



STANDARDY KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB 2019

DOMOV PRO SENIORY SVĚTLO

DRHOVLE 44, 397 01 PÍSEK

IČO: 70869812

ZŘIZOVATEL

JIHOČESKÝ KRAJ

U ZIMNÍHO STADIONU 1952/2

370 76 ČESKÉ BUDĚJOVICE

VII / Stížnosti na kvalitu nebo způsob
poskytování sociální služby

STANDARD ČÍSLO: 7

ZMĚNA: 5

PLATNÁ OD: 1.3.2019

ROZSAH PŮSOBNOSTI: DS Světlo Drhovle

Za aktualizaci zodpovídá: Veronika Trykarová

Schválil: Mgr. Milada Chylíková

Vydáno: v tištěné podobě na sesternách DS, na společném serveru DS Světlo Drhovle

Určeno pro: zaměstnance DS Světlo Drhovle, uživatele DS Světlo Drhovle

Změnový list ke SQSS č. 7

Změna č.	1
Platnost od:	10.02.2010
Předmět změny:	V celém rozsahu
Změna č.	2
Platnost od:	10.6.2012
Předmět změny:	V celém rozsahu
Změna č.	3
Platnost od:	1.7.2014
Předmět změny:	V celém rozsahu
Změna č.	4
Platnost od:	1.1.2018
Předmět změny:	Změna v osobě zodpovědné za aktualizaci
Změna č.	5
Platnost od:	1.3.2019
Předmět změny:	Změna v osobě zodpovědné za aktualizaci
Změna č.	
Platnost od:	
Předmět změny:	
Změna č.	
Platnost od:	
Předmět změny:	
Změna č.	
Platnost od:	
Předmět změny:	
Změna č.	
Platnost od:	
Předmět změny:	
Změna č.	
Platnost od:	
Předmět změny:	
Změna č.	
Platnost od:	
Předmět změny:	
Změna č.	
Platnost od:	
Předmět změny:	

Pravidla pro evidenci a vyřizování stížností

1. Vymezení pojmů

Podání stížností:

Jedná se o pravidla, ve kterých jsou uživatelé, opatrovníci, příbuzní a pracovníci organizace srozumitelně obeznámeni s postupem a formou podání stížnosti.

Podnět:

Jedná se o impuls ze strany uživatele, opatrovníka, příbuzných, pracovníků organizace vedoucí ke zlepšení služby a potřeby uživatelů, zkvalitnění pracovních vztahů a řízení organizace pokud není tento impuls podán jako stížnost.

Připomínka:

Zdroj informací uživatelů, opatrovníků, příbuzných, pracovníků organizace vedoucích k podnětům zlepšení služby, zkvalitnění pracovních vztahů a řízení organizace pokud není podána jako stížnost.

Domov pro seniory Světlo (dále jen poskytovatel) v případě příslušných podnětů a připomínek vedoucích ke zkvalitnění služby a pracovních vztahů, řízení organizace směřuje k akceptování a řešení, nebrání-li tomu provozní a jiné důvody.

Stížnosti

Jsou písemná nebo ústní podání v individuálním zájmu, v něm stěžovatel vyjadřuje nespokojenost s kvalitou nebo způsobem, jakým jsou služby poskytovány, v případě pracovníků organizace jsou zde řešeny stížnosti v rámci pracovních-právních vztahů a řízení organizace. Pro poskytovatele představují důležitý zdroj informací, zda služba odpovídá potřebám uživatelů domova a podnět jak případně zlepšit službu. V případě pracovníků organizace představují důležitý zdroj, jak zlepšit pracovní vztahy a řízení organizace.

Účelem těchto pravidel je stanovení postupu při přijímání stížností a jejich včasné a správné vyřizování.

2. *Formy podávání podnětu, připomínky, stížnosti*

a) ústní

- **forma podání** – zprostředkovaným zápisem stížnosti do **Formuláře pro podání ústní stížnosti**.
- Formulář je umístěn na společném serveru (SQSS č. 7), u sociálních pracovníků a na sesternách. Kompetenci provedení zápisu mají všichni zaměstnanci. Pracovník stížnost popíše a stěžovatel v případě zájmu obsahovou správnost potvrdí podpisem. Pokud uživatel není schopen se podepsat, podepíše se dva zaměstnanci jako svědci. Formulář je následně předán vedoucímu pracovníkovi.

b) písemná

- **forma podání** - zápisem do **Formuláře pro podání písemné stížnosti**
- může obsahovat i písemný přípis (dopis)
- náležitosti
 - stížnosti jsou podávány podepsané a jsou buď předány vedoucímu pracovníkovi, vhozeny do schránky u sociálního pracovníka nebo doručeny poštou či elektronicky
 - stížnosti jsou zaevidovány v deníku přijaté a odeslané pošty a následně předány řediteli domova

c) anonymní

- Stížnosti jsou podávány vhozením do schránky u kanceláře sociálního pracovníka nebo doručeny poštou
- V případě anonymních stížností ředitelka a vedoucí zaměstnanci posoudí oprávněnost stížnosti.
- Oprávněná anonymní stížnost bude akceptována, kompetentní pracovník učiní potřebné kroky k řešení stížnosti.
- Odpověď na anonymní stížnosti bude zveřejněna po dobu 10 dní na nástěnce u kanceláře sociálního pracovníka.

