

PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ stížností na způsob nebo kvalitu poskytování sociálních služeb (Standard č.7)

Stížnost a podnět (připomínka)

Za **stížnost** je považována nespokojenost uživatele nebo jiné osoby s poskytovanou sociální službou. Jde o dosažení nápravy kritizovaného stavu poskytované služby. Stížností se rozumí především takové podání klienta nebo jeho zástupce, kdy se uživatel domáhá svých práva zájmů, nebo ve kterém je vytykána nesprávná činnost vedení a zaměstnanců vůči klientovi. Stížnost je vždy sepsána písemně s nadpisem stížnost, odpověď je písemná.

Podnět či **připomínka** jsou brány jako doporučení či upozornění na průběh poskytované služby. Mají směřovat ke zlepšení či změně poskytované sociální služby. Mohou sloužit jako návaznost na standard č. 15., stejně jako stížnost. Podněty mohou být řešeny ústní i písemnou formou, v příp. anonymního písemného podnětu či připomínky může být písemná odpověď (vyvěšena na nástěnce).

A/ Podávání stížností

- Uživatelé mají nezpochybnitelné právo si stěžovat u poskytovatele na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb, aniž by tím byli jakýmkoli způsobem ohroženi. Dále uživatelé mohou také podávat podněty, návrhy, ale i udělit pochvalu apod. Nikdo ovšem nesmí pocítit jakoukoli újmu v souvislosti s podáním stížnosti.
- Uživatelé jsou již při svém přijetí do zařízení informováni, prostřednictvím Domácího řádu, o možnosti a způsobu si stěžovat (vhodnou, jednoduchou formou). Pravidla pro podávání a vyřizování těchto stížností jsou trvale vyvěšeny na nástěnce.

Kompetentní pracovníci k přijímání stížností:

- klíčový pracovník
 - vedoucí úseků
-
- Stížnost je možné podat také kdykoliv do anonymních schránek, kterých je v domově několik. Schránky jsou umístěny v prostorách malých jídelen na každém oddělení, u velké jídelny, u výtahů v podkroví.
 - Stížnosti jsou sepsány a projednávány osobně s uživateli, vždy u příslušného vedoucího. V případě, že je uživatel hůře mobilní, je místem projednání s uživatelem stížnosti jeho pokoj. V případě, že stížnost nebyla podána

písemně, zodpovědný pracovník provede o projednání stížnosti s uživatelem zápis a nechá ho podpisem stvrdit, že s formulací stížnosti souhlasí. V případě, že stěžovatel podává stížnost jiným způsobem (telefonicky) je požádán, aby stížnost buď podal písemně, nebo aby se dostavil k jejímu sepsání a projednání. V rámci možností se projednávají i anonymní stížnosti (brány vážně – odpovědi na nástěnkách, v případě anonymní emailové korespondence je odpověď odeslána na email).

- Stížnost může v zájmu uživatelů služeb podat kdokoli, (uživatel sám nebo v zastoupení, rodinný příslušník apod.), aniž by byl jakýmkoli způsobem ohrožen. Uživatel si může svobodně zvolit zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat a průběžně ho o projednávání informovat. Toto rozhodnutí je písemně dokumentováno. V příp. stížnosti podané rodinným příslušníkem, řešíme za přítomnosti uživatele.
- **Evidence stížností:** stížnosti eviduje sociální pracovnice ve složce evidovaných stížností, zápis o stížnosti obsahuje - viz. formulář (datum podání stížnosti, kdo ji přebírá, obsah a řešení stížnosti, kdo odpovídá za řešení, datum vyřízení, uživatel (ne)byl spokojen, (ne)odvolal se, podpisy obou stran)
- Za stížnost je považován jakýkoliv podnět, který uživatel nazval stížností. Pokud uživatel odmítá projednání svých připomínek jako stížnost, jsou jeho připomínky projednány na poradě vedení, na kterých je možnost přijmout příslušná opatření.
- Uživatelům není bráněno podávat stížnosti v ostatních záležitostech na jiné orgány, či podávat petice.

