

pro osoby se zdravotním postižením

Zběšičky

Kdo nedělá nic pro druhé,
nedělá nic pro sebe...



SQSS č. 7

Pravidla pro vyřizování stížností

Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

Kritérium

- a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby, a to ve formě srozumitelné osobám; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;
- b) Poskytovatel informuje osoby o možnosti podat stížnost, jakou formou stížnost podat, na koho je možno se obracet, kdo bude stížnost vyřizovat a jakým způsobem a o možnosti zvolit si zástupce pro podání a vyřizování stížnosti; s těmito postupy jsou rovněž prokazatelně seznámeni zaměstnanci poskytovatele;
- c) Poskytovatel stížnosti eviduje a vyřizuje je písemně v přiměřené lhůtě;
- d) Poskytovatel informuje osoby o možnosti obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti na nadřízený orgán poskytovatele nebo na instituci sledující dodržování lidských práv s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti.

PŘÍLOHA:

Příloha č. 1 Informační leták – stížnosti

PLATNÝ OD: 1.10.2012

URČENO PRO: uživatele, zákonné zástupce, zájemce o službu, zaměstnance DOZP Zběšičky, širší veřejnost

Vydal: Ing. Pavel Pecháček

I.

Účel směrnice

(1) SQSS č. 7, Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby, upravuje vztahy mezi Domovem pro osoby se zdravotním postižením Zběšičky (dále jen „Domov“) a veřejností při vyřizování stížností uživatelů sociálních služeb, jejich blízkých osob a dalších osob, které se na Domov obracejí s podněty, připomínkami a stížnostmi.

(2) SQSS č. 7 dále upravuje proces podávání a vyřizování stížností a postupy jejich řešení uvnitř Domova i způsob, jakým jsou stěžovatelé informováni o tom, jak byly jejich stížnosti vyřízeny. Současně také upravuje způsob, jakým je možno se odvolat proti tomu, jak byla konkrétní stížnost vyřízena a stanoví okruh subjektů, které jsou k odvolání příslušné i těch subjektů, které takové odvolání řeší.

II.

Vymezení pojmů

(1) **Podnět** – podání uživatele nebo jiné osoby ke zlepšení kvality sociálních služeb, nebo života uživatele v zařízení. Podnět často přináší nějaký nový aspekt.

(2) **Připomínka** - bývá to např. drobná kritika, pojmenování nedostatku či dílčí nespokojenost.

V případě podnětu a připomínky existuje mezi podávajícím a organizací nadále vcelku bezpečná a funkční komunikace. Podávající má důvěru, že ústní komunikace povede k vyřešení situace.

(3) Podněty a připomínky se nevztahují k zodpovědnosti poskytovatele, neobsahují informace o nějakém důležitém porušení práv uživatele či povinností poskytovatele. Podněty a připomínky uživatele se řeší ústně, přiměřenou podporou.

(4) **Oprávněná stížnost** - zpravidla se rozumí projev nespokojenosti uživatele nebo jiné osoby **s poskytovanou sociální službou, nebo způsobem jak je poskytována**. Stěžující má silnou potřebu dosáhnout nápravy kritizovaného stavu. Stížností bývají zejména taková podání, která poukazují na porušení práv uživatelů, jejichž zajištění je přímo spojeno s odpovědností či povinností poskytovatele. Taková podání jsou často provázena negativními emocemi a poruchou vzájemné komunikace.

(5) **Neoprávněná stížnost** – podání, které se nevztahuje k zodpovědnosti poskytovatele. Uživatelé si mohou stěžovat např. na vysokou cenu léků, na špatné počasí, nízké příjmy. Neoprávněné stížnosti se řeší ústně, přiměřenou podporou.

(6) Zvláštní kapitolu tvoří situace, když si stěžuje uživatel na jiného uživatele. Tady se jeví rozhodujícím kritériem (zda postupovat podle pravidel pro řešení stížností, či poskytnout přiměřenou podporu) zejména, zda je narušeno právo, jehož dodržování služba garantuje (posláním Domova, zásadami, Domácím řádem, pravidly Domova). Pokud ano, je nezbytné řešit záležitost jako stížnost. Dalším důležitým kritériem je závažnost podání, stupeň rizika či schopnost stran zdárně vyřešit konflikt vlastními prostředky.

III.

Proces podávání a vyřizování stížností

Přijetí stížnosti

- (1) Běžné stížnosti, kdy je znám jejich autor, i stížnosti anonymní, mohou být podány formou dopisu, elektronickou poštou, ústně nebo telefonicky řediteli, zástupci ředitele, sociální pracovníci, vedoucím úseků přímé péče I a II. Ti jsou vždy povinni zajistit postoupení stížnosti pracovníkovi pověřenému vedením stížností Domova – sociální pracovníci, která je přítomna každý pracovní den v době od 7:00 do 14:30 hod. v kanceláři sociální pracovníce v budově zámečku, 1. patro.
- (2) Pokud se uživatel nemůže (např. ze zdravotních důvodů) dostavit do kanceláře sociální pracovníce, dojde sociální pracovníce za uživatelem.
- (3) Při evidenci, šetření a vyřizování stížnosti je třeba důsledně dbát na to, aby stížnost nebyla svěřena k vyřízení pracovníkovi, proti kterému směřuje nebo který by mohl být jiným způsobem osobně zainteresován na způsobu, jak bude vyřízena. V tomto případě je pověřen vyřízením stížnosti ředitel zařízení. Směřuje-li stížnost vůči řediteli, není možné se jí zabývat, ale musí být postoupena nadřízenému orgánu – zřizovateli.

Podpora uživateli k formulování stížnosti

- (4) Je potřeba poskytnout stěžovateli maximální podporu ve formulování stížnosti, aby bylo zřejmé, co chce uživatel říci. Za podporu uživateli považujeme také intervence, které slouží k vyjádření a zpracování negativních emocí, s nimiž stěžovatel přichází. Stěžovatel může pro podání stížnosti využít svého zástupce, např. klíčového pracovníka. Je obvyklé, že stěžovatel má v průběhu jednání doprovod další osoby, která mu poskytuje podporu.
- (5) K lepší informovanosti uživatelů slouží zjednodušená verze pravidel pro podávání stížností (viz. Příloha č. 1 Informační leták – stížnosti), která je k dispozici na všech úsecích Domova a veřejně přístupných místech.

Zápis stížnosti

(6) Pokud je stížnost podávána ústně, provede sociální pracovníce zápis z jednání do Knihy stížností a založí samostatný spis, obsahující všechny relevantní údaje a informace. V zápise do Knihy stížností se uvádí:

- datum a hodina, kdy k zápisu došlo;
- pořadové číslo stížnosti;
- jméno osoby (a její adresa), která stížnost podala;
- v jakém vztahu je stěžovatel k uživateli nebo poskytovateli;
- jména přítomných osob;
- samotný předmět stížnosti – tj. vůči čemu směřuje, kdy se kritizovaná událost stala, případně též uvést svědky události nebo jiné údaje, které mohou věc doložit;
- vyjádření očekávání stěžovatele, jakou formu nápravy (kompenzace) očekává (navrhuje);
- vyjádření sociální pracovníce k dalšímu postupu;
- podpisy přítomných osob.

Kopie zápisu je poskytnuta stěžovateli. V případě, že se uživatel nedokáže podepsat, může průběh jednání potvrdit svědek. U uživatelů, kteří trpí závažnou poruchou zraku, svědek potvrdí, že zápis byl přečten v plném rozsahu. V případě, že je uživatel natolik negativně naladěný, odmítne se účastnit zápisu sdělení a odejde z jednání předčasně, sociální pracovnice zapíše situaci sama a připojí skutečnost, že uživatel se nechtěl podílet na provedení zápisu. Na postupu organizace při vyřizování stížnosti to nic nemění.

