

Vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby v Domově seniorů Vidim

➤ Proč je směrnice vydávána

Nejen klient sociální služby, ale každý člověk musí mít právo vyjádřit svou nespokojenost. V Domově seniorů Vidim mají všichni klienti, nebo jejich zástupci možnost stěžovat si na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby, aniž by tím byli ohroženi.

Všechny stížnosti, připomínky a náměty jsou zaměstnanci domova chápány jako **výkon práva klienta** a jsou cenným zdrojem informací o poskytovaných službách o tom, jak je klienty či jejich blízkými služba vnímána, přijímána, jak splňuje jejich očekávání, kde jsou slabá místa poskytovaných sociálních služeb. Stížnosti a připomínky jsou zaměstnanci chápány jako příležitost ke zvýšení kvality sociální služby.

➤ Co je stížnost, připomínka, námět

- **Stížnost** je vyjádřená nespokojenost.
- Stížnost je podání, v němž klient nesouhlasí s kvalitou nebo způsobem poskytování sociální služby.
- Pro rozpoznání toho, co je a co není stížnost, platí zásadní pravidlo: Pokud klient označí své podání jako stížnost, pak jde o stížnost, ať je její obsah jakýkoli.
- Při vyřizování stížnosti je respektováno soukromí, lidská práva a anonymita stěžovatelů.
- Stížnost není důvodem pro ukončení služby ani k diskriminujícímu jednání ze strany poskytovatele sociálních služeb.

- Na žádost stěžovatele bude zachována mlčenlivost o jeho totožnosti.
- **Připomínka** je každá výtky k sociální službě, kterou klient neoznačí za stížnost.
- **Námět** je návrh na zlepšení sociální služby.

➤ **Jak je klient informován o možnosti podat stížnost**

Každý klient má právo na podávání stížností, na seznámení se s postupem podávání stížností a tím, komu se stížnost podává. S postupem podávání a vyřizování stížností je klient seznámen před nástupem do domova a při uzavírání Smlouvy o poskytnutí sociální služby v DS Vidim vedoucí sociální pracovníci. Tento postup je pravidelně klientům domova ostatními zaměstnanci vhodnou formou připomínán, např. při pravidelných schůzkách plánování služby.

Vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností ve zkrácené verzi (příloha této směrnice č.1), jsou v písemné podobě předány klientovi před nástupem při jednání se zájemcem o poskytnutí sociální služby. Při uzavírání Smlouvy o poskytnutí sociální služby obdrží klient plnou verzi těchto pravidel. Jejich převzetí a seznámení s těmito pravidly stvrdí klient podpisem Smlouvy.

Informace, že si klient může na službu stěžovat jsou vyvěšeny na nástěnkách domova (příloha této směrnice č.2).

➤ **Jak podat stížnost**

Stížnost může být podána písemnou, ústní, elektronickou, telefonickou či anonymní formou.

V budově jsou umístěny schránky pro anonymní stížnosti, případné připomínky, náměty či pochvaly, kam mohou klienti nebo jejich zástupci své stížnosti či náměty vhadzovat. Stížnost může být podána také každému zaměstnanci domova.

Klient má možnost si svobodně zvolit svého nezávislého zástupce, který ho bude při vyřizování stížností zastupovat.

Domov disponuje třemi schránkami na podávání stížností. Jedna je umístěna před hlavní jídelnou, druhá v jídelně v 1. patře a třetí v jídelně ve 2. patře. Vedoucí sociální pracovnice spolu se zástupkyní ředitele pravidelně jednou denně (v pracovní dny) schránky vybírá. Vedoucí sociální pracovnice je v době nepřítomnosti zastoupena zaměstnancem sociálního úseku, který je pověřen jejím zastupováním. V případě nepřítomnosti zástupkyně ředitele schránky vybírá zaměstnanec, který je tímto pověřen.

➤ Evidence stížností

Zaměstnanec, který stížnost přijme je povinen ji co nejdříve předat sociální pracovnici k evidenci.

Pokud zaměstnanec stížnost přijme o víkendu nebo svátku, předá ji k zápisu neprodleně první pracovní den, kdy konná službu.

Stížnosti písemné, ústní, elektronické, telefonické i anonymní sociální pracovnice zaznamenává a eviduje v knize stížností. Kniha stížností je uložena v kanceláři sociální pracovnice.

V knize se eviduje:

- pořadové číslo stížnosti
- datum podání stížnosti
- forma stížnosti – ústní, písemná....
- kdo stížnost podal – (popř. anonym)
- obsah stížnosti včetně konkrétních výroků stěžovatele
- kdo stížnost přijal
- kdo stížnost řešil
- výsledek řešení stížnosti
- uživatel seznámen s řešením – datum
- uživatel souhlasí / odvolání

➤ **Postup vyřizování stížností**

Postupy, které jsou užité k prověřování, musí být voleny tak, aby vedly k rychlému zjištění skutečného stavu věci, nesnižovaly důstojnost žádného z účastníků a neovlivňovaly nežádoucím způsobem budoucí vztahy mezi účastníky. Způsob řešení stížnosti je volen s ohledem na účinné, rychlé a odpovídající řešení.