B/ Způsob projednávání stížností

- Stížnosti jsou vyřizovány vždy písemně.
- Pracovník projednávající stížnost je oprávněn stěžovatele i osobu, na kterou si stěžovatel stěžuje, požádat v souvislosti se šetřením stížností o vyjádření.
- Lhůta pro vyřízení stížnosti je 28 dní (nutné posouzení individuální situace, kdy je nutné řešit situaci neprodleně nebo dodržet stanovenou lhůtu). V případě, že stížnost není možné projednat ve stanoveném termínu, je o tom podávající stížnost informován. Vždy se však dbá na to, aby stížnost byla projednána v co nejkratším termínu.
- Uživatel má právo zvolit si nebo přizvat pro vyřizování stížností nezávislého zástupce.
- O každém jednání v souvislosti se stížností je proveden zápis, který zúčastněné strany stvrdí svým podpisem.

- O závěru jednání je stěžovatel informován písemně.
- Agenda stížností je pravidelně analyzována a poznatky slouží ke zlepšení kvality poskytování sociální služby.
- O způsobu a postupu podávání a vyřizování stížností jsou informováni zaměstnanci zařízení průběžně na poradách, schůzích, prostřednictvím vnitřních směrnic a předpisů.
- V případě oprávněnosti stížnosti je uživatel informován o přijatých opatřeních.
- O každé stížnosti pracovník, který ji vyřizuje, informuje vedení domova pro seniory.
- V případě, že uživatel při podávání stížnosti požádá o to, aby byla skryta jeho identita, je tento požadavek respektován.
- V případě, že je stížnost vedena proti konkrétnímu zaměstnanci, řeší stížnost jeho nadřízený (viz.příloha tabulka Posloupnost při vyřizování stížností na kvalitu služby - jednotlivé úseky)
- Je-li stížnost vedena proti řediteli zařízení, je stížnost postoupena zřizovateli a stěžovatel je o tom informován.
- O stížnosti, jejím projednávání i o závěru je informována ředitelka zařízení.
- Opakované stížnosti, které již byly v minulosti prošetřovány a neobsahují žádné nové skutečnosti, se neprošetřují.

C/ Odvolání

V případě, že stěžovatel nebyl spokojen s výsledkem šetření stížnosti, může se odvolat k nadřízenému pracovníkovi (ředitelce) Domova pro seniory Lukov – viz. příloha tabulka Posloupnost při vyřizování stížností na kvalitu služby - jednotlivé úseky.

V případě, že stěžovatel nebyl spokojen s výsledkem řešení stížnosti, kterou podal k ředitelce domova, může se obrátit na zřizovatele:

- Krajský úřad Zlínského kraje (sociální odbor), tř. T. Bati 21, 760 01 Zlín

Lukov, 26.6.2018

Účinnost: 1.7.2018

Zapsala: Marie Šmirausová

Odpovídá: Ing. Michaela Procházková, ředitelka DS Lukov

STÍŽNOST Č.:

STÍŽNOST PODÁVÁ:

STÍŽNOST PŘEBÍRÁ:

DATUM PODÁNÍ:

FORMA: ústní - písemná

DOBA MAX. VYŘÍZENÍ :

Obsah stížnosti:

Řešení stížnosti:

ZA ŘEŠENÍ ODPOVÍDÁ:

DATUM VYŘÍZENÍ:

Podpis:

Datum:

KLIENT BYL - NEBYL S ŘEŠENÍM SPOKOJEN

KLIENT SE ODVOLAL – NEODVOLAL

Podpis klienta:

PŘIPOMÍNKA Č.:

PŘIPOMÍNKU PODÁVÁ:

PŘIPOMÍNKU PŘEBÍRÁ:

DATUM PODÁNÍ:

FORMA: ústní - písemná

Obsah připomínky:

Řešení připomínky:

Podpis:

Datum: