

Název: Standard č. 7

Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

Charakteristika standardu: procedurální standard

Závazné pro: všechny zaměstnance sociální služby
dobrovolnické služby
studenty odborné praxe

Místo použití: Domov seniorů Drachtinka
Centrum denních služeb Motýl

Zpracoval/a: Radomíra Zvolánková, DiS. Podpis:
Mgr. Klára Sodomková Podpis:

Schválil/a: Mgr. Eva Holečková Podpis:

Kontrola: 1 x ročně

Určeno pro: uživatele Cds Motýl
zájemce o službu

Platnost od: 1. 6. 2016

Základní pravidla pro vyřizování stížností, námětů a připomínek

Stížnost, námět či připomínku ke kvalitě nebo průběhu poskytování sociální služby v Centru denních služeb Motýl může podat zájemce o službu, uživatel služby, opatrovník, zákonný zástupce nebo jiná soudem stanovená osoba, pracovník zařízení, rodinný příslušník, blízký člověk či jiná fyzická či právnická osoba.

Informace o pravidlech pro vyřizování stížností, námětů a připomínek jsou uveřejněny:

- na internetových stránkách (www.drachtinka.cz),
- na informační nástěnce ve vstupní hale,
- v informačním materiálu služby,
- v příloze Smlouvy o poskytování služby sociální péče (předána uživateli, opatrovníkovi v jednom vyhotovení)

Stížnost je vyjádřená nespokojenost uživatelů nebo jiných osob se službou a její kvalitou nebo způsobem poskytování služby. **Stěžovatel** je osoba, která stížnost podala. Stížnost je chápána jako důležitý zdroj informací o kvalitě poskytované služby. Jde o výkon základního práva uživatele, díky kterému může uživatel žádat

prošetření nebo nápravu skutečnosti, která ho poškodila a kterou nemůže řešit vlastními prostředky. Řešení stížnosti viz dále.

Námět je vyjádřený podnět ke změně v oblasti technické, organizační, způsobu poskytování služby nebo personální oblasti, který vede ke zlepšení kvality poskytované služby. Náměty podávají zájemci o službu, uživatelé služby, zaměstnanci, každému pracovníkovi Cds.

Připomínka může být upozornění na nedostatek, nevyžaduje písemné projednávání, řeší se operativně. Osoba, která připomínku podala, důvěřuje v postup organizace při řešení připomínky.

Rozlišení stížnosti, podnětu, připomínky: podnět i připomínka probíhají většinou ústní formou při pohovoru uživatele (zákonného zástupce či opatrovníka) a pracovníka Cds Motýl. Jedná se o drobné nedostatky, které lze vyřešit při vzájemné komunikaci dohodou. Stížnost má závažnější charakter. Jedná se zejména o situace, kdy může docházet k porušení práv uživatele nebo ke střetu zájmů (např. porušení pracovní kázně pracovníka Cds Motýl apod.).

Podněty a připomínky jsou pravidelně zjišťovány 1x měsíc při Radě uživatelů a jsou zaznamenávány do zápisu z Rady uživatelů. Vedoucí služby/sociální pracovník řeší náměty a připomínky operativně, kdykoli jsou sděleny, případně se s podavatelem domluví a dojedná způsob řešení. Podaný námět či připomínku zapíše vedoucí služby/sociální pracovník do Knihy stížností a zaznamená, jakým způsobem situaci řešil. Vedoucí organizace (ředitel) posoudí způsob vyřešení, popř. podnikne opatření. Podání námětu či připomínky vedoucí služby/sociální pracovník písemně zpracuje a odpověď se vyvěsí na informační nástěnce ve vstupní hale.

Pracovníci zařízení jednají tak, aby zabránili možnému vzniku střetu zájmů při podávání, vyřizování stížností, připomínek a námětů a ochránili tak i bezpečnost stěžovatele. Součástí naplňování standardu je i dodržování lidských práv a ochrana osobních i citlivých údajů všech dotčených osob. Stížnost nesmí způsobit újmu tomu, kdo ji podal.

Sociální pracovník (popř. pověřený pracovník zařízení) seznamuje srozumitelným způsobem s právem podat stížnost a pravidly pro podání a vyřizování stížnosti:

- zájemce o sociální službu,
- uživatele při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby,
- uživatele na společných schůzích Rady uživatelů,
- uživatele při konkrétních situacích, kdy by uživateli stížnost přispěla ke zlepšení služby.

Podávání stížností

Stížnosti lze podat různou formou, a to:

- ústně,
- písemně,
- telefonicky,
- e-mailem,

- anonymně.

Stěžovatel má možnost si svobodně zvolit zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat. Zástupcem může být právnická nebo fyzická osoba. Nezávislý zástupce stojí mimo struktury zařízení i zřizovatele. V případě potřeby může mít stěžovatel k dispozici tlumočnicka (znakový jazyk).

