

Pravidla ke STANDARDU č. 7

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.*

Každý uživatel, jeho zástupce (rodina, známý, kamarád), ale i zaměstnanec Domova či kterýkoliv občan si může stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby, aniž by byl jakkoliv znevýhodněn nebo ohrožen.

Stížnosti jsou zaměstnanci zařízení chápány jako nezpochybnitelné právo uživatele a příležitost ke zvýšení kvality poskytovaných služeb. Na stížnost se díváme jako na zpětnou vazbu, která nám poskytuje cenné informace o nás samotných a která je důležitá pro zlepšení poskytovaných služeb.

1. DRUHY STÍŽNOSTÍ

- **Stížnost** – je to projev nespokojenosti uživatele nebo jiné osoby s poskytovanou sociální službou nebo se způsobem, jakým je poskytována; stěžující má silnou potřebu dosáhnout nápravy kritizovaného stavu, stížnosti se vždy vyřizují písemně.

- **Podnět** – tím se většinou rozumí podání podnětu uživatelem nebo jinou osobou ke zlepšení kvality sociální služby nebo života uživatelů v zařízení, které většinou přináší nějakou novou věc, lze je řešit ústně.
- **Připomínka** – bývá to např. drobná kritika, pojmenování nedostatku či dílčí nespokojenost směřující ke zlepšení kvality sociální služby nebo života uživatelů v zařízení, lze je řešit ústně.

Pokud není zřejmé, zda podání je stížnost nebo podnět nebo připomínka, řeší se vždy jako stížnost.

2. MOŽNÉ ZPŮSOBY PODÁNÍ STÍŽNOSTÍ

- Ústně - u kteréhokoliv zaměstnance.
- Písemně - poštou, vhozením do schránek, faxem, předáním kterémukoliv zaměstnanci.
- Telefonicky - číslo telefonu: 384 496 477, 728 728 122.
- Elektronicky - e-mail: vedouci@dscacice.cz.

Uživatelé mohou své případné podněty, připomínky nebo i stížnosti vůči činnosti poskytovatele a její kvalitě uplatnit i anonymně – bez obavy z možných nepříznivých dopadů jejich podání na ně samotné.

3. ZÁKLADNÍ PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ A ŘEŠENÍ STÍŽNOSTÍ

V zařízení jsou zpracována vnitřní pravidla (směrnice č. II) „Pravidla pro přijímání a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby“ a poskytovatel podle těchto pravidel postupuje.

Všichni zaměstnanci a uživatelé služby jsou s pravidly pro podávání a vyřizování stížností seznámeni.

- Uživatelé jsou o možnosti a způsobu podávání stížností srozumitelně informováni sociální pracovníci při podepisování smlouvy o poskytování sociálních služeb a základní srozumitelné informace jsou vyvěšeny na informačních nástěnkách v organizaci.
- Zaměstnanci jsou o možnosti a způsobu podávání stížností informováni vedoucí zařízení a odkázáni na knihu směrnic, předpisů a informací.

Pravidla pro podávání a vyřizování stížností jsou probírána na schůzkách s uživateli a na poradách zaměstnanců.

Na chodbách jsou umístěné a označené schránky, do kterých lze stížnosti vhadzovat.

Tyto schránky jsou vedoucí zařízení minimálně 1x za 14 dní kontrolovány.

U každé schránky na stížnosti je k dispozici čistý papír, dotazník na kvalitu a propiska.

Při přímém poskytování sociální služby jsou podněty nebo stížnosti podávány většinou ústně. Ústní podněty či nepodstatné stížnosti vyplývající z běžných situací každodenního života se řeší neprodleně s lidmi, kterých se týkají, a není nutné o nich pořizovat písemné záznamy.

V případě, že přesahují tento běžný rámec nebo je zjištěno porušení práv uživatelů, je nutné i ústní stížnost vždy písemně zaznamenat.

Pokud uživatel či jiná osoba podává stížnost ústně, je nutné ji převést do písemné podoby. Stížnost je převedená do písemné podoby stěžovatelem nebo tím, kdo ji přijal, a je předána neprodleně k vyřízení vedoucí zařízení.

Zápis by měl obsahovat: datum, kdy k němu došlo, jméno osoby (a její adresa), která stížnost podala, případně též údaj, v jakém vztahu je stěžovatel k uživateli a poskytovateli, samotný předmět stížnosti – tj. vůči čemu směřuje, kdy se kritizovaná událost stala, případně též uvést svědky události nebo jiné údaje, které mohou věc doložit, jméno, funkci a podpis pracovníka, který se stěžovatelem zápis vyhotovil a podpis stěžovatele. Kopie zápisu by měla být poskytnuta stěžovateli.

V případě telefonického podání se sepíše obdobný zápis, bude zde však chybět podpis stěžovatele, případně i jeho jméno, jedná-li se o anonymní podání. Podání formou elektronické pošty se vytisknou a vloží do spisu stížností.

4. POSTUP PŘI ŠETŘENÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Všechny písemné stížnosti jsou evidovány u vedoucí zařízení.

Vedoucí zařízení vyhotoví průvodní list s pořadovým číslem stále navazujícím na předchozí podání.

K průvodnímu listu jsou jako přílohy samotná stížnost a další podklady z průběhu šetření stížnosti.

