Oblastní charita Hradec Králové

Příloha č.3

VNITŘNÍ PRAVIDLA POBYTOVÉ ODLEHČOVACÍ SLUŽBY

(dále jen „Vnitřní pravidla“)

1. OBECNÁ USTANOVENÍ

1. Vnitřní pravidla upravují základní podmínky a pravidla poskytování sociální služby a pravidla soužití klientů v odlehčovací službě Oblastní charity Hradec Králové (dále jen „OS“).
2. Vnitřní pravidla jsou volně přístupná klientům i široké veřejnosti na recepci. Jsou rovněž zveřejněna na webových stránkách Oblastní charity Hradec Králové (dále také i „poskytovatel“). Každý klient obdrží tato Vnitřní pravidla současně se smlouvou o poskytování sociální služby – odlehčovací služba.
3. Vnitřní pravidla jsou závazná pro všechny klienty.

2. ZAHÁJENÍ POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

1. Nově přijatého klienta po příchodu uvítá sociální pracovník a doprovodí jej na pokoj, kde bude ubytován a který mu byl nabídnut na základě předchozí dohody.
2. Klient sociálnímu pracovníkovi předloží k nahlédnutí průkaz totožnosti, případně průkaz osoby se zdravotním postižením. Následně je seznámen s obsahem smlouvy o poskytnutí sociální služby – odlehčovací služby a Vnitřními pravidly, způsobem podávání stížností, principem individuálního plánování a dalšími náležitostmi a praktickými informacemi o průběhu služby.
3. Ve spolupráci se sociálním pracovníkem klient vyplní všechny dokumenty potřebné pro poskytování služby.
4. Sociální pracovník provede soupis veškerého přineseného oblečení, kompenzačních pomůcek a cenností.
5. V den zahájení poskytování sociální služby se klientovi věnuje také zdravotnický personál, jemuž klient předloží k nahlédnutí průkaz zdravotní pojišťovny, rozpis užívané medikace vystavené lékařem a léky, které užívá.

3. UBYTOVÁNÍ

1. Klientům je poskytováno ubytování ve dvoulůžkových pokojích. Součástí každého pokoje je sociální zařízení s bezbariérovým sprchovým koutem. U všech pokojů je terasa.
2. Standardní vybavení pokojů je:
    - Elektrické polohovatelné lůžko
    - Noční stolek
    - Skříň
    - Stůl
    - Věšák
    - Polička
    - Židle nebo křeslo s područkami
    - Lampička
    - Televize
    - Lednice
    - Každý klient má u lůžka k dispozici vlastní signalizační zařízení na nouzové přivolání ošetřujícího personálu
3. Klienti mohou používat vlastní radiopřijímač, osobní počítač, mobilní telefon, elektrický holící strojek.
4. Veškeré osobní věci na pokoji klienta musí být uspořádány tak, aby byly zajištěny volné únikové cesty. Na dvoulůžkových pokojích nesmí osobní věci žádným způsobem omezovat či ohrožovat spolubydlící.

5. Klienti nemohou uchovávat zbraně, chemikálie, věci hygienicky závadné, staré či zkažené potraviny apod.
6. Klienti nemohou úmyslně znečišťovat venkovní i vnitřní prostory OS a vyhazovat jakékoliv předměty či potraviny z oken.
7. **Přestěhování klienta** – klient může požádat sociálního pracovníka o přestěhování na jiný pokoj. Pokud to provozní a kapacitní podmínky zařízení dovolí, rozhodne o přestěhování vedoucí OS. O přestěhování jsou následně informováni opatrovník. Poskytovatel je v odůvodněných případech a po předchozím projednání s klientem, oprávněn přestěhovat klienta z provozních důvodů (zejména případy malování, stavební úpravy, opravy, karanténa/izolace apod.), popřípadě z důvodu živelních pohrom a jiných mimořádných událostí (např. požár) na jiný pokoj nebo do provizorních prostor (a to i mimo budovu OS). OS je rovněž oprávněn přestěhovat klienta z důvodu změny jeho zdravotního stavu nebo s ohledem na jeho oprávněné zájmy, popřípadě na oprávněné zájmy jiných klientů. Konečné stanovisko v otázce nutného přestěhování v případě nesouhlasu klienta má ředitel OCH HK. Poskytovatel je povinen každé přestěhování a jeho důvody oznámit bez zbytečných průtahů opatrovníkovi, je-li klientem osoba, která má opatrovníka jmenovaného.