Ústně si uživatelé mohou stěžovat kterémukoli pracovníkovi v zařízení, ke kterému mají důvěru. Pracovník, který přijal ústní formu stížnosti, informuje vedoucího zařízení, který o daném sdělení vyhotoví písemný zápis (přítomni: pracovník, vedoucí zařízení, popř. uživatel či jiná osoba). Stížnost podaná ústní formou vedoucímu zařízení je neprodleně projednána. Řízení jsou účastni: vedoucí zařízení, a pracovník, kterého se stížnost týká. O výsledku projednání ústní stížnosti provede zápis do Knihy stížností Cds Motýl. Při ústní stížnosti, kterou nelze vyřídit ihned, je sepsán zápis, který je stěžovatelem podepsán a tento dokument se postoupí k řešení, jako písemná stížnost, vedoucímu zařízení.

Pokud je **stížnost písemná** předána osobně, přijímají ji pouze vedoucí CDS Motýl nebo jeho zástupce (pověřený pracovník). Předání je stvrzeno pořízením kopie stížnosti, podpisy obou stran, razítkem CDS Motýl a datem předání a je zaevidována v Knize stížností Cds Motýl.

Pokud je stížnost písemná zaslána poštou, přebírá ji od poštovního doručovatele vedoucí Cds, popř. v době jeho nepřítomnosti pověřený pracovník. Stížnost je evidována na sekretariátě poskytovatele (DsD), kde je opatřena číslem a předána k vyřízení vedoucímu Cds, který ji zaznamená do Knihy stížností Cds Motýl.

Stížnost zasláná přes datovou schránku poskytovatele je evidována na sekretariátu DsD, je vytištěna a předána k vyřízení vedoucímu Cds, opatřena datem předání, razítkem Cds Motýl a zaznamenána v Knize stížností Cds Motýl.

Stížnost **zaslaná e-mailem** se vytiskne a zaeviduje v Knize stížností Cds Motýl. Tato stížnost je předána vedoucímu zařízení, který informuje stěžovatele o možnosti domluvit si osobní setkání, na kterém se stížnost projedná. Pokud si stěžovatel přeje, je vyrozuměn o výsledku prostřednictvím e-mailu.

Uživatel má možnost na požádání zůstat v anonymitě. To znamená, že jméno uživatele, který si stěžuje, bude znát jen osoba, které stížnost podal. Pokud stížnost nechce podat přímo, může uživatel využít i anonymní schránku.

Anonymní stížnost je možné vhodit do schránky k tomuto účelu určené a označené, která se nachází ve vstupní hale (resp. šatně uživatelů). Eviduje se v Knize stížností Cds Motýl. Schránku vybírají 2 pověření pracovníci a záznam o výběru schránky do Knihy stížností potvrdí oba svým podpisem.

Schránka stížností, podnětů, připomínek:

- pověřené osoby pro výběr: sociální pracovnice, popř. vedoucí
- časový interval výběru schránky: 1 x týdně (pondělí)
- poznámka: schránka stížností je označena piktogramem, v blízkosti schránky jsou dostupné psací potřeby (papír, tužka),

- pro podání písemné stížnosti slouží formulář stížností nebo dokument sepsaný stěžovatelem a označený jako stížnost, příp. nakreslená listina nebo jiný záznam stížnosti uživatele se závažnými obtížemi v komunikaci.

Vyřizování stížností:

1. Pokud je k dispozici kontakt na stěžovatele, vedoucí zařízení informuje stěžovatele o možnosti domluvit si osobní setkání, na kterém se stížnost projedná.
2. Vyřízení stížnosti probíhá vždy písemně a pro stěžovatele srozumitelnou formou. Stěžovatel je neprodleně po vyřízení vyrozuměn srozumitelným způsobem.
3. Za správnost prošetření a vyřízení stížnosti ve stanovené lhůtě maximálně 30 dní odpovídá vedoucí zařízení.
4. Lhůtu 30 dní od podání stížnosti lze překročit jen ve výjimečných případech pouze se souhlasem poskytovatele. V případě, že stížnost není v této době vyřízena, je s touto situací seznámen poskytovatel (DsD) a stěžovatel. Písemně se uvede důvod nedodržení termínu.
5. Je nepřípustné postoupit stížnost k vyřízení pracovníkům zařízení, proti kterým směřuje.
6. Směřuje-li stížnost na konkrétního pracovníka, vyřizuje ji vždy jeho přímý nadřízený.
7. Na všechny pracovníky se vztahuje povinnost mlčenlivosti o stížnosti, stěžovateli a těch, kterých se týká, v průběhu celého procesu podávání a vyřizování stížnosti.
8. Způsob vyřízení stížnosti směřující proti vedoucímu zařízení stanoví ředitel organizace (resp. statutární zástupce poskytovatele).
9. U podepsané stížnosti je se stanoviskem vždy seznámen stěžovatel služby osobně. Stanovisko stěžovatel obdrží vždy v písemné podobě. Zároveň je uživatel seznámen s možností odvolání.
10. Vyřízení anonymní stížnosti je uveřejněno prostřednictvím písemného vyjádření, které je vyvěšeno po dobu 14 dnů na nástěnce ve vstupní hale.
11. Vyjádření ke stížnosti obsahuje tyto náležitosti: datum přijetí stížnosti, číslo stížnosti, jméno pracovníka, který stížnost vyřizuje, vyjádření ke stížnosti, informace o možnosti odvolání (od kdy je možné se odvolat, kam je možné se odvolat).
12. Vyplývá-li ze stížnosti nutnost změnit postup určený v metodice, je případ projednán na poradě týmu Cds. V případě potřeby se přijme adekvátní opatření.
13. V případě kresleného vyjádření se snaží vedoucí interpretovat sdělení a otevřeně se jím zabývat a ověřovat možné hypotézy významu.
14. Poskytovatel informuje osoby o možnosti obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti na nadřízený orgán poskytovatele nebo na instituci