Následně vedoucí Domova rozhodne, **kdo se bude stížností zabývat**, a stanoví **lhůtu**, do které má být stížnost vyřízena.

Pověření pracovníci jsou povinni pečlivě prošetřit všechny relevantní okolnosti stížnosti, posoudit její důvodnost a vypracovat návrh opatření k odstranění případných kritizovaných nedostatků a zpracovat též návrh písemné odpovědi stěžovateli.

Zpravidla je stížnost předána k vyřízení tomu vedoucímu pracovníkovi, v jehož kompetenci jsou kritizované skutečnosti nebo který je nadřízen zaměstnanci organizace, jehož činnost je napadána. A dalším zaměstnancům z jiných oblastí pro jejich nestrannost.

Pokud by hrozil střet zájmů nebo důvodná obava z možné podjatosti, může být vyřízením stížnosti pověřen jiný vedoucí pracovník, může ji vyřídit i vedoucí Domova.

Je-li prošetření a vyřízení stížnosti objektivně natolik časově náročné, že nelze dodržet lhůtu stanovenou v pravidlech k jejímu vyřízení, je třeba zajistit, aby stěžovateli byla tato skutečnost písemně oznámena. V oznámení je třeba také uvést předpokládanou dobu, do kdy bude možno stížnost vyřídit.

Vedoucí Domova stanoví lhůtu pro vyřízení stížnosti, která je zpravidla 30 dnů od podání stížnosti. Tuto lhůtu může v odůvodněných případech výjimečně prodloužit vedoucí Domova.

S důvodem překročení lhůty musí být stěžovatel písemně seznámen a musí mu být sdělena nová lhůta pro vyřízení jeho stížnosti.

Postupy užití k šetření stížností mají 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 vyřizování stížností by měl být volen s ohledem na účinné, rychlé a odpovídající řešení.

Odpověď na písemnou stížnost musí být vždy písemná a splňovat tyto podmínky:

- Musí reagovat na všechny části stížnosti.
- Musí obsahovat poučení, kam se může stěžovatel obrátit, pokud není s výsledkem šetření spokojen.
- Pokud je stěžovatel znám, odpověď se s ním ústně projedná.

Bez ohledu na oprávněnost podání bude stěžovatel písemně, případně jinou srozumitelnou formou (ústně), informován o výsledku šetření. Odpověď stěžovateli podepisuje vedoucí Domova.

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

Pokud stěžovatel není spokojen s tím, jak byla jeho stížnost vyřízena, má právo domáhat se přešetření vyřízení stížnosti u nadřízeného orgánu. Tím je zřizovatel – Centrum sociálních služeb Jindřichův Hradec, Česká 1175, 377 01 Jindřichův Hradec II, registrující orgán – Krajský úřad Jihočeského kraje, odbor sociálních věcí a zdravotnictví, ul. B. Němcové 49/3, 370 76 České Budějovice, případně na kancelář Veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno, Český helsinský výbor, Jelení 5, 118 00 Praha 1 nebo Asociaci občanských poraden, Senovážné náměstí 24, 116 47 Praha 1.

Jedná-li se o stížnost na vedoucí organizace, řeší tuto situaci nadřízený orgán – ředitel CSS J. Hradec.

Dokumentace stížností podléhá běžným předpisům o archivaci a skartaci materiálů – s tím, že je třeba s ní nakládat s ohledem na to, že zpravidla obsahuje řadu osobních nebo citlivých údajů.

Řeší se i anonymní stížnosti, pokud směřují na činnost zařízení, odpověď se zveřejní na vývěsce v přístupných prostorách zařízení. O řešení anonymní stížnosti rozhoduje vedoucí zařízení dle jejich obsahu. Výsledek prošetření anonymní stížnosti je zveřejněn na nástěnkách v budově a je projednáván na schůzkách s uživateli a na poradách se zaměstnanci.

Pokud si uživatel stěžuje na jiného uživatele, je nutné vyhodnotit, zda je narušeno právo uživatele, jehož dodržování služba garantuje, pokud ano řeší se jako stížnost, pokud ne, poskytne zařízení uživateli přiměřenou podporu. Vedoucí zařízení se snaží o smírné řízení mezi uživateli.

Při podávání i řešení stížností musí být zachována bezpečnost stěžovatele, ani po vyřízení stížnosti nesmí být stěžovatel nijak znevýhodňován, a to ani v případě, že byla stížnost vyhodnocena jako neoprávněná.

Při vyřizování stížností je vždy respektováno soukromí a lidská práva stěžovatele. Všechny údaje týkající se stížností jsou důvěrné povahy a je podle toho s nimi nakládáno. Dokumentace o podaných stížnostech podléhá předpisům o archivaci a skartaci.

Tato pravidla nabývají účinnosti dne 19. září 2018.

V Dačicích dne 19. 09. 2018

Mgr. Stanislava Šenkyplová
vedoucí DS Dačice

Související dokumenty:

Vnitřní předpis – směrnice číslo II – Pravidla pro přijímání a vyřizování stížností
Řekněte nám, když se Vám něco nelíbí – plakát na nástěnce
Evidence stížností a podnětů – složka vedená u vedoucí Domova