

PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTI

na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb

Stížnosti, podněty a připomínky jsou zaměstnanci chápány jako právo uživatele a jsou cenným zdrojem informací o poskytovaných službách, o tom, jak je služba vnímána, přijímána, jak splňuje jejich očekávání, kde se nacházejí slabá místa poskytování služby, je to příležitost pro zlepšení kvality.

1.1 Definice stížnosti

Stížností se rozumí projev nespokojenosti uživatele nebo jiné osoby s poskytovanou sociální službou, projev potřeby dosažení nápravy kritizovaného nežádoucího stavu. Jde zejména o takové podání uživatele, které poukazuje na porušení práv uživatele, jejichž zabezpečení je spojeno s odpovědností či povinností poskytovatele. Stížností na kvalitu poskytované sociální služby nemohou být takové připomínky uživatelů, které přesahují odpovědnost, nebo možnosti vlivu poskytovatele (např. řešení některých mezilidských vztahů mezi uživateli, způsobů komunikace mezi uživateli atp.). Anonymní stížnost je stížnost, v které neuvedl stěžovatel své jméno, příjmení a kontaktní adresu.

1.2 Podnět či připomínka

Podnětem či připomínkou se rozumí doporučení nebo upozornění uživatele nebo jiné osoby na postup nebo změnu vedoucí ke zlepšení kvality sociálních služeb, nebo života uživatelů v zařízení. Podstatou podnětu či připomínky není porušení práv uživatele a povinností poskytovatele, ale spíše návrh na zlepšení služby nad rámec standardní kvality.

Většinou uživatel, nebo jeho zástupce, sdělí, zda jde o připomínku, podnět, nebo stížnost.

2. Pravidla pro podávání a vyřizování stížností

- Stížnost na poskytované služby může podat uživatel domova, jeho svobodně zvolený zástupce, rodinný příslušník, výbor klientů, příp. jiná fyzická či právnická osoba, zastupující zájem uživatele domova. Podání stížnosti nesmí být stěžovateli na újmu.
- Stížnost může být podána osobně nebo prostřednictvím zástupce u vedoucí úseku přímé péče o klienta, sociální pracovnice, zástupce ředitele nebo ředitele domova, písemná též vložení do schránky důvěry, která je umístěna společně s pravidly pro podávání a vyřizování stížností na každém podlaží domova. Je možná i jiná forma komunikace (např. znaková řeč atd.). Schránku důvěry vybírá jednou týdně ředitel nebo jeho zástupce spolu s jedním (náhodně zvoleným) zaměstnancem.
- Podávání stížností uživatelem s poruchou mobility a uživatele domova se zvláštním režimem probíhá prostřednictvím klíčového pracovního, PSS (srozumitelnější je pečovatel) ve službě nebo jiné, pro obyvatele důvěrné osoby. Uživatelé jsou pravidelně 1x měsíčně svým KP informováni o možnostech a způsobech podání stížnosti a také umístěním schránky důvěry, kam lze stížnost vhodit. Součástí informace je i poučení o způsobech vyřízení stížnosti, a to způsobem pro uživatele srozumitelným a

zodpovězení jeho případných dotazů. O informování uživatele je proveden zápis **v osobní dokumentaci uživatele - individuálním plánu – záznamový list.**

- U uživatelů s vysokou mírou závislosti na službě a u uživatelů s obtížemi v komunikaci, kdy jejich stížnost nemůže být vyjádřena verbálním způsobem, pracovníci mohou použít pomůcky pro alternativní komunikaci (piktogramy, obrázky, apod.), které jsou uloženy v denní místnosti pracovníků oddělení.
Dále využijí další formy komunikace (gesta, mimika) a techniky pro práci s uživateli s poruchou komunikace (např. pozorování, apod.), kterou používají běžně pro dorozumívání s uživatelem.
Podle obsahu pracovník posoudí, zda jde o stížnost, podnět či připomínku.
V případě, že obsah je vyhodnocen jako podnět či připomínka, pořídí zápis do „Sešitu podnětů a připomínek“ a předá vedoucí oddělení.

V případě stížnosti pracovník postupuje podle těchto pravidel.

Pokud není možné z projevu stanovit, zda se jedná o podnět, připomínku či stížnost, musí o tom rozhodnout pracovník ve spolupráci s vedoucím oddělení, nebo sociální pracovníci. Při posuzování je velmi vítána spolupráce rodiny či jiných blízkých osob.

Projevy nespokojenosti, které může pracovník odstranit v rámci své kompetence a je-li to možné, řeší okamžitě (např. přikrýt dekou, zavřít okno, pustit hudbu, televizi, dochutit jídlo apod.)

Opakované projevy nespokojenosti jsou následně řešeny jako stížnost.

Veškeré projevy nespokojenosti uživatele pracovník zapíše do individuálního plánu uživatele, do „Záznamového listu“. Informuje ostatní pracovníky, vedoucí oddělení.

- O podání stížnosti se sepíše záznam. Záznam se sepíše také v případě, že vyřízení nenáleží do působnosti domova a stěžovatel na sepsání záznamu trvá. Záznam se opatří podpisy stěžovatele a zaměstnance, který záznam pořídil, popř. ostatními účastníky. Není-li stěžovatel schopen podpisu nebo stížnost za něj podává jiná osoba, podepíše záznam podávající osoba. Kopii záznamu o podání stížnosti obdrží stěžovatel nebo jím zvolený zástupce.
- Je-li stížnost podávána u jiného, než výše uvedeného pracovníka (např. v době jeho nepřítomnosti), tento je povinen zajistit stěžovateli podání u oprávněné osoby.
- Pracovníci, pověřeni přijímáním stížností, podání stížnosti zaznamenají do formuláře, který je přílohou standardu č. 7, a to v následující formě:
jméno a příjmení stěžovatele, datum podání stížnosti, věc, jméno osoby, která stížnost přijala, popis, čeho se stížnost týká. Takto zaznamenaná stížnost se předává řediteli k zaevidování do knihy stížností.
- Vyřízením stížností se zabývá ředitel nebo jím pověřená osoba. Pokud není vyřízení stížnosti v kompetenci domova, předá se stížnost k vyřízení instituci, které se týká a o postoupení se stěžovatel vyrozumí.
- Při vyřizování stížností je nutno důsledně chránit práva a oprávněně chráněné zájmy stěžovatele. Každá stížnost se prošetřuje v celém rozsahu a na nikoho v průběhu šetření nesmí být vyvíjen nátlak. Opakované stížnosti ve stejné věci, které byly již v minulosti

prošetřovány a neobsahují žádné nové skutečnosti, není již potřeba opětovně prošetřovat. O tomto postupu je stěžovatel informován.

- Stížnost podána anonymně bude rovněž prošetřena a výsledek šetření (včetně nápravného opatření u důvodné stížnosti) bude vyvěšen na informační tabuli klientů po dobu 14 dnů.
- Výsledkem řešení stížností je písemné sdělení o vyřízení stížnosti, které je předáno, zasláno, stěžovateli. Ve sdělení se uvede, zda byla stížnost důvodná, částečně důvodná nebo nedůvodná. Následně je proveden zápis o vyřízení do knihy stížnosti vedené u ředitele.
- Při vyřizování stížností je nutné dodržovat přiměřené lhůty. Nelze-li stížnost vyřídit ihned, považuje se za přiměřenou lhůtu pro vyřízení stížnosti 30 dnů. U stížnosti závažnějšího charakteru je lhůta pro vyřízení a zaslání sdělení stěžovateli stanovena do 60 dnů, která je v souladu se správním řádem. V případě nedodržení ani této lhůty bude stěžovatel o nedodržení lhůty písemně vyrozuměn.
- Pokud stěžovatel není s výsledkem stížnosti spokojen, má možnost požádat nadřízený orgán, tj. Krajský úřad Moravskoslezského kraje, jako zřizovatele domova, Kancelář veřejného ochránce práv, Ministerstvo práce a sociálních věcí, nebo Prezidentskou kancelář, o prošetření způsobu vyřízení stížnosti.
- Vyřízené stížnosti se archivují v knize stížností a následně ve spisovně domova po dobu 5 let.
- Ředitel domova informuje zaměstnance domova o počtu podaných stížností i o způsobu jejich vyřízení dvakrát ročně na pravidelných poradách.
- **Stížnosti na kvalitu a způsob poskytované služby jsou periodicky vyhodnocovány a výstupy jsou používány jako nástroj zvyšování kvality sociálních služeb (viz. Standard č. 15).**

3. Kontakty

Moravskoslezský kraj
Krajský úřad
Odbor kontroly
28. října 117
702 18 Ostrava
tel.: 595 622 938
posta@kr-moravskoslezsky.cz

Kancelář prezidenta republiky
Pražský hrad
119 08 Praha 1
vedoucí kanceláře
prezidenta republiky
tel.: 224 372 201
posta@hrad.cz

Veřejný ochránce práv-
ombudsman
Údolní 658/39
602 00 Brno-město
tel.: 542 542 111
podatelna@ochrance.cz
kancelar@ochrance.cz

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR
sekretariát odboru sociálních služeb
Na Poříčním právu 1/376
128 01 Praha 2
tel.: 221 922 396
posta@mpsv.cz