4. ÚKLID, PRANÍ A DROBNÉ OPRAVY LOŽNÍHO A OSOBNÍHO PRÁDLA A OŠACENÍ, ŽEHLENÍ

1. Klienti si v rámci svých možností udržují pořádek v osobních věcech sami.
2. Úklid pokojů je prováděn v souladu s Provozním řádem. Při úklidu pokojů je přihlédnuto k individuálním přáním a zvyklostem klienta. Při provádění úklidu se doporučuje osobní účast klienta.
3. Všechny místnosti se pravidelně větrají.
4. Úklid společných prostor probíhá v souladu s Provozním řádem.
5. Součástí OS je i prádelna, kde se provádí praní, žehlení a drobné opravy ložního a osobního prádla a ošacení.
6. Každému klientovi OS poskytne jeho vlastní prací pytel, ve kterém se mu bude ošacení prát. Z toho důvodu není potřeba ošacení označovat. Rozsah ošacení by měl být úměrný délce a potřebám klienta s ohledem na chod OS.
7. Za ošacení OS neručí.
8. Prádlo a ošacení klientů je sbíráno dle potřeby kdykoliv v průběhu dne. Ložní prádlo se převléká 1 x týdně, případně dle potřeby.
9. Klienti si mohou prádlo do skříně ukládat sami. Imobilním klientům ukládají prádlo za jejich přítomnosti do skříní pracovníci v sociálních službách. Tato skutečnost je zaznamenána v individuálním plánu klienta.
10. Pokud si klient nepřeje prát prádlo v prádelně OS, může tuto službu poskytnout např. rodinný příslušník nebo může využít jinou veřejnou službu.
11. V prostorách prádelny se nachází opravna prádla, kde zaměstnanci prádelny provádějí drobné opravy ložního, osobního prádla a ošacení (mezi drobné opravy patří např. zašití roztrženého oblečení, přišití knoflíků, výměna jezdce u zipů, jež jsou zpravidla poskytnuty ze zdrojů OS atd.; mezi drobné opravy nepatří krejčovské práce, např. zúžení, rozšíření a přešívání oblečení).
12. Zprostředkování krejčovských prací, které nejsou drobnými opravami, lze objednat prostřednictvím sociálního pracovníka.

5. VYUŽÍVÁNÍ SPOLEČNÝCH PROSTOR UVNITŘ A VENKOVNÍHO AREÁLU OS

1. Klientům jsou k dispozici společné prostory OS, tj. vstupní atrium, kaple, jídelna.
2. Budova OS je obklopena zahradou s lavičkami, využívat je možno posezení.
3. V celém objektu OS je přísný zákaz kouření. Klientům je kouření povoleno pouze na vyhrazených místech ve venkovních prostorách, kterými je kuřárna a terasa u pokoje. Kouření uvnitř budovy a na pokojích je z bezpečnostních důvodů přísně zakázáno.

4. Ve vnitřních a vnějších prostorách je přísný zákaz manipulace s otevřeným ohněm.
5. Klienti OS mohou vycházet a pobývat mimo areál OS neomezeně (není-li např. vládním nařízením nařízeno jinak), avšak s ohledem na svůj zdravotní a psychický stav a s přihlédnutím k možným rizikům. Schopnost samostatného pohybu je zaznamenána v individuálním plánu klienta.
6. V zájmu bezpečnosti klienta je doporučeno informovat pečující personál OS o opuštění budovy, ať samotným klientem, či jeho příbuzným.

6. POBYT KLIENTA MIMO ODLEHČOVACÍ SLUŽBU

1. V případě nepřítomnosti klienta (např. z důvodu hospitalizace) hradí klient ubytování v plné výši.
2. Klient má právo pobývat mimo OS. Klient si na dobu pobytu mimo OS vyžádá u zdravotnického personálu své předepsané léky.
3. V případě nepřítomnosti klienta je zakázáno manipulovat s jeho osobními věcmi. Cenné věci si klient při pobytu mimo odlehčovací službu bere s sebou.