(7) V případě telefonického podání se sepíše obdobný zápis jako v případě ústního podání, budou zde chybět jména přítomných osob a podpis stěžovatele, případně i jeho jméno, jedná-li se o anonymní podání.

(8) Pokud se jedná o písemně podanou stížnost (formou dopisu, elektronickou poštou), sociální pracovnice stížnost zaeviduje do Knihy stížností a založí samostatný spis, obsahující všechny relevantní údaje a informace. V zápise do Knihy stížností se uvádí:

- datum, kdy stížnost došla;
- pořadové číslo stížnosti;
- způsob doručení;
- jméno osoby (a její adresa), nejedná-li se o anonymní stížnost;
- v jakém vztahu je stěžovatel k uživateli nebo poskytovateli, nejedná-li se o anonymní stížnost;
- předmět stížnosti, popř. vyjádření očekávání stěžovatele, je-li uvedeno;
- vyjádření sociální pracovnice k dalšímu postupu;
- podpis sociální pracovnice

Sociální pracovnice naváže kontakt se stěžovatelem, aby zjistila další potřebné podrobnosti.

(9) Obsahem Knihy stížností je také tabulka, do které se evidují základní údaje: datum, kdo si stěžoval, předmět stížnosti. Později se doplní, kdy byla stížnost vyřízena (odeslání odpovědi, zápis z jednání) a zda byla shledána oprávněnou, částečně oprávněnou, či neoprávněnou. Databáze poskytuje stručný a jednoduchý přehled o podaných stížnostech.

(10) K přijímání stížností slouží také schránky označené *Podněty Připomínky Stížnosti* umístěné ve vestibulu úseků přímé péče I a II, které jsou určeny i pro anonymní stížnosti. Za kontrolu a výběr schránek v pravidelných intervalech (cca 1 x týdně) jsou zodpovědné zástupkyně ředitele a ekonomka.

Prošetření stížnosti

(11) Úkolem sociální pracovnice je spravedlivě zjistit všechny okolnosti předmětného podání a rozhodnout se, zda stížnost byla oprávněná, částečně oprávněná, nebo neoprávněná. Pokud dospěje k závěru, že stížnost nebo její část byla oprávněná, zajistí přijetí nápravných opatření. V případě potřeby vyhotovuje sociální pracovnice zápisy o jednotlivých fázích prověřování skutečností, nebo shromažďuje důkazní dokumentaci.

(12) Prošetření stížnosti se uskutečňuje s maximální rychlostí, s ohledem na dobré mezilidské vztahy. Stížnost se prověřuje v plném rozsahu.

(13) Pokud je stížnost směřována proti konkrétní osobě (pracovník, uživatel), je nezbytné postupovat tak, aby byla chráněna slušnost, důstojnost, presumpce nevinny a oprávněné zájmy této osoby.

Lhůta k vyřízení stížností

(14) Stížnosti se zpravidla vyřizují ve lhůtě 14 dnů. V případě překročení lhůty stanovené k vyřízení stížnosti, je poskytovatel povinen písemně uvědomit stěžovatele a informovat jej o důvodech zpoždění a o dalším postupu.

Vyrozumění stěžovatele o prošetření, závěrech prošetření a přijetí případných opatření

(15) Stížnost je vyřízena prověřením podnětu a sdělením stěžovateli, jak byla prošetřena, formulací, zda je stížnost oprávněná, příp. jaká byla přijata nápravná opatření. Sdělení o prověření stížnosti musí být písemné a musí reagovat na všechny části stížnosti. Pokud to lze, je sdělení o vyřízení stížnosti vhodné uskutečnit jako ústní jednání s následným zápisem do Knihy stížností. V tomto zápise se může také objevit vyjádření stěžovatele k výsledku prověřování podání.

(16) Nedílnou součástí sdělení o vyřízení stížností je písemné poučení stěžovatele o možnosti podat podnět (stížnost) na postup organizace při prověřování stížnosti.

(17) Prokáže-li se oprávněnost stížnosti, je třeba bezodkladně přijmout taková opatření, která zamezí opakování případu v budoucnosti.

(18) Pokud se jedná o anonymní stížnost, zveřejní se podstata stížnosti a odpověď na nástěnkách úseků přímé péče I a II. Zpravidla se provede shrnutí podstaty podání tak, aby se stížnost zbavila všech hanlivých, ohrožujících osobních aspektů a byla zveřejnitelná.

(19) Pokud se jedná o naprosto nečitelnou stížnost, naší snahou je vyhledat stěžovatele a poskytnout mu maximální podporu při formulování stížnosti. Pokud stěžovatel zůstane neznámý, nečitelná stížnost se zaeviduje do Knihy stížností.

IV.

Prověření postupu organizace

V případě nespokojenosti se uživatel může obrátit na další instituce, které mohou postup organizace prozkoumat. Jsou jimi nadřízený orgán – zřizovatel, Veřejný ochránce práv, Český helsinský výbor. Tyto kontakty budou uvedeny v každém sdělení o výsledcích prověřování stížnosti.

Adresa zřizovatele:

Jihočeský kraj

U Zimního stadionu 1952/2

370 76 České Budějovice

Tel: 386 720 111

Fax: 386 354 967

E-mail: podatelna@kraj-jihocesky.cz

Veřejný ochránce práv

Údolní 39

602 00 Brno

Tel: 542 542 888

E-mail: podatelna@ochrance.cz

Český helsinský výbor

Štefánikova 216/21

150 00 Praha 5 (budova Úřadu práce MČ Praha 5, 1. patro),

E-mail: sekr@helcom.cz

V.

Vyhodnocení stížností

Jednou ročně, vždy v prvním čtvrtletí, na pravidelné poradě ředitele bude provedena analýza podaných a prověřených stížností. Součástí analýzy je uvědomění si počtu a předmětu podaných stížností, zaměření pozornosti na skupinu stěžovatelů, uvědomění si poměru oprávněných a neoprávněných stížností. Analýza přináší organizaci zajímavé podněty, které mohou posloužit jako náměty pro zvyšování kvality služeb, nebo dokonce upozornit na nejzávažnější či systémová rizika.

VI.

Ustanovení závěrečná

(1) Veškeré údaje, informace a skutečnosti osobní povahy nebo obsahující osobní (a citlivé) údaje, které jsou uvedeny jak v samotné stížnosti, tak pokud vyjdou najevo v průběhu jejího šetření, jsou považovány za důvěrné a nakládá se s nimi ve smyslu zákona o ochraně osobních údajů a SQSS č. 6 Dokumentace o poskytování sociální služby.

(2) Kniha stížností je k dispozici kontrolním orgánům zřizovatele a orgánům inspekce kvality sociálních služeb. V obecné podobě jsou stížnosti a jejich hodnocení součástí pravidelných porad ředitele.

(3) SQSS č. 7, Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby, je zveřejněn na nástěnce úseků přímé péče. Každý uživatel je s ním seznámen při nástupu do zařízení. Na pravidelných čtvrtletních poradách s klienty upozorňujeme na pravidla pro podávání stížností a prezentujeme dobrý postoj, který organizace vůči podnětům, připomínkám a stížnostem uživatelů zaujímá.

(4) SQSS č. 7, Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby, je k dispozici pracovníkům na všech odděleních Domova v listinné i elektronické podobě (Společné dokumenty Domov Zběšičky/Standardy). Při nástupu nového pracovníka je seznámen s tímto standardem součástí zaškolení pracovníka. Pracovník seznámení s tímto standardem potvrdí podpisem.

(5) Tato směrnice nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu ředitelem.

Zběšičky dne 1.10.2012

Ing. Pavel Pecháček
ředitel DOZP Zběšičky