



STANDARDY KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

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: 1.5.2019

ROZSAH PŮSOBNOSTI: DS Světlo Drhovle

Za aktualizaci zodpovídá: Veronika Trykarová

Schválil: Mgr. Milada Chylíková

Vydáno: v tištěné podobě, 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:	1.5.2019
Předmět změny:	V celém rozsahu
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

Jedná se o pravidla, ve kterých jsou uživatelé, opatrovníci, příbuzní a zaměstnanci organizace srozumitelně obeznámeni s postupem a formou podání podnětu, připomínky či stížnosti. Účelem tohoto standardu je stanovení postupu při přijímání stížností a jejich včasné a správné vyřizování.

1. Vymezení pojmů

a) Připomínka:

Každé upozornění týkající se poskytovaných sociálních služeb směřující od uživatelů, opatrovníků, příbuzných nebo pracovníků organizace směrem k vedení organizace, pokud není označeno jako stížnost.

b) Podnět:

Jedná se o impuls ze strany uživatele, opatrovníka, rodinného příslušníka, osoby blízké nebo pracovníka organizace, který směřuje ke zlepšení poskytované sociální služby, zkvalitnění pracovních vztahů nebo řízení organizace, pokud není tento impuls podán jako stížnost.

Připomínka ani podnět nevyžadují písemný zápis a nemusí následovat písemná odpověď.

Domov pro seniory Světlo (dále jen poskytovatel) akceptuje oprávněné připomínky nebo podněty, které směřují ke zkvalitnění služby, pracovních vztahů nebo řízení organizace v případě, že tomu nebrání provozní nebo jiné důvody.

c) Stížnost:

Je sdělení, jehož předmětem je určitý nedostatek ve způsobu poskytování sociální služby, nesprávné jednání zaměstnanců poskytovatele nebo nečinnost poskytovatele či jeho zaměstnanců. Stěžovatel v něm vyjadřuje nespokojenost s kvalitou nebo způsobem, jakým jsou služby poskytovány, případně nespokojenost se zaměstnanci či jinými skutečnostmi týkající se organizace.

V případě podání stížnosti zaměstnancem organizace jsou stížností řešeny zpravidla pracovně-právní vztahy a nespokojenost s řízením organizace, případně další skutečnosti týkající se organizace.

Pro poskytovatele představují stížnosti důležitý zdroj informací, zda poskytované sociální služby vyhovují potřebám uživatelů domova, příp. podněty, jak služby zkvalitnit. V případě

oprávněných stížností podaných pracovníky organizace představují důležitý zdroj návrhů, jak zlepšit pracovně-právní vztahy nebo řízení organizace.

2. Formy podávání stížností

2.1 Ústní forma podání

Stížnost sdělená ústní formou je zprostředkována kompetentní osobě k vyřízení prostřednictvím zápisu do „**Formuláře pro podání ústní stížnosti**“. Formulář je k vytištění na společném serveru (SQSS č. 7), k dispozici u sociálních pracovníků a na sesternách. Zapsat stížnost mohou všichni zaměstnanci poskytovatele. Pracovník stížnost popíše a stěžovatel obsahovou správnost potvrdí v případě zájmu svým podpisem. Pokud uživatel není schopen podpisu, podepíší se dva zaměstnanci jako svědci. Formulář je následně předán vedoucímu pracovníkovi.

2.2 Písemná forma podání

Stížnost sdělená písemnou formou je zaznamenána zápisem do **Formuláře pro podání písemné stížnosti** (může obsahovat také přípis), případně může být doručena **dopisem**.

Stížnosti jsou podávány podepsané a jsou buď předány vedoucímu pracovníkovi, vhozeny do schránky u sociálního pracovníka nebo doručeny poštou či elektronicky. Jsou zaevidovány v podatelně domova, následně předány řediteli domova a manažerovi kvality k vyřízení.

2.3 Anonymní stížnosti

Anonymní stížnosti jsou podávány vhozením do schránky důvěry, doručeny poštou nebo elektronicky. Po zaevidování jsou předány řediteli, který posoudí povahu stížnosti a pověří manažera kvality (příp. další zainteresované osoby) k jejímu prošetření. Odpověď na anonymní stížnost bude zveřejněna po dobu 10 dní na nástěnce.

