



Domov a Centrum denních služeb Jablonec nad Nisou
Příspěvková organizace
U Balvanu 2
466 01 Jablonec nad Nisou

Standard č. 7

Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

7.1. Vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby, a to ve formě srozumitelné osobám.

7.2. Způsoby, kterými informujeme osoby o možnosti podat stížnost, jakou formou stížnosti 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, prokazatelné seznámení zaměstnanců s těmito postupy.

7.3. Evidence a vyřízení stížností.

7.4. Informace osob o možnosti obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti na nadřízený orgán poskytovatele nebo instituci sledující dodržování lidských práv s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti.

Aktualizace od: 01.01.2022

Ředitelka organizace: PhDr. Lenka Kadlecová, LL.M., MBA

Vedoucí úseku přímé péče: Bc. Pilná Petra

Počet stran celkem: 11

Stížnost je vyjádřená nespokojenost s kvalitou a způsobem poskytování služeb Centra denních služeb Jablonec nad Nisou, s organizací a řízením práce. Pokud uživatel nebo zákonný zástupce označí své podání jako stížnost, pak jde o stížnost, bez ohledu na obsah podání.

Anonymní podání stížnost je možné, poskytovatel se jimi zabývá stejně jako, stížnostmi podepsanými.

Okruh osob, které mohou vznést stížnost.

- každý uživatel naší služby osobně
- rodina uživatele
- opatrovník, zákonný zástupce
- zaměstnanec, kterého si uživatel vybral, ke kterému má důvěru – všichni zaměstnanci byli proškoleni v postupu přijímat stížnost
- za uživatele bez schopnosti verbální komunikace uplatňují podněty k řešení zaměstnanci na základě pozorování uživatelů
- přátelé
- jakýkoliv občan zastupující zájem uživatele

U koho může být stížnost uplatňována.

- u ředitelky zařízení
- u vedoucího sociálního úseku
- u vedoucí ambulantní služby
- u vedoucí pobytové služby
- u kteréhokoliv zaměstnance, ke kterému má stěžovatel důvěru

Způsob podání stížnosti může být.

- ústní
- písemný
- anonymně do schránky
- telefonicky
- prostřednictvím emailu
- jakýmkoliv vyjádřením nespokojenosti u uživatelů, kteří nejsou schopni verbálně komunikovat

Schránka pro anonymní podání stížnosti je umístěna v každé budově, v přízemí. Schránka slouží i pro podněty, připomínky a pochvaly. Je umístěna „v neutrálním prostoru, tak, aby na ni dosáhli i imobilní uživatelé.

Vedoucí služby spolu s koordinátorem směny každý týden v pátek schránku vybírají., aby nemohlo dojít ke zničení žádosti, pokud by byla stížnost podána osobu ve službě. Schránka je opatřena zámkem, přičemž klíče od schránky mají pouze pracovníce pověřené vyzvedáváním ze schránky. V případě, že ve schránce je jakékoliv podání, označí se pořadovým číslem a založí se do šanonu Stížnosti, jsou uloženy u vedoucí služby, popř. ředitelky organizace. Při sepisování stížnosti u verbálně nekomunikujícího uživatele, je více zaměstnanců, aby bylo zajištěno, že stížnost je zaznamenána tak, jak je myšlena.

Důležitá zásada.

Stěžovatel nesmí být poškozen ve svých právech a oprávněných zájmech tím, že stížnost podal, a to ani v případě, kdy se stížnost ukáže jako nedůvodná.

Evidence stížnosti.

Evidujeme každou stížnost.

Stížnost je zapsaná do formuláře, zpravidla jí zapíše vedoucí služby nebo koordinátor směny nebo pracovník, který stížnost přijal. V žádném případě se stížnost nemůže ztratit. Všechny evidujeme písemně na předepsaném tiskopisu Kdykoliv se k ní můžeme vrátit, protože může obsahovat zásadní informace o poskytované službě. Pokud jde o stížnost písemnou, přiloží se formuláři.

Zápis obsahuje:

Pořadové číslo stížnosti v daném roce.

Datum podání stížnosti.

Forma stížnosti.