7. ŠKODY

1. Klient je povinen počínat si tak, aby nedošlo k nedůvodné újmě na životě, zdraví a majetku jiného klienta, zaměstnance, dalších osob jakož i majetku OS.
2. Klienti odpovídají za škodu, kterou úmyslně nebo z nedbalosti způsobí na majetku OS, majetku nebo zdraví ostatních klientů, zaměstnanců či jiných osob.
3. Klient upozorní, na základě svých možností a schopností, kteréhokoliv zaměstnance OS na škodu, která vznikla nebo by mohla vzniknout, aby mohly být učiněny kroky k nápravě.
4. U klientů je způsobená škoda a míra zavinění posuzována individuálně, neboť může jít o projev onemocnění. O situaci, která předcházela způsobení škody, se provede záznam do IS eQuip - deník klienta. Zároveň jsou stanoveny postupy, jak předejít tomuto rizikovému chování klienta.

8. ÚSCHOVNA HOTOVOSTI A CENNÝCH VĚCÍ

1. Klient může v průběhu poskytování sociální služby požádat o uložení své peněžní hotovosti příp. cenných věcí do trezoru u administrativního pracovníka poskytovatele. Do trezoru je na žádost klienta možno uložit i důchod, který mu do OS přinese pracovnice České pošty.
2. S peněžními prostředky a cennými věcmi je oprávněn nakládat pouze klient, případně opatrovník či jiný zástupce dle Občanského zákoníku.

9. HYGIENA

1. Způsob provedení hygieny je u každého klienta stanoven v jeho individuálním plánu dle míry jeho podpory.
2. Součástí každého pokoje je sociální zařízení s bezbariérovým sprchovým koutem.
3. Celková hygiena klientů probíhá buď na koupelně, která je součástí pokoje klienta, nebo na centrální koupelně, a to dle schopností klienta a možnostech zařízení. Místo a postup při celkové hygieně se specifikován v Individuálním plánu klienta.
4. Hygienické pomůcky si klienti do zařízení přinesou vlastní.

10. STRAVOVÁNÍ

1. OS zajišťuje klientům stravu, která odpovídá jejich věku, zásadám racionální výživy a potřebám dietního stravování dle indikace lékaře (dieta č.3, dieta č.4, dieta č.9, bezlepková dieta). Klient má možnost indikovanou dietu odmítnout, přičemž je seznámen s riziky. OS může zajistit také stravu mletou či mechanicky upravenou.
2. Strava je klientům poskytována 5x denně (snídaně, svačina, oběd, svačina, večeře). Klientům s diabetem je poskytována 2. večeře. Klientům je zajištěn rovněž pitný režim.

3. Strava je zajišťována ve spolupráci s Fakultní nemocnicí Hradec Králové. Jídlo je podáváno dle jídelního lístku.
4. OS zajišťuje tyto typy diet:
    - Dieta č. 3 racionální
    - Dieta č. 4 šetřící (s omezením tuků)
    - Dieta č. 9 – diabetická
    - Bezlepková dieta
5. Klienti si sami vybírají místo stravování. Je možné stravovat se v jídelně nebo na pokojích.
6. Do jídelny docházejí klienti sami nebo v doprovodu personálu. Jídlo v jídelně roznáší personál a rovněž odnáší použité nádobí. Stravu na pokoje roznášejí pracovníci v sociálních službách, kteří také provádějí úklid použitého nádobí.
7. Klienti mají možnost odhlásit si stravu. Pokud klient odhlásí jednotlivé jídlo, popřípadě celodenní stravu nejpozději předchozí den do 9.00 hodin, je jim vráceno 100 % hodnoty potravin. Jídlo se odhlašuje u sociálního pracovníka nebo u zdravotní sestry.
8. Pokud mají klienti vlastní potraviny, ukládají si je do lednice na pokoji. Na dvoulůžkových pokojích je uložené jídlo se označí jménem a příjmením klienta. Lednice 1x týdně kontroluje PSS, aby se předešlo skladování prošlých potravin.