3. Vyřizování stížností

Řešení stížností je v kompetenci ředitele a manažera kvality, ve spolupráci s vedoucími jednotlivých úseků, kterých se stížnost týká, příp. s dalšími osobami, které pověří ředitel.

Náležitosti vyřízení:

- Stížnost je řádně zaevidována a předána řediteli.
- Manažer kvality je pověřen prošetřením příslušné stížnosti, získání podkladů a informací pro vyřízení.
- Zjištěná fakta ke stížnosti po prošetření předá řediteli.
- Ředitel na stížnost ve stanovené lhůtě písemně odpoví.

- Stížnosti a odpovědi na ně jsou uloženy a evidovány v sekretariátu DS Světlo, pobočka Písek.

4. Opakované stížnosti

Pokud je od jednoho stěžovatele stížnost na stejný nedostatek opakovaná, je ředitelem shledána jako neodůvodněná a při první stížnosti nebyl shledán důvod k opatření, je stěžovatel v přípisu o vyřízení upozorněn, že šetření každé další stížnosti v téže věci, která nebude obsahovat nové skutečnosti, bude bez dalšího šetření odloženo, aniž by o tom byl stěžovatel vyrozuměn.

5. Kompetence pro vyřizování stížností

- Ředitel

Schvaluje a kontroluje řešení stížností, stanoví pracovníky pro řešení stížností.

- Manažer kvality

Z pověření ředitele řeší stížnosti, v případě potřeby ve spolupráci s vedoucími zaměstnanci jednotlivých úseků.

6. 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 na další nezávislé organizace. S údaji jsou seznámeni prostřednictvím nástěnek. Další potřebné informace poskytují manažer kvality nebo 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

7. Lhůta pro vyřízení:

Lhůta pro vyřízení stížnosti je stanovena na maximálně 30 dní ode dne obdržení stížnosti. Pokud je z důvodu shromažďování informací potřeba delší doby na vyřízení, je o tomto stěžovatel vyrozuměn manažerem kvality.

8. Dostupnost pravidel pro podávání a vyřizování stížností

Pravidla pro podávání stížností jsou umístěna v elektronické formě na společném serveru. V písemné formě jsou vyvěšena na informačních nástěnkách domova a u schránky důvěry, která je určena pro podávání stížností. V případě dotazu ohledně podání stížnosti může stěžovatel kontaktovat manažera kvality nebo sociální pracovníky domova, kteří mu poskytnou potřebné informace.

Všichni zaměstnanci mohou uživateli poskytnout podporu a pomoc při podávání stížností.

9. Evidence stížností

Stížnosti, náměty či připomínky a odpovědi na ně jsou evidovány a uloženy v sekretariátu písecké pobočky domova. Jejich evidence je rozdělena podle druhu poskytované služby.

10. Podávání stížností uživatelů s omezenou možností komunikace

Uživatelům, kteří z důvodu nepříznivého zdravotního stavu nebo omezených komunikačních schopností nejsou schopni 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, jež se u uživatele vyskytnou.

Pracovníci domova sledují projevy libosti či nelibosti, souhlasu, či nesouhlasu a jsou povinni jakékoliv negativní projevy uživatele řešit s vedoucím úseku. Všímají si především neverbálních projevů – sledují hlasové projevy, mimiku, gesta, řeč těla a další projevy, které případnou nespokojenost vyjadřují. Projevy nelibosti jsou zaznamenány do dokumentace klienta a v rámci týmu jsou projednány případné postupy k odstranění příčin nespokojenosti. V případě potřeby je kontaktován opatrovník či rodina.

Poznámka: K tomuto standardu se váže:

- Příloha č. 1 – Formulář pro podání připomínky, podnětu, stížnosti – VZOR
- Domácí řád DSS

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

Jméno a příjmení stěžovatele (nepovinné):			
Podnět	☐	Připomínka	☐
		Stížnost	☐
Forma podání: Ústní ☐ Písemné ☐			
Obsah podání (lze rozepsat na zvláštní přílohu):			
Přijal: datum + jméno a příjmení (vyplní zástupce poskytovatele):			
Předáno k vyřízení: datum a způsob vyřízení (vyplní zástupce poskytovatele):			