3. Vyřizování stížností

Stížnosti jsou řešeny dle příslušných kompetencí zaměstnanců.

Náležitosti vyřízení:

- Žádost je řádně zaevidována v deníku přijaté a odeslané pošty a předána řediteli
- Vedoucí pracovník je pověřen prošetřením příslušné stížnosti, získání podkladů a informací pro vyřízení
- Zjištěná fakta ke stížnosti po prošetření předá řediteli
- Ředitel na každou stížnost ve stanovené lhůtě písemně odpoví
- Stížnosti a odpovědi na ně jsou uloženy a evidovány v sekretariátu DS Světlo, pobočka Písek

4. Kompetence pro vyřizování stížností

- **Ředitel:**

Schvaluje a kontroluje řešení stížností prostřednictvím vedoucích zaměstnanců na jednotlivých úsecích. Stanovuje pracovníky pro řešení stížností.

5. Kontakty pro možnost projednání nespokojenosti s vyřizováním stížností

Pokud stěžovatel není spokojen s odpovědí na stížnost, má možnost podat odvolání ke zřizovateli. Uživatelé domova jsou obeznámeni s kontaktními údaji na nadřízený orgán domova a i další nezávislé organizace pro možnost projednání nespokojenosti s vyřizováním stížností. S údaji jsou seznámeni prostřednictvím informačního servisu domova (nástěnek, www stránek) další potřebné informace poskytují sociální pracovníci.

a) Zřizovatel: **Jihočeský kraj**
Odbor sociálních věcí a zdravotnictví
U Zimního stadionu 1952/2
370 76 České Budějovice
tel: 386 720 625

b) Nezávislé orgány: **Veřejný ochránce práv**
Údolní 39
602 00 Brno
ID datové schránky: jz5adky
Telefonická informační linka: (+420) 542 542 888
Telefon – ústředna: (+420) 542 542 111
Fax: (+420) 542 542 112

6. Lhůta pro vyřízení:

Lhůta pro vyřízení stížnosti je stanovena maximálně 30 dní ode dne obdržení stížnosti. Pokud je třeba delší doby na vyřízení, je o tomto stěžovatel vyzooměn sociálním pracovníkem.

7. Poskytování podpory pro podání stížností

Stěžovatel může v případě požadavku podání stížnosti kontaktovat sociální pracovníky domova, kteří mu poskytnou potřebné informace. Všichni zaměstnanci poskytnou informace při postupu podávání stížností.

8. Dostupnost pravidel pro podávání a vyřizování stížností

Pravidla pro podávání stížností jsou umístěna na společném serveru. Dále jsou vyvěšena na informačních nástěnkách domova a u schránky pro podávání stížností. Sociální pracovníci v případě potřeby interpretují postupy při podávání stížností.

9. Evidence stížností

Písemné stížnosti, náměty či připomínky jsou evidovány přes spisovou službu a uloženy v písecké pobočce domova. Totéž platí i pro odpovědi na tyto stížnosti. Tato evidence je rozdělena podle druhu poskytované služby.

10. Podávání stížností uživatelů s omezenou možností komunikace

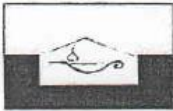
U uživatelů, kteří nejsou schopni z důvodu nepříznivého zdravotního stavu nebo omezených komunikačních schopností vyjádřit nespokojenost s průběhem či kvalitou poskytované služby dle pravidel pro evidenci a vyřizování stížností, je potřeba poskytnout maximální podporu ve formulování a podání stížnosti. Za podporu je považována také intervence, která slouží k vyjádření negativních emocí, které se u uživatele vyskytnou. Pracovníci domova sledují projevy libosti či nelibosti, souhlasu, či nesouhlasu a jsou povinni jakékoliv negativní projevy uživatele řešit. Všímají si především neverbálních projevů – sledují hlasové projevy, mimiku, gesta, řeč těla a jiné projevy, které případnou nespokojenost vyjadřují.

Případné projevy nelibosti jsou zaznamenány do dokumentace klienta a v rámci týmu se řeší případné postupy k odstranění těchto příčin nespokojenosti. V případě potřeby je kontaktován opatrovník či rodina.

Mgr. Milada Chylíková
ředitelka DS Světlo

Poznámka: K tomuto standardu se váže:

- Formulář pro podání ústní stížnosti
- Formulář pro podání písemné stížnosti
- Domácí řád DS



FORMULÁŘ PRO PODÁNÍ ÚSTNÍ STÍŽNOSTI

JMÉNO A PŘÍJMENÍ STĚŽOVATELE:
OBSAH STÍŽNOSTI:
KDO STÍŽNOST PŘIJAL (hůlkovým písmem): PODPIS:
DATUM PŘIJETÍ:
STĚŽOVATEL BYL POUČEN O ZPŮSOBU VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTI: ANO NE (nehodící se škrtněte)

**FORMULÁŘ PRO PODÁNÍ PÍSEMNÉ PŘIPOMÍNKY, PODNĚTU, STÍŽNOSTI NA ZPŮSOB
POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY SOCIÁLNÍ PÉČE**

Jméno a příjmení stěžovatele (nepovinné):

Obsah (lze rozepsat na zvláštní přílohu):

Přijal – datum + jméno a příjmení (vyplní zástupce poskytovatele):

Předáno k vyřízení - datum a způsob vyřízení (vyplní zástupce poskytovatele):