11. SOCIÁLNÍ PÉČE

1. Péče je zajišťována 24 hodin denně kvalifikovaných personálem.
2. Klientům jsou poskytovány základní úkony péče dle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění a prováděcí vyhlášky č. 505/2006, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, v platném znění:
    - pomoc při osobní hygieně nebo poskytnutí podmínek pro osobní hygienu
    - pomoc při zvládání běžných úkonů péče o vlastní osobu
    - zprostředkování kontaktu se společenským prostředím
    - sociálně terapeutické činnosti
    - aktivizační činnosti
    - pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí
3. Úkony péče, které budou klientovi poskytovány a jejich rozsah jsou specifikovány v individuálním plánu péče.
4. O poskytovaných sociálních službách, průběhu služby a jednotlivých úkonech pomoci jsou vedeny individuální písemné záznamy. Klient má právo nahlížet do dokumentace a rovněž může udělit zmocnění k nahlížení osobě, kterou určí.
5. Administrativní úkony spojené s pobytem v odlehčovací službě či administrativní úkony osobního charakteru zajišťuje sociální pracovník.
6. Klienti mohou využívat i externí služby v okolí. Rodinní příslušní jsou informování, že klienti mohou navštěvovat své přirozené prostředí, dopravu a doprovod si však musí zajistit sami. Schopnost využívat služby v okolí je u klientů posuzována individuálně a případně zanesena do plánu péče.
7. Na poskytování služeb sociální péče se mohou podílet i osoby získávající způsobilost k výkonu povolání sociálního pracovníka, pracovníka v sociálních službách nebo jiného odborného pracovníka, a to včetně nahlížení do sociální dokumentace. Toto může klient odmítnout.

12. DOPLŇKOVÉ SLUŽBY

1. Doplňkové služby nehrazené klientem, jež jsou zajišťovány externími subjekty: duchovní služby. V OS pravidelně probíhají bohoslužby katolické církve.

2. Doplňkové služby, jež jsou zajišťovány externími subjekty a jež si hradí klient ze svých zdrojů: do OS dochází pedikérka. Klient se může obrátit na sociálního pracovníka, který mu tyto služby zprostředkuje.

13. ZDRAVOTNÍ PÉČE

1. Ošetřovatelskou péči v OS poskytuje zdravotnický personál na základě indikace lékaře.
2. Zdravotní služby jsou poskytovány na základě informovaného souhlasu.
3. V OS není poskytována nadstandardní ošetřovatelská péče, všechny zdravotní služby jsou hrazeny z veřejného zdravotního pojištění. OS je smluvním partnerem všech zdravotních pojišťoven.
4. Rodina je povinna zajistit léky na celou dobu pobytu klienta v OS.
5. V případě náhlého zhoršení zdravotního stavu je personál povinen volat zdravotnickou záchrannou službu.
6. Na poskytování zdravotních služeb se mohou podílet i osoby získávající způsobilost k výkonu povolání zdravotnického pracovníka nebo jiného odborného pracovníka, a to včetně nahlížení do zdravotnické dokumentace. Toto může klient odmítnout.

14. INDIVIDUÁLNÍ PLÁNOVÁNÍ PÉČE O KLIENTA

1. Cílem plánování péče je přizpůsobit sociální službu potřebám, možnostem a požadavkům klienta v rámci možnosti OS. Jedná se o proces, kdy klient, zaměstnanci OS a osoby blízké společně plánují průběh služby. Ten je nastavován tak, aby potřeby klienta byly naplněny a přispívaly k řešení jeho nepříznivé sociální situace.
2. Individuální plán péče sjednává s klientem sociální pracovník a klíčový pracovník v kooperaci se zdravotním pracovníkem.
3. Na spolupráci při plánování péče se mohou podílet osoby blízké, zmocněnec, opatrovník atd. Klíčový pracovník je určen z řad zaměstnanců OS. Klient má právo požádat o změnu klíčového pracovníka v odůvodněných případech.
4. Klient má možnost nahlížet do sociální dokumentace týkající se jeho osoby. Dokumentaci mu na vyžádání předání k nahlédnutí sociální pracovník.
5. Zaměstnanci klientům vykají, pokud není s klientem dohodnuto jinak. Uvedená skutečnost je zaznamenána v individuálním plánu klienta. Stejně se postupuje i v obráceném případě (tj. vykání klienta zaměstnancům).

