

Pravidla pro evidenci a vyřizování stížností **V Domově pro seniory Světlo**

Jedná se o pravidla, ve kterých se klienti, opatrovníci, příbuzní a zaměstnanci organizace srozumitelnou formou seznámí s postupem a formou podání podnětu, připomínky či stížnosti. Dále je zde určeno, kdo bude stížnost vyřizovat a jakým způsobem a o možnosti zmocnit k podání stížnosti jinou osobu, o možnosti a podmínkách pověření vyřízení stížnosti ministerstvem, a to v případě nesouhlasu osoby s vyřízením stížnosti nebo v případě, kdy stížnost nebyla vyřízena ve stanovené lhůtě, také o dalších možnostech podat stížnost na zřizovatele, zakladatele nebo instituci sledující dodržování lidských práv a základních svobod osob, a to včetně jejich označení. Účelem tohoto standardu je zejména 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 klientů, opatrovníků, příbuzných nebo pracovníků organizace směrem k vedení organizace, pokud není označeno jako stížnost. Připomínka nevyžaduje písemný zápis a nemusí následovat písemná odpověď.

b) Podnět:

Jedná se o impuls ze strany klienta, 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.

Podnět nevyžaduje 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 závažné 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 klientů 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 podnětu, připomínky, stížnosti**“ (viz příloha). Formulář je k vytištění na společném serveru (SQSS č. 7), k dispozici u sociálních pracovníků a na sesternách. Pro osoby s demencí je určena zjednodušená forma formuláře (viz příloha).

Zapsat stížnost mohou všichni zaměstnanci poskytovatele. Pracovník stížnost popíše a stěžovatel obsahovou správnost potvrdí v případě zájmu svým podpisem. Pokud klient není schopen podpisu, podepíše 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 podnětu, připomínky, stížnosti**“. (Může obsahovat také přepis).

Stížnosti jsou předány vedoucímu pracovníkovi, vhozeny do schránky důvěry nebo doručeny poštou či elektronicky. Jsou zaevidovány v podatelně domova, následně předány řediteli domova a poté vedoucí sociálně-aktivizačního úseku k vyřízení.

2.3 Anonymní stížnosti

Stížnosti mohou být podávány i anonymně vhozením do schránky důvěry, doručeny poštou nebo elektronicky. Po zaevidování jsou předány řediteli, který posoudí povahu stížnosti a pověří vedoucí sociálně-aktivizačního úseku (příp. další zainteresované osoby) k jejímu prošetření. Odpověď na anonymní stížnost bude zveřejněna po dobu **15 dní** na nástěnce u recepcce.



3. Schránky důvěry

V domově jsou schránky důvěry umístěny na chodbách a u kanceláře sociální pracovníce. Mobilní schránky jsou umístěny na pokojích imobilních klientů. Jejich přesun po pokojích zajišťuje aktivizační pracovníce dle potřeby. Pohyb schránek písemně eviduje.

Schránky důvěry jsou vybírány vždy patnáctého v měsíci, schránka důvěry u sociální pracovníce je vybírána každý den.

4. Vyřizování stížností

Řešení stížností je v kompetenci ředitele domova, který pověří vyřízením vedoucí sociálně-aktivizačního úseku, ve spolupráci s vedoucími jednotlivých úseků, kterých se stížnost týká, příp. s dalšími osobami.

Postup vyřízení:

- Stížnost je řádně zaevidována v podatelně domova a předána řediteli.
- Vedoucí sociálně-aktivizačního úseku je pověřen prošetřením příslušné stížnosti, získání podkladů a informací pro vyřízení.
- Zjištěná fakta ke stížnosti jsou předána řediteli.
- Ředitel na stížnost ve stanovené lhůtě písemně odpoví.
- Stížnosti a odpovědi na ně jsou uloženy a evidovány u vedoucí sociálně-aktivizačního úseku DS Světlo, pobočka Písek.

5. Opakované stížnosti

Pokud je od jednoho stěžovatele stížnost na stejný nedostatek opakovaná a při první stížnosti nebyl shledán důvod k opatření, je ředitelem shledána jako neodůvodněná. Stěžovatel je písemně 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.

6. Kontakty pro možnost projednání nespokojenosti s vyřizováním stížností

Pokud stěžovatel není spokojen se způsobem vyřízením stížnosti, má možnost podat odvolání do 14 dnů k rukám ředitele domova, obrátit se na nadřízený orgán (na zřizovatele – Jihočeský kraj) nebo na další nezávislé organizace (Veřejný ochránce práv, Helsinský výbor). V případě nesouhlasu osoby s vyřízením stížnosti nebo v případě, že stížnost nebyla vyřízena ve stanovené lhůtě, je možno požádat ministerstvo o prověření vyřízení stížnosti. Kontaktní údaje jsou uvedeny na nástěnkách a na zjednodušeném formuláři pro seznámení se stížnostmi.



Veřejný ochránce práv
OMBUDSMAN



**ČESKÝ
HELŠINSKÝ
VÝBOR**

JIHOČESKÝ KRAJ

ODBOR SOCIÁLNÍCH VĚCÍ
U ZIMNÍHO STADIONU 1952/2
370 76 ČESKÉ BUDĚJOVICE
Tel.: 386 720 111
e-podatelna
posta@kraj-jihocesky.cz

VEŘEJNÝ OCHRÁNCE PRÁV

ÚDOLÍ 39
602 00 BRNO
Tel.: 542 542 888
e-podatelna
podatelna@ochrance.cz

ČESKÝ HELŠINSKÝ VÝBOR, z.s.

ŠTEFÁNIKOVA 216/21
150 00 PRAHA - SMÍCHOV
Tel.: 257 221 141
e-podatelna:
info@helcom.cz

MPSV ČR

NA POŘÍČNÍM PRÁVU 1/376 128 01 PRAHA 2
e-podatelna posta@mpsv.cz
Te.: 950 191 111
Datová schránka: sc9aavg

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 vedoucí sociálně-aktivizačního úseku.

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 schránek důvěry, která je určena pro podávání stížností.

V případě dotazu ohledně podání stížnosti může stěžovatel kontaktovat vedoucí sociálně-aktivizačního úseku nebo sociální pracovníky domova, kteří mu poskytnou potřebné informace.

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

„Formulář pro podání podnětu, připomínky, stížnosti“ je umístěn na sesternách a u schránek důvěry. Se způsobem podání stížnosti seznamují klienty klíčoví pracovníci. K dispozici mají **zjednodušenou formu seznámení** (viz příloha). Tato zjednodušená forma je také umístěna u schránek důvěry.



Podávání stížností klientů s omezenou možností komunikace

Klientům, 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 klienta vyskytnou. K dispozici je zjednodušený formulář pro podání stížností (viz příloha).

Pracovníci domova sledují projevy libosti či nelibosti, souhlasu, či nesouhlasu a jsou povinni jakékoliv negativní projevy klientů 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.

PhDr. Šárka Nováčková
ředitelka DS Světlo