Jméno osoby, které byla stížnost sdělena, předána.

Kdo byl pověřen vyřízením stížnosti.

Čeho se stížnost týká.

Šetření a vyřizování stížnosti.

Pracovník, který stížnost přijal ji následně předá vedoucí služby, popř. ředitelce organizace, která rozhodne, kdo bude stížnost řešit.

Vyřízením stížnosti je zpravidla pověřen klíčový pracovník nebo vedoucí služby.

Stížnost nelze podstoupit k vyřízení pracovníkovi, proti kterému směřuje nebo který by mohl být zainteresován na způsobu vyřízení stížnosti. Pokud by hrozil střet zájmů nebo jiná důvodná obava z podjatosti, může být vyřízením pověřen jiný pracovník.

Směřuje-li stížnost ke konkrétní osobě, je třeba si vyžádat její vyjádření k dané věci, buď písemně, nebo do ústně do formuláře.

Směřuje-li stížnost vůči vedoucí služby, musí být podstoupena řediteli, směřuje-li vůči řediteli, je podstoupena zřizovateli (KULK).

Stěžovatel je k šetření stížnosti přizván, pokud si to přeje. To neplatí, pokud se šetření týká osobních nebo citlivých údajů dalších osob. Konfrontaci bereme jako krajní prostředek, pokud

s ní obě strany souhlasí. Požádá-li stěžovatel, je třeba zachovat mlčenlivost jeho totožnosti. Zjistí – li pracovník při šetření podezření z trestného činu, informuje neprodleně ředitelku zařízení, který rozhodne o dalším postupu.

V zájmu transparentnosti a průkaznosti vyřizování stížností je nutné všechny zjištěné skutečnosti zdokumentovat, aby se kdokoli mohl přesvědčit, že jsme postupovali správně. Postupy musí vést k rychlému zjištění skutečného stavu věci. Nesmí snižovat důstojnost žádného z účastníků.

Způsob řešení je volen s ohledem na účinné, rychlé a odpovídající řešení. Poskytovatel je vždy ve střetu zájmu.

Forma a struktura vyřízení stížností –

Po prošetření stížnosti je třeba výsledek písemně, u méně závažných stížností, ústně, oznámit stěžovateli.

Písemné nebo ústní oznámení musí obsahovat: Vyřizování, projednávání stížnosti, kroky. Zjišťování, zda je stížnost opodstatněná či ne. Datum vyřízení stížnosti. Jméno a podpis osoby, která stížnost vyřizovala. Výsledek vyřízení stížnosti. Jak a kam je možné se odvolat v případě nespokojenosti stěžovatele. Podpis stěžovatele, popř. svědků.

Veškeré informace, údaje a skutečnosti osobní povahy, citlivé údaje, které jsou uvedeny ve stížnosti nebo vyjdou najevo v průběhu šetření, jsou důvěrné.

Principy a zásady při vyřizování stížností.

1. Bezpečí – vstřícnost při přijetí žádosti, poskytnutí podpory a dostatku času, ochrana před střetem zájmů ze strany pracovníků, kteří vyřizují stížnost, ochrana před rizikem, že se stížnost obrátí proti stěžovateli.
2. Diskrétnost – kdo žádost přijímá má možnost být se stěžovatelem a hovořit s ním o samotě, zachování mlčenlivosti pracovníků, kteří přišli do kontaktu z informací o stížnosti.
3. Objektivnost – ten, kdo žádost přijímá, jedná objektivně a spravedlivě.
4. Nezávislost – ten, kdo stížnost vyřizuje, nesmí být ve střetu zájmů.
5. Efektivita – rychlé prověření stížnosti a jasným závěrem.
6. Podpora – nejen stěžovateli, ale i osobě, vůči které je stížnost namířena i tomu, kdo stížnost prověřuje (týmová porada, supervize).

Lhůta pro vyřízení stížnosti - tzn. počet dnů, do kterého je nutné stížnost vyřídit.

Snahou všech pracovníků, kteří se podílejí na řešení stížnosti je, aby byla vyřízena co nejdříve, bez zbytečných průtahů. Lhůta má být taková, abychom měli dostatek času stížnost řádně prošetřit.