15. SPOLEČENSKÉ A KULTURNÍ AKTIVITY

1. Klienti se mohou účastnit kulturních a společenských akcí pořádaných v OS.
2. Klienti se mohou věnovat svým zájmům a koníčkům, ale nesmějí narušovat práva a bezpečnost ostatních klientů.

16. NÁVŠTĚVY A NOČNÍ KLID

1. Klienti mohou přijímat návštěvy ve společných prostorách (atrium, posezení v prvním patře, zahrada, terasa, kaple) i na svých pokojích. U vícelůžkových pokojů pak pouze v případě souhlasu spolubydlícího klienta, pokud to nebrání zajištění péče o klienty.
2. Návštěvy mohou za klienty do OS docházet omezeně, doporučený čas je od 8:00 – 19:00 hod. Návštěva se vždy ohlásí sloužícímu personálu OS.
3. Při mimořádných událostech a opatřeních hygienicko-epidemiologické povahy mohou být návštěvy dočasně omezeny, popř. zrušeny ředitelem OCH.
4. Návštěvy jsou povinny zachovávat klid, nenarušovat plynulost péče a respektovat soukromí ostatních klientů.

5. Doba nočního klidu je stanovena od 22:00 do 6:00 hodin. V této době není vhodné klienty rušit s výjimkou poskytnutí nezbytně nutné péče. Rovněž klienti se v této době chovají ohleduplně ke svému okolí.
6. Dobu odpoledního klidu zachovávají klienti zpravidla od skončení oběda do 14:00 hodin.

17. PORUŠOVÁNÍ PRAVIDEL SOUŽITÍ

1. Klient je povinen respektovat pravidla společenského soužití.
2. Za hrubé porušení pravidel soužití je považováno: fyzické napadení a sexuální obtěžování ostatních klientů a zaměstnanců OS, vyhrožování ostatním klientům a zaměstnancům OS, krádež majetku ostatních klientů, zaměstnanců nebo OS, úmyslné poškození majetku OS, omezování práv ostatních klientů, nezajištění potřebných léků a pomůcek, které klient potřebuje při pobytu v OS. Hrubé porušení pravidel soužití je důvodem k okamžité výpovědi smlouvy o poskytování sociální služby.
3. Za porušení pravidel soužití je považováno: obtěžování kouřem z cigaret, vulgárními výrazy, osobním zápachem či jiným zápachem, nepřiměřeným osvětlením, hlukem a nedodržováním běžných hygienických pravidel, nedodržováním pořádku v budově a areálu, nepřiměřené užívání alkoholu a omamných látek, v jejichž důsledku klient svým chováním narušuje běžná pravidla společenského chování, slovní napadání klientů a zaměstnanců OS, nešetrné zacházení s energiemi. V případě porušení pravidel je situace s klientem projednána sociální pracovnicí**.** Při opakujícím se porušení pravidel je klient písemně upozorněn (maximálně 3x) na možnost ukončení smlouvy. Po třetím písemném upozornění může být klientovi vypovězena smlouva o poskytování sociální služby.

18. ZAJIŠTĚNÍ INFORMOVANOSTI KLIENTŮ

1. Klienti jsou o změnách v chodu OS, událostech a akcích informováni sociálními pracovníky osobně na pokojích nebo na nástěnce.
2. Změny v uzavřených smlouvách projednávají s klienty sociální pracovníci.
3. Informace o poskytování sociální péče podává sociální pracovník.
4. V případě mimořádných událostí a změn informuje klienty zástupce ředitele pro služby.
5. S jakýmikoli dotazy se lze obracet na sociální pracovníky a vrchní sestru, kteří zajistí adekvátní odpověď dotazu.

19. PRAVIDLA PRO NAKLÁDÁNÍ S POZŮSTALOSTÍ

1. Soupis pozůstalosti zhotovuje sociální pracovník za přítomnosti svědka z řad zaměstnanců OS na předem stanovený formulář.
2. Finanční hotovost, vkladní knížky a cennosti nalezené na pokoji klienta předá sociální pracovník administrativní pracovnici, který je uloží do trezoru OS.
3. Sociální pracovník kontaktuje rodinu pozůstalého či osobu blízkou, která je uvedena v kontaktních osobách a domluví se s ní na předání pozůstalosti. Převzetí pozůstalosti a vyklizení pokoje musí rodina učinit do 3 pracovních dnů od data úmrtí klienta, pokud není se sociálním pracovníkem domluveno jinak.
4. Pokud se rodinu či osobu blízkou nepodaří opakovaně kontaktovat, nebo rodina či osoba blízká odmítne převzít pozůstalost nebo klient nemá rodinu a neuvedl žádnou kontaktní osobu, která by pozůstalost převzala, bude pozůstalost po 3 týdnech od data úmrtí klienta určena k likvidaci kromě finanční hotovosti, vkladních knížek a cenností uložených na depozitu. Zásadní osobní dokumenty budou uloženy do depozitu.

INFORMACE O VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ A PODNĚTŮ

Stížnost na poskytování sociální služby může podat:

- osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba (dále jen „klient“),
- zákonný zástupce klienta
- opatrovník nebo podpůrce klienta
- osoba blízká, nemůže-li stížnost podat klient s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřel,
- osoba zmocněná klientem,
- člen domácnosti klienta oprávněný k zastupování této osoby podle občanského zákoníku, nebo
- zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb

(dále jen „stěžovatel“)

Podání stížnosti nesmí být stěžovateli, nebo osobě, které je nebo byla poskytována sociální služba, jíž se stížnost týká, a která není zároveň stěžovatelem, na újmu.

Formy podání stížností

a) **Ústní podání**:

Možno podat kterémukoliv pracovníkovi poskytovatele. Ten následně kontaktuje vedoucího služby (v případě jeho nepřítomnosti sociálního pracovníka), který se stěžovatelem sepíše písemný „Záznam o ústní stížnosti“ (S7 DS Příloha č. 1), který obsahuje kontaktní údaje stěžovatele (tj. jméno, příjmení, kontaktní poštovní či e-mailovou adresu), konkrétní výroky stěžovatele, jakož i konkrétní popis události, okolnosti nebo jednání, které stěžovatel svým podáním napadá; označení konkrétních osob, které se podle mínění stěžovatele dopustily chybného či nesprávného jednání, podpis stěžovatele, jakož i jméno, příjmení a podpis pracovníka, který záznam vyhotovil.

b) Písemně:

- možno předat kterémukoliv pracovníkovi poskytovatele
- zaslat poštou na adresu: Oblastní charita Hradec Králové, Komenského 266, Hradec Králové 500 03
- elektronicky na e-mailovou adresu: och@charitahk.cz, či do datové schránky poskytovatele: j2p7cpc
- vložit do schránky u vstupu do budovy OS.

Stížnost musí obsahovat – kontaktní údaje stěžovatele (tj. jméno, příjmení a jeho kontaktní poštovní či e-mailovou adresu), konkrétní popis události, okolnosti nebo jednání, které stěžovatel svým podáním napadá; označení konkrétních osob, které se podle mínění stěžovatele dopustily chybného či nesprávného jednání, podpis stěžovatele (v případě listinné formy písemné stížnosti). Schránka na stížnosti je vybírána každý pracovní den pověřeným pracovníkem.

Telefonická linka *(737 776 453)*: slouží pro případné ústní konzultace vzniklých situací, projednání způsobů, jak tyto situace řešit a pro stanovení termínu pro osobní jednání. V případě telefonického podání je nutné, aby stěžovatel svá podání doplnil o nezbytná data buď písemně nebo na osobním jednání.

V případě stížnosti podané osobou blízkou – skutečnost, že se jedná o osobu blízkou a současně, že se jedná o klienta, který nemůže podat stížnost sám, osvědčí stěžovatel čestným prohlášením.

V případě stížnosti podané osobou zmocněnou klientem, je nutné, aby zmocněnec doložil ke své stížnosti písemný souhlas klienta se šetřením stížnosti (plnou moc bez úředně ověřeného podpisu) osvědčující zmocnění ze strany klienta (zmocnitele) a její případný rozsah. Plnou moc může udělit klient také ústně u zaměstnance poskytovatele a ta je zaznamenána do osobní dokumentace klienta.