sledující dodržování lidských práv. Odvolání proti vyřízení stížnosti je možné podat pouze v písemné podobě. Lhůta pro odvolání je 30 dnů.

Kontrola vyřizování stížností

1. Vedoucí zařízení provádí pololetně rozbor stížností, příčin jejich vzniku a vyvozuje závěry pro zkvalitnění činnosti Centra denních služeb Motýl.
2. Prošetřovány jsou i stížnosti anonymní.
3. Rozbor stížností předá vedoucí zařízení svému nadřízenému, tedy statutárnímu zástupci poskytovatele (ředitel DS Drachtinka).

Kontakty na další orgány, u kterých lze podat stížnost:

Zřizovatel: Městský úřad Hlinsko

Kontakt na vedoucího odboru sociálních věcí, školství a zdravotnictví:

Bc. Martin Vtípil, DiS.

Adresa: Poděbradovo náměstí 1, 539 01 Hlinsko

Telefon: 469 315 371

E-mail: vtipil@hlinsko.cz

Poskytovatel: Domov seniorů Drachtinka

Kontakt na statutárního zástupce: Mgr. Eva Holečková

Adresa: Erbenova 1631, 539 01 Hlinsko (kancelář 4. patro)

Telefon: 469 315 871 (sekretariát), 469 318 530 (ředitelka)

E-mail: reditel@drachtinka.cz

Datová schránka: n9iki8w

Krajský úřad Pardubického kraje – Odbor sociálních věcí

Adresa: Komenského náměstí 125, 532 11 Pardubice

Telefon: 466 026 111

Fax: 466 611 220

E-mail: posta@pardubickykraj.cz

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR – Odbor sociálních služeb

Adresa: Na Poříčnickém právu 1/376, 128 01 Praha 2

Telefon: 221 921 111

Fax: 224 918 391

E-mail: posta@mpsv.cz

Veřejný ochránce práv (*působnost podle zákona č. 349/1999 Sb., o Veřejném ochránci práv, k ochraně osob před jednáním úřadů a dalších institucí, vykonávající státní správu, pokud je jejich jednání v rozporu s právem*)

Adresa: Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno

Telefon: 542 542 888

Fax: 542 542 112

E-mail: podatelna@ochrance.cz

Osobní příjem podnětů: pracovní dny 8:00 – 16:00 hodin

Český helsinský výbor (*instituce zabývající se monitoringem lidských práv v ČR*)

Adresa: Štefánikova 21, 150 00 Praha (budova úřadu práce MČ Praha 5, 1. patro),

Telefon: 257 221 142, 602 646 940

E-mail: info@helcom.cz,

Poradenské centrum ČHV: poradna@helcom.cz

Liga lidských práv

Adresa: Burešova 6, 602 00 Brno

Telefon: 545 210 446

E-mail: info@llp.cz

MDAC (Mental Disability Advocacy Centre)

Adresa: H – 1051 Budapest, Hercegprímás u. 11

Telefon: +361 413 2730

Fax: +361 413 2739

E-mail: mdac@mdac.org

Centrum pro zdravotně postižené a seniory Pardubického kraje, o.p.s.

Pracoviště Pardubice

Adresa: Erno Košťála 1013, Pardubice Dubina

Telefon: 466 952 423, 775 693 986

E-mail: denisa.krivkova@czp-pk.cz

Poradenské dny:

Pondělí: 8:00 – 12:00, 12:30 – 15:00, dle dohody terénní služba 8:00 – 10:00

Úterý: 12:30 – 16:00, dle dohody terénní služba 14:00 – 16:00

Středa: 8:00 – 12:00, 12:30 – 15:00, dle dohody terénní služba 8:00 – 10:00

Čtvrtek: 12:30 – 16:00, dle dohody terénní služba 14:00 – 16:00

Pátek: 8:00 – 12:00

Pracoviště Chrudim

Revoluční 594, 537 01 Chrudim

tel. 469 620 320, 775 693 982

email: nadezda.medkova@czp-pk.cz

Poradenské dny:

pondělí: 13:00 – 16:00, dle dohody terénní služba 8.00 – 10:00

úterý: 8.00 – 12:00, dle dohody terénní služba 14:00 – 16:00

středa: 13:00 – 16:00, dle dohody terénní služba 8:00 – 10:00

čtvrtek: 8.00 – 12:00, dle dohody terénní služba 14:00 – 16:00

pátek: 13:00 – 16:00

V Hlinsku dne 13. 5. 2016, aktualizace 2. 1. 2018