Odpovědný zaměstnanec, který stížnost řeší, je povinen vyžádat si vyjádření zaměstnance, proti kterému je stížnost vedena.

Sociální pracovnice předá k vyřízení stížnost (i anonymní) vedoucímu zaměstnanci, na jehož úsek stížnost směřuje. Zároveň informuje o stížnosti ředitele.

Vedoucí pracovník stížnost (i anonymní) prověří sám, popřípadě může delegovat v jednotlivých případech stížností tuto pravomoc jinému kompetentnímu zaměstnanci svého úseku.

Pokud se jedná o stížnost na pracovníka, platí pravidlo, že stížnost musí řešit jeho přímý nadřízený a ředitel domova. Stížnost na vedoucí pracovníky řeší vždy ředitel domova.

Stížnost na ředitele domova řeší vždy zřizovatel.

Řešení stížnosti předá vedoucí pracovník, který stížnost řešil, sociální pracovníci. Ta na základě předloženého řešení stížnosti dohodne schůzku (neplatí u anonymní stížnosti) se stěžovatelem (popř. jeho zástupcem), pracovníkem, který stížnost řešil, popřípadě s dalšími dotčenými osobami. Projednání postupu a výsledku stížnosti se účastní i sociální pracovnice, popřípadě ředitel.

V případě, že si stěžovatel nepřeje osobní účast na schůzce sloužící k projednání postupu a výsledku stížnosti je jeho rozhodnutí respektováno. Sociální pracovnice tuto skutečnost uvede do písemného záznamu o postupu a výsledku řešení stížnosti. Stěžovatel je s tímto záznamem seznámen individuálně (např. na pokoji klienta).

Konfrontace je brána jako krajní prostředek, pokud s ní obě strany souhlasí. Požádá-li o to stěžovatel, je třeba zachovat mlčenlivost o jeho totožnosti.

Bez souhlasu stěžovatele je konfrontace mezi stěžovatelem a zaměstnancem, na kterého je stížnost podána nepřípustná.

➤ **Lhůta k vyřízení stížnosti**

Snahou všech zaměstnanců, kteří se podílejí na řešení stížností je, aby stížnost byla vyřízena co možná nejdříve bez zbytečných průtahů.

Stížnosti jsou řešeny ihned, maximálně do 30 dnů. Pokud by došlo k překročení této lhůty, je povinností řešitele o této skutečnosti a zejména o důvodech zdržení uvědomit účastníky, hlavně stěžovatele, který stížnost podal.

➤ **Seznámení se způsobem a výsledkem řešení stížnosti**

Stěžovatel je seznámen s výsledkem stížnosti na schůzce, která je k tomuto účelu svolána nebo individuálně (např. na pokoji klienta).

Ze schůzky sociální pracovnice učiní písemný záznam, ze kterého musí být zřejmé, jak byla stížnost řešena a vyřešena.

Při jednání je stěžovatel upozorněn na možnost odvolání v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti.

Zápis je podepsán všemi účastníky jednání ve dvou vyhotovení. Jedno je předáno stěžovateli. Druhý výtisk je založen v knize stížností jako příloha.

V případě anonymní stížnosti je záznam o postupu a výsledku řešení stížnosti umístěn na informační nástěnky v domově.

➤ Ostatní pravidla

Náměty a připomínky jsou řešeny na místě ústní formou. Dále jsou projednány na schůzce se zástupci klientů a o projednání je učiněn zápis, který je uveřejněn v „Zámeckých novinách“.

Opakované stížnosti, které již byly prošetřeny a nedošlo k opakovanému výskytu důvodu stížnosti, nebudou dále vyřizovány. Stěžovatel je na tuto skutečnost upozorněn.

Pokud stížnost podávají lidé s potížemi vyjadřování, je třeba zajistit nestranného člověka, který zprostředkuje komunikaci a ověří, zda je stížnost sepsána tak, jak byla míněna. Je-li to pro pochopení záležitosti třeba, je písemná odpověď objasněna v rozhovoru.

Může se stát, že závěrem prošetření stížnosti je rozhodnutí o tom, že stížnost byla neoprávněná, nebo že stížnost nelze vyšetřit.