Anonymní stížnosti budou prošetřeny jako podnět a nebudou šetřeny ani vyhodnocovány v režimu stížností (např. v případě, že anonymní stížnost poukazuje na konkrétní velmi závažné nedostatky v činnosti poskytovatele bude prošetřena, avšak nikoliv v režimu stížností). Podnět je následně probrán s osobu, jíž se týká a případně projednán v nejbližším možném termínu na provozní poradě.

Odpovědnost poskytovatele

Poskytovatel musí odlišit, zda se jedná o podnět, nebo stížnost. Pouze stížnost se řeší níže uvedeným postupem.

Může nastat situace, že si klient (resp. stěžovatel) stěžuje (zejména ústně), ale uvádí, že se o stížnost nejedná, případně situace, kdy klientel (resp. stěžovatel) odmítne podat oficiální stížnost. Uvedené situace jsou prošetřeny jako podnět.

V případě opakovaných stížností poskytovatel vyhodnotí, zda neobsahují nové skutečnosti. Pokud tomu tak není, je stěžovatel písemně informován, že shodná stížnost již byla řešena a nebude tedy opětovně prošetřována. Dále stěžovatel obdrží informaci, že případná další jeho podání ve stejné záležitosti budou zakládána do evidence bez vyrozumění.

Přijetí stížnosti

Stížnost může přijmout každý člen pracovního týmu, který ji neprodleně předá vedoucímu služby (v době jeho nepřítomnosti sociálnímu pracovníkovi)

Kdo stížnost vyřizuje

V případě, že se jedná o stížnosti na poskytování služby, nebo jednání pracovníků poskytovatele, vyřizuje stížnost přímý nadřízený. Pokud stěžovatel vysloveně požádá o prošetření obsahu své stížnosti ředitele, ředitel v rámci šetření stížnosti nejdříve osloví vedoucího služby a požádá jej o vyjádření se k dané věci.

V případě, že stížnost bude směřovat proti vedoucímu služby nebo sociálnímu pracovníkovi, musí být stížnost postoupena řediteli.

Pokud jde o stížnost na ředitele, řeší tuto stížnost ředitel DCHHK.

Vyřízení stížnosti

Stěžovateli nevzniká právní nárok, aby na základě jeho stížnosti byly provedeny určité úkony, i když se jich domáhá, nebo aby stížnost byla prověřována jím stanoveným způsobem.

Pracovník, který je pověřen šetřením stížnosti (dále jen „pracovník“), je povinen zjistit všechny podstatné skutečnosti a okolnosti týkající se podané stížnosti.

Může tak učinit:

- telefonicky;
- uskutečnit návštěvu klientele s cílem zjistit veškeré souvislosti;

- uskutečnit společné setkání všech zúčastněných stran.

Odpověď na stížnost

Je vždy písemná.

Odpověď vždy také obsahuje:

a) kontakt na MPSV, kam se může stěžovatel obrátit v případě, že nesouhlasí s vyřízením stížnosti poskytovatelem nebo v případě, kdy jeho stížnost nebyla vyřízena ve stanovené lhůtě. Stěžovatel může požádat ministerstvo ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu vyřízení jeho stížnosti poskytovatelem nebo od uplynutí stanovené lhůty o prověření vyřízení své stížnosti. V žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti.

b) informaci o dalších možnostech podat stížnost na zřizovatele, nebo instituci sledující dodržování lidských práv a základních svobod včetně jejich označení, tj.:

Poskytovatel musí stěžovateli umožnit nahlížet do dokumentace, kterou vede o stížnosti a pořizovat z ní kopie nebo výpisy.

Lhůty

Stížnost může být stěžovatelem podána ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.

Stížnosti se řeší neodkladně, nejdéle však do 30 dnů ode dne, kdy byla stížnost poskytovateli doručena. Tuto lhůtu může poskytovatel sociálních služeb v odůvodněných případech prodloužit o dalších 30 dnů; o prodloužení lhůty a důvodech jejího prodloužení je povinen písemně informovat stěžovatele.