Lhůta pro vyřízení stížnosti je 28 dní.

Pokud by došlo k překročení této lhůty, je povinností řešitele o této skutečnosti písemně informovat účastníky, o důvodech zdržení.

Kde může být stížnost uplatňována.

- u ředitelky zařízení
- u sociální pracovnice
- u vedoucí denních služeb
- u vedoucí pobytových služeb
- u kteréhokoliv zaměstnance, ke kterému má stěžovatel důvěru

Možnost odvolání.

V případě, že stěžovatel není spokojen s vyřízením stížnosti, má právo na přešetření stížnosti u nezávislého orgánu. Stěžovatel se může se svým odvoláním písemně obrátit i na nezávislé instituce zabývající se ochranou lidských a občanských práv.

Nadřízené a nezávislé orgány

- Krajský úřad, odbor sociálních věcí, U Jezu 642/2 a, 460 01 Liberec 1
- Kancelář Veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno, tel. 542 542 111
- Český helsinský výbor, Jelení 5, 118 00 Praha 1, tel. 257 221 142
- Občanské sdružení Život 90, Karolíny Světlé 18, Praha 1, 110 00, tel. 222 333 555

Informování uživatelů o pravidlech pro podávání a vyřizování stížností.

Informace pro uživatele

- o možnosti stěžovat si na kvalitu nebo způsob poskytovaných služeb
- o možnosti vznášet požadavky, sdělovat problémy a připomínky
- o možnostech na koho se mohou obrátit
- o způsobu, jak bude vyřízení stížnosti probíhat
- o tom, že podání stížnosti není na újmu stěžovateli

Informace jsou uživatelům poskytnuty již při jednání se zájemcem o službu, při podepisování smlouvy a dále v průběhu poskytování služby. Informace se předávají srozumitelnou formou. Pokud uživatel špatně komunikuje, volíme alternativní formu poskytnutí informací.

Dopomoc prostředníka – osoba, která uživateli rozumí (jiný uživatel, klíčový pracovník, zákonný zástupce).

Neverbální komunikace – piktogramy, SymWriter, symboly, komunikační tabulky apod. Informace se uživatelům poskytují průběžně a opakovaně, aby bylo zajištěno, že je uživatelé nezapomenou. Jako stížnost lze chápat nesouhlas projevený neverbálně. Tento nesouhlas musí být schopen klíčový pracovník a další pracovníci týmu alespoň v základních rysech tlumočit, jelikož není možné z uživatelevo projevu stanovit, zda se jedná o podnět či o stížnost musí toto rozhodnout klíčový pracovník např. ve spolupráci s vedoucím služby či ostatními pracovníky.

Klíčoví pracovníci zajišťují důkazy o informování uživatelů o pravidlech pro podávání a vyřizování stížností. O předání informací je proveden zápis a záznam. Podpis uživatele potvrzuje, že byl s pravidly seznámen. Každý uživatel má pravidla ve své složce, v podobě, které rozumí.

Dostupnost pravidel.

Pravidla jsou k dispozici všem pracovníkům zařízení, uživatelů a jejich zákonným zástupcům, osobám z veřejnosti. Informační tabule jsou vyvěšeny. např. nástěnka na chodbě v přízemí, dále jsou k dispozici u vedoucí služby, která pokud je to, třeba, podá potřebná vysvětlení.

Uchování dokumentace.

Dokumentace o stížnostech a o tom, jak byly stížnosti vyřizovány, podléhá předpisům o archivaci a skartaci. Jsou archivovány na základě vnitřní směrnice o archivaci.

Závěrečná ustanovení.

Na provozních poradách je prováděná analýza jednotlivých stížností vzhledem k možnosti zlepšení kvality poskytovaných služeb.

Souhrnně jsou stížnosti hodnoceny 1x za rok v rámci hodnocení kvality a efektivity poskytovaných služeb.

Vedoucí služby pravidelně ověřuje, že pracovníci v přímé péči rozumí cílům a postupům pro podávání a vyřizování stížností a dokáží ve využití v praxi.

