

Standard č. 7

PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ stížností na způsob nebo kvalitu poskytování sociálních služeb

Přílohy ke Standardu č. 7:

Pravidla pro vyřizování stížnosti (vč.obrázkové formy)

Formulář Stížnost

Vypracoval:

pracovní tým

Schválila:

Ing. Michaela Procházková

Platnost od: 10.1.2020

Tento dokument nahrazuje
v plném znění dokument ze
dne 1.7.2018

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.

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 práv a zájmů, nebo ve kterém je vytýkána nesprávná činnost vedení a zaměstnanců vůči klientovi.

Uživatelé jsou již při svém přijetí do zařízení informováni, prostřednictvím Domácího řádu, o možnosti a způsobu si stěžovat (vhodnou, jednoduchou formou). Během pobytu v zařízení je v rámci individuálního plánování zjišťována jejich spokojenost s poskytovanými službami prostřednictvím pohovorů s klíčovými pracovníky. Klíčový pracovníci také během pobytu uživatele opakovaně informují o právu stěžovat si a seznamují s pravidly pro podávání a vyřizování stížností.

Pravidla pro podávání a vyřizování stížností jsou trvale vyvěšeny na nástěnce, pro uživatele se sníženou kognitivní funkcí jsou pravidla upravena v obrázkové formě. U uživatelů, se sníženou kognitivní funkcí a zhoršeným vnímáním, se zaměstnanci zaměřují na vypořádání nespokojenosti (podnět pro péči). Je kladen důraz na práci klíčového pracovníka, který v případě zjištění nespokojenosti uživatele učiní záznam do programu Cygnus a následně je situace řešena v týmu.

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 stížnost (pokud je to možné) za přítomnosti uživatele.

Za stížnost je považován jakýkoliv podnět, který uživatel nazval stížností. Pokud uživatel odmítá projednání svých podnětů jako stížnost, nabídneme mu možnost projednat je jako připomínku.

Kompetentní pracovníci k přijímání stížností:

Uživatel může podat stížnost u kteréhokoliv pracovníka z pečujícího personálu, ten předá stížnost svému vedoucímu.

A/ Uživatel sděluje stížnost pracovníkovi ústně:

-oslovený pracovník sepíše stížnost na příslušný formulář, ve stížnosti používá přesné citace uživatele v uvozovkách, uživateli sepsanou stížnost následně přečte a v případě, že s takto sepsanou stížností uživatel souhlasí, stvrdí stížnost svým podpisem, není-li schopen stížnost podepsat, tak ji podepíše dva přítomní svědci.

-pracovník předá stížnost svému vedoucímu,
-v případě, že stěžovatel podává ústní stížnost jiným způsobem (telefonicky) je požádán, aby stížnost buď podal písemně, nebo aby se dostavil k jejímu sepsání a projednání.

B/ Uživatel podává stížnost písemně

-stížnost může být předána pracovníkovi zařízení, ten předá stížnost svému vedoucímu
-stížnost může být zaslána poštou na adresu zařízení (Hradská 82, 763 17 Lukov),
-stížnost může být zaslána do zařízení i emailem (bartosova@ds-lukov.cz)
-uživatel může podat písemnou stížnost i ANONYMNĚ.

Písemná stížnost může být zaslána poštou nebo vložena do *Schránky přání a stížností*, které jsou k dispozici na každém oddělení (schránky jsou umístěny v prostorách malých jídelen na každém oddělení, u velké jídelny, u výtahů v podkroví). Tyto schránky jsou vybírány každé pondělí po 14 hod sociální pracovníci domova s vybraným uživatelem domova. U sociálních pracovníků je vedena evidence vybírání těchto schránek. Odpovědi na tyto anonymní stížnosti se umísťují na nástěnky v místě schránky na daném oddělení, kde byla stížnost nalezena.

Způsob projednávání stížností: Stížnost, podle jejího charakteru, je předána kompetentnímu pracovníkovi, který bude stížnost řešit (vedoucí úseku). Pracovník projednávající stížnost je oprávněn stěžovatele i osobu, na kterou si stěžovatel stěžuje, požádat v souvislosti se šetřením stížností o vyjádření, při řešení stížnosti může zapojit další osoby (např. nutriční specialistku ad. – dle povahy stížnosti).

Stížnosti jsou vyřizovány vždy písemně (viz.formulář – zápis z řešení je zaznamenán na formuláři).

O závěru jednání je stěžovatel informován písemně. V případě oprávněnosti stížnosti je uživatel informován o přijatých opatřeních. Převzetí písemné odpovědi stížnosti (vždy ve 2 vyhotoveních) stvrzuje uživatel podpisem (1vyhotovení je předáno uživateli, druhé je s jeho podpisem založeno v evidenci stížností u soc.pracovnic).

