztaženými prsty se vytáčí.)</p>
	<p>dobrý, dobře Palec s ukazovákem spojeny, ruka se ohýbá v lokti. Čím větší pohyb, tím větší důraz.</p>



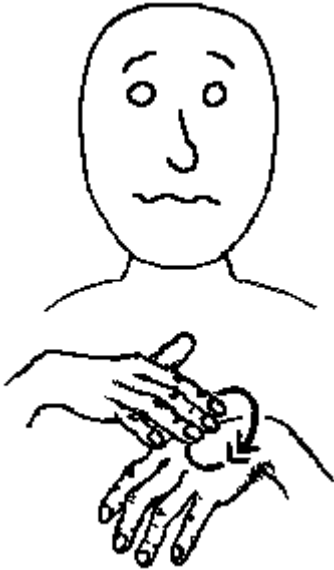

den Pohyb obloukem zleva doprava.



sejít se, potkat, nashledanou



rozumět, rozumím Ukazovák s prostředníkem tvoří V,
ruka vedle čela krátce kmitá.
nerozumím Totéž se současným zavrtěním hlavou.

	<p>prominout, promiňte, pardon, omluva Levá ruka před tělem, pravá po ní opisuje kruh.</p>
	<p>blbec, blbost Ruka se opakovaně vodorovně odklání od hlavy.</p>

3. Uživatelé s demencí, mentálním postižením

- Jednání probíhá za přítomnosti zákonného zástupce klienta (má-li klient), popř. za přítomnosti rodinného příslušníka, nebo osoba, která není schopna sama jednat a nemá zákonného zástupce, zastupuje obecní úřad obce s rozšířenou působností
- Jednání probíhá v přátelském, osobním kontaktu s klientem, snaha o udržení očního kontaktu, důležitý je osobní kontakt – dotyk, trpělivost
- Hovoříme pomalu, srozumitelně, přiměřeně hlasitě. Věnujte pozornost řeči jeho těla – lidé jejichž jazyková schopnost je narušena komunikují neverbálnímu prostředky. Uvědomujte si, že i vy komunikujete svými tělesnými projevy a signály, využívejte jich. **Zpětnou vazbu získáme opětovnými dotazy, zda čtenému dotyčný rozuměl. Po přečtení, necháme dostatek času (dle zvážení klienta, za spolupráce rodiny – na pochopení čteného textu, případně vznesení dotazů).**
-

Důležité je si uvědomit:

Pro demenci (mentální postižení) jsou například typické následné **symptomy**:

- **pokles paměti** např. při učení se novým informacím
- **úpadek úsudku a myšlení**
- **změny v emoční sféře**, například: emoční labilita, podrážděnost a apatie
- řada dalších příznaků, např. poruchy spánku, noční zmatenost, změny osobnosti,...

4. Uživatelé s poruchou verbální komunikace či němí

jedná se zejména na o osoby:

a) osoby s poruchou porozumění i exprese řeči - afatiky (osoby po cévních mozkových příhodách, úrazech hlavy), kteří velmi často trpí také závažným pohybovým handicapem

b) osoby s poruchou plynulosti řeči –kocktavost, brebtavost

Při rozhovoru stojíme k sobě vzájemně čelem, jak je obvyklé. Pokud mluvíte je dobré, když přímé světlo dopadá na Vaši tvář. Lépe Vás tak vidí, není oslněn přímým světlem.

Podmínky podávání stížností buď uživateli přečteme nebo dáme přečíst (dle přání uživatele)přečteme. Zpětnou vazbu získáme opětovnými dotazy, zda čtenému dotyčný rozuměl, tzn.: pokládáme otázky k jednotlivým bodům – vždy ponecháme klientovi čas na vyjádření – buď ústně zvládne-li to, nebo máme k dispozici tužku a papír, aby se klient mohl vyjádřit písemně.

5. Negramotný uživatel

Jedná se zejména o osoby, které neumějí číst a psát:

- Jednání nejlépe vést v přítomnosti druhé osoby (svědka – rodinný příslušník, pracovník služby) nebo osoba, která není schopna sama jednat a nemá zákonného zástupce, zastupuje obecní úřad obce s rozšířenou působností
- – pokud klient souhlasí, přečteme podmínky pro podávání stížností. **Zpětnou vazbu získáme opětovnými dotazy, zda čtenému dotyčný rozuměl, tzn.: pokládáme otázky k jednotlivým bodům – vždy ponecháme klientovi čas na vyjádření**

C) Postup při příjmu stížnosti klienta na jednání pracovníka adresované ředitelce Duhy o.p.s.

1. Ředitelka je povinna stížnost evidovat v Knize stížností

2. **Vedoucí pracovník** vyvolá jednání s dotčeným pracovníkem, je-li ve stížnosti uveden
3. **Ředitelka provede návštěvu klienta**, stížnost vyřídí s ohledem na její závažnost a přístup klienta, na místě provede zápis s podpisem klienta. Zápis se přikládá ke stížnosti a zakládá do Evidence stížností a do osobní složky pracovníka
4. **Nelze-li stížnost vyřídit na místě**, předá stížnost kompetentnímu orgánu např. zřizovateli k dalšímu projednání

D) Postup při příjmu stížnosti pracovníka

1. **Každý pracovník** má právo si stěžovat
2. **Stížnost je řešena** v nejkratším možném termínu, maximálně do 14 dnů, o výsledku je pracovník informován osobně provedením zápisu o řešení, který pracovník i ředitelka podepíše. Stížnost se zakládá do osobní složky pracovníka.

V Novém Bydžově dne: 16.5.2005

Zpracovala: Ing.Štěpánka Holmanová

REVIZE SMĚRNICE
3.5.2006
30.12.2007
14.4.2008
1.1.2009

Příloha: Informace pro podání stížnosti klientů



Informace pro podání stížnosti

Stížností se rozumí telefonicky, ústně nebo písemně vyjádřená nespokojenost klienta s poskytováním služby tzn.: stížnost na organizaci služeb nebo práci pečovatelky. Za připomínku je považována např. nespokojenost s kvalitou dodávané stravy, nebo uspořádání vnitřních prostor budov organizace. Anonymní stížnost nebo připomínka je podnětem pro zlepšení služeb Stížnosti nebo připomínky lze podat na kterékoli níže uvedené adrese.

Oprávněn k vyřizování stížností je ředitel organizace.

Stížnost bude vyřízena do 14- ti dnů ode dne podání stížnosti a stěžovateli bude písemně sděleno stanovisko.

Organizace přistupuje ke stížnosti jako k podnětu ke zlepšení svých služeb a bude se jí vážně zabývat

Stížnost může klient podat prostřednictvím svého zástupce – kdokoli, dle vlastního uvážení (např. rodinný příslušník, obvodní lékař a pod.). Klient může využít možnosti podat podnět anonymně.

Klient se může do 15 dnů odvolat při nesouhlasu s výsledkem vyřízení stížnosti. (viz kontakt níže)

Adresy:

odpovědný pracovník:

telefonní číslo:

Duha o.p.s.

495 491 180, 736 601 096

J. Fučíka 873

504 01 Nový Bydžov

Pracovní den: od 7.00 hod do 15,30 hod

Ing.. Štěpánka Holmanová, ředitelka

Městský úřad Nový Bydžov

495 703 931

Odbor sociálních věcí a zdravotnictví

Masrykovno náměstí 1

504 01 Nový Bydžov

Ing.Daniela Lusková

Kontakt v případě odvolání

Krajský úřad Královéhradeckého kraje

495 817 320

Odbor sociálních věcí

Wonkova 1142

500 02 Hradec Králové

PhDr. Martin Scháněl

Kancelář veřejného ochránce práv

542 111

Údolní 39602 00 Brno

542