Stížnosti chápeme jako pomocníka pro zkvalitňování námi poskytované služby. Je to zpětná vazba, která poskytuje cenné informace.

FORMULÁŘ PRO PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ (PŘIPOMÍNEK A PODNĚTŮ)

Pořadové číslo stížností, připomínky, podnětu:

Jméno uživatele (ky) - stěžovatele(ky):

Datum podání stížnosti:

Forma stížnost:

Jméno osoby (zaměstnance), které byla stížnost sdělena a s její pomocí sepsána:

Kdo byl pověřen vyřízením stížnosti:

Čeho se stížnost týká (obsah stížnosti včetně konkrétních kroků stěžovatele, uživatel od kladného vyřízení očekává)

Vyřizování, projednávání stížnosti/ kroky:

Zjišťování, zda je stížnost opodstatněná, neopodstatněná:
(má stěžovatel pravdu?)

Datum vyřízení stížnosti:

Jméno a podpis osoby, která stížnost vyřizovala:

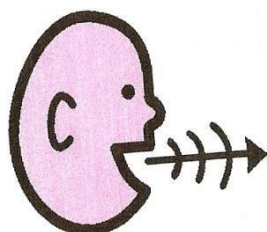
Výsledek vyřízení stížnosti:
(důležité přesně uvést v čem byla stížnost opodstatněná a v čem ne, popř. proč se nepodařilo stížnost vyřešit)

Přijatá opatření při oprávněné stížnosti:

Jak a kam je možné se odvolat v případě nespokojenosti stěžovatele:

Podpis uživatele (ky) – stěžovatele (ky):
popř. podpis svědků

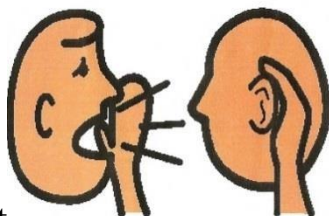
Stížnost



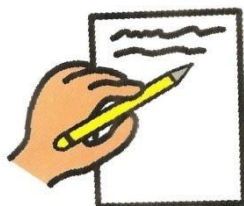
Můžu podat stížnost



když se mi něco nelíbí



Můžu se někomu svěřit

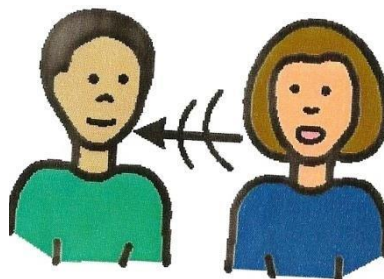
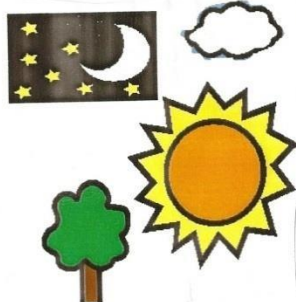


nebo stížnost napsat



a vložit do schránky

. Do 14 nebo 30dnů



mám odpověď.

Můžu si stěžovat, komu chci, na co chci, kdy chci

Můžu to nakreslit, napsat, říct.

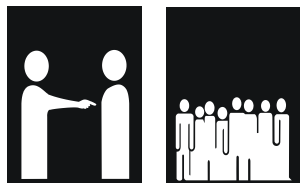
Vhodím to do schránky.

Musím dostat odpověď.

S odpovědí nemusím souhlasit.

JAK SI MOHU STĚŽOVAT zjednodušená forma

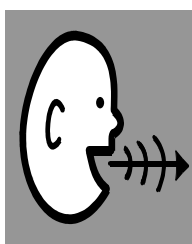
1. mohu si stěžovat komu chci a kdy chci



2. mohu to napsat, nakreslit a hodit do schránky u vstupu do budovy



3. nemusím to psát, kreslit, můžu to říci



4. mohu poprosit o pomoc kamaráda, a on to vyřídí za mě



5. do 1 měsíce musím dostat odpověď



6. pokud se to nevyřeší, mohu si stěžovat na Krajský úřad v Liberci nebo ochránci lidských práv, kontakt mi dá vedoucí služby nebo ředitelka