Lhůta pro vyřízení stížnosti je 28 dní (nutné posouzení individuální situace, kdy je nutné řešit situaci neprodleně nebo využít kvůli řádnému prošetření 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.

Evidence stížností: stížnosti eviduje sociální pracovníce ve složce evidovaných stížností číselnou řadou jdoucí za sebou s poznačeným rokem. Stížnost je buď sepsána na příslušném formuláři, nebo ji uživatel koncipuje samostatně. Stížnosti jsou uloženy v šanonu v kanceláři soc.pracovnic.

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.

O každé stížnosti vedoucí pracovník, který ji vyřizuje, informuje vedení domova pro seniory.

Opakované stížnosti, které již byly v minulosti prošetřovány a neobsahují žádné nové skutečnosti, se neprošetřují.

Odvolání: V případě, že stěžovatel nebyl spokojen s výsledkem šetření stížnosti, které vedl vedoucí příslušného úseku, může se odvolat k nadřízenému pracovníkovi (vedoucí zdravotnického, sociálního, ekonomického, THP úseku), případně ředitele Domova pro seniory Lukov (viz.přiložená tabulka).

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

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

Další instituce:

- Občanská poradna STROP Zlín, Dlouhá 2699, Zlín 760 01
- Český Helsinský výbor z.s., Štefánikova 21, 150 00 Praha 5
- Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, Brno, 602 00
- Linka seniorů, tel: 800 200 007
- Senior telefon Život 90, tel: 800 157 157, email: seniortelefon@zivot90.cz

Připomínky 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).

Připomínky mohou být oznámeny ústní i písemnou formou. Jsou řešeny neodkladně daným pracovníkem. V případě, kdy pracovník není schopen připomínku vyřešit, učiní zápis do programu Cygnus a záznam je probírán na ranním předávání hlášení v týmu.

PRAVIDLA pro vyřizování stížností

Uživatelé mají nezpochybnitelné právo si stěžovat u poskytovatele na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb. Stížnost může v zájmu uživatelů služeb podat kdokoli, (uživatel sám nebo v zastoupení, rodinný příslušník apod.), aniž by byl jakýmkoli způsobem ohrožen.

Stížnost je možno uplatnit následujícími způsoby:

- **Uživatel může podat stížnost ústně u kteréhokoliv pracovníka z pečujícího personálu**, ten předá stížnost svému nadřízenému.
- Stížnost je možné **zaslat písemně** na adresu Domov pro seniory Lukov, Hradská 82, 763 17 Lukov, nebo poslat prostřednictvím emailové pošty na adresu: bartosova@ds-lukov.cz.
- Možnost i **anonymního podání do Schránky přání a stížností** (schránky jsou umístěny v prostorách malých jídelen na každém oddělení, u velké jídelny, u výtahů v podkroví)

Stížnost, podle jejího charakteru, je předána kompetentnímu pracovníkovi, který bude stížnost řešit (vedoucí úseku). Lhůta pro vyřízení stížnosti je 28 dní.

O výsledku prošetření stížnosti je **stěžovatel informován písemně**. U anonymní stížnosti podané do schránky na stížnosti je odpověď vyvěšena na informačních tabulích na jednotlivých odděleních.

V případě, že **stěžovatel nebyl spokojen s výsledkem šetření stížnosti**, které vedl vedoucí příslušného úseku, může se **odvolat k nadřízenému pracovníkovi** (vedoucí zdravotnického, sociálního, ekonomického, THP úseku), případně ředitele Domova pro seniory Lukov.

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

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

Další instituce:

- Občanská poradna STROP Zlín, Dlouhá 2699, Zlín 760 01
- Český Helsinský výbor z.s., Štefánikova 21, 150 00 Praha 5
- Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, Brno, 602 00
- Linka seniorů, tel: 800 200 007
- Senior telefon Život 90, tel: 800 157 157, email: seniortelefon@zivot90.cz

Uživatelé mohou také **podávat připomínky, ale i udělit pochvalu** apod. Připomínky jsou brány jako doporučení či upozornění na průběh poskytované služby. Mají směřovat ke zlepšení či změně poskytované sociální služby.

Připomínky mohou být oznámeny ústní i písemnou formou a řeší je pracovník, kterému byl podnět oznámen. Připomínku může následně řešit v rámci týmu, nebo se svým nadřízeným.

V Lukově, 10.1.2020

Schválila: Ing. Michaela Procházková, ředitelka DS Lukov