➤ Odvolání na vyřízení stížnosti

V případě, že stěžovatel nebo jeho zástupce má pocit, že jeho stížnost nebyla vyřízena k jeho plné spokojenosti, může se obrátit na:

ředitele domova: PhDr. Milan Hrubeš, tel.: 315 695 025, Domov seniorů Vidim, Vidim 1, 277 21 Liběchov, e-mail: ddvidim@seznam.cz

zřizovatele: Krajský úřad Středočeského kr., tel.: 257 280 111 Odbor sociálních věcí, Zborovská 11, 150 21, Praha 5 e-mail: podatelna@kr-s.cz

ombudsmana: Kancelář veřejného ochránce práv, tel.: 542 542 111, 542 542 888, Údolní 39, 602 00 Brno, e-mail: podatelna@ochrance.cz

Český helsinský výbor: Hlavní úřad ČHV, tel.: 220 515 188 Štefánikova 21, (budova Úřadu práce MČ Praha 5, 1. patro) e-mail: sekr@helcom.cz

Ministerstvo práce a sociálních věcí: MPSV ČR, tel.: 221 921 111 Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2, e-mail: posta@mpsv.cz

➤ **Závěr**

Vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby jsou dostupná všem zaměstnancům zařízení a všichni zaměstnanci jsou povinni se s nimi prokazatelně seznámit.

Na poradách vedoucích zaměstnanců jsou stížností pravidelně předkládány pracovníkem pověřeným vedením stížnosti, a je prováděna analýza jednotlivých stížností a zadávány úkoly pracovnímu týmu za účelem zlepšení kvality poskytovaných služeb.

Souhrnně přehled stížností předkládá vedoucí sociální pracovnice jednou ročně v rámci rozboru kvality a efektivity poskytovaných služeb řediteli Domova seniorů Vidim.

Vedoucí pracovníci si pravidelně ověřují, zda jejich podřízení zaměstnanci rozumí cílům a postupům pro podávání a vyřizování stížností.

➤ **Přílohy k vnitřním pravidlům pro podávání stížností:**

Příloha č. 1- Zkrácená verze (předávaná při jednání se zájemcem)

Příloha č.2 - Zkrácená verze (nástěnky)

Tato směrnice nabývá účinnosti dnem **01.07.2014**.

PhDr.Milan Hrubeš
ředitel DS Vidim

Příloha č. 1 Směrnice č. 1/ SQ 7

Vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby v Domově seniorů Vidim (zkrácená verze)

V Domově seniorů Vidim mají všichni klienti, nebo jejich zástupci možnost stěžovat si na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb, aniž by tím byli ohroženi.

Všechny stížnosti i připomínky jsou zaměstnanci domova chápány jako **výkon práva klienta** a jsou cenným zdrojem informací o poskytovaných sociálních službách o tom, jak je klienty či jejich blízkými služba vnímána, přijímána, jak splňuje jejich očekávání, kde jsou slabá místa poskytovaných sociálních služeb. Stížnosti a připomínky jsou zaměstnanci chápány jako příležitost ke zvýšení kvality sociální služby

- Stížnost může být podána kdykoliv prostřednictvím jakéhokoliv zaměstnance.
- Při vyřizování stížnosti bude respektováno soukromí, lidská práva a anonymita stěžovatelů..
- Stížnost není důvodem pro ukončení služby ani k diskriminujícímu jednání ze strany poskytovatele sociálních služeb.

- Na žádost stěžovatele bude zachována mlčenlivost o jeho totožnosti.
- Stěžovatel může stížnost podat ústně nebo písemně, každému zaměstnanci domova.
- Stěžovat si klienti mohou také anonymně. Pro tyto stížnosti jsou určeny 3 označené schránky.
- Dále pak řediteli DS Vidim, zřizovateli, kterým je Krajský úřad Středočeského kraje, Českému helsinskému výboru, ombudsmanovi, popřípadě na Ministerstvu práce a sociálních věcí.
- Stížnosti se vyřizují podle pravidel pro podávání a vyřizování stížností, které jsou k dispozici u schránek na stížnosti, na chodbě v 1. patře a 2. patře a u sociální pracovnice.

Příloha č. 2 Směrnice č. 1 /SQ 7

Nejčastější otázky - jak, komu a proč si stěžovat.

Co je to stížnost? – Stížnost je vyjádřená
NESPOKOJENOST

Můžu si podat stížnost?–**ANO**, každý z Vás má právo si stěžovat.

Neobrátil se to pak proti mně? – **NE** , protože Vaše stížnosti jsou cenným zdrojem informací a pomáhají nám zlepšit kvalitu služeb.

Komu si můžu stěžovat?- **KAŽDÉMU** zaměstnanci domova.

Mohu si stěžovat i anonymně? – ANO ,
pro anonymní stížnosti jsou určeny tři
schránky, kam je můžete vhazovat.
Schránky jsou umístěny před hlavní
jídelnou a v prostorách jídelny v 1. a 2.
patře.

Kde jinde si ještě mohu stěžovat? -
řediteli domova, zřizovateli, kterým je
Krajský úřad Středočeského kraje,
Českému helsinskému výboru,
ombudsmanovi popřípadě na Ministerstvu
práce a sociálních věcí.

Kde najdu adresy? – Ve vnitřních
pravidlech pro podávání a vyřizování
stížností, které jsou u schránek pro
anonymní stížnosti, dále pak u sociální
pracovnice a na chodbách domova.

**S podáním stížnosti Vám rád pomůže
každý zaměstnanec.**