

Název dokumentu: STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY	
Označení dokumentu: 007/2024	
Datum vydání: 31. 1. 2024	Datum účinnosti: 1. 2. 2024
Zpracoval: Bc. Vendulka Harapesová Připomínkovali: Bc. Filip Jakubík, DiS., RCEM, MBA Jaroslava Bugová	Schválil: Ing. Radek Linhart Podpis:
Tištěná verze: kancelář sociální pracovníce sesterna v I. patře	Elektronická verze: Chytrá organizace – dokumenty organizace
Nahrazuje dokument: Standard č. 7/2018	

Obsah

1. Základní ustanovení a používané pojmy.....	3
2. Informování k možným projevům nespokojenosti	3
3. Formy podání projevů nespokojenosti.....	4
4. Postup pro řešení stížností na kvalitu nebo způsob poskytování	4
5. Přílohy.....	6
Záznam, průběhu a vyhodnocení šetření stížnosti.....	6
Kontrola schránek.....	8
Jak si mohu stěžovat (zjednodušená forma).....	9

Tento standard popisuje, jaká má naše organizace pravidla pro podávání a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby. Vymezuje způsob, kterým jsou stížnosti řešeny a lhůty pro jejich vyřízení. Součástí pravidel je formulář, který při nakládání se stížnostmi používáme a informace ve srozumitelné podobě pro lidi, kterým služby poskytujeme.

Pravidla slouží jako metodická a praktická pomůcka všem pracovníkům organizace, pro všechny jsou závazná a všichni jsou povinni uváděné postupy znát, respektovat a dle nich postupovat

1. Základní ustanovení a používané pojmy

Hlavním zájmem naší organizace je spokojenost lidí, kterým službu poskytujeme. Níže jsou stanoveny postupy, kterými mohou kvalitu či způsob poskytování služby připomínkovat, podávat náměty, stížnosti a zároveň tak vytvářet zpětnou vazbu, která bude podkladem pro řešení případných problémů a následného zvyšování kvality poskytovaných služeb.

Druhy projevů nespokojenosti jsou podněty, připomínky, stížnosti na kvalitu či způsob poskytování sociální služby.

Základní pojmy:

Podnět je takové podání, které přináší nové náměty, návrhy na zlepšení nebo způsobu poskytování služby (například návrh ohledně výzdoby společných prostor).

Připomínka je konkrétní kritické podání, ve kterém se nechává řešení na poskytovateli (například připomínka ohledně přesolené polévky – jedná se o jednorázovou situaci, pokud by opakovaně docházelo k podávání nekvalitní stravy, jedná se již stížnost).

Stížnost je takové podání člověka na kvalitu či způsob poskytování sociální služby, které přináší kritiku a očekávání nápravy či opatření.

Podáním se rozumí akt předání stížnost/podnětu/připomínky (dále je používán souhrnný pojem projev nespokojenosti).

Stěžovatel je člověk, který projevuje svoji nespokojenost.

Všechny projevy nespokojenosti jsou v organizaci chápány jako výkon práva lidí, kterým služby poskytujeme a příležitost ke zvyšování kvality poskytování sociální služby.

Řešením nespokojenosti s kvalitou či způsobem poskytování sociálních služeb se v organizaci zabývá sociální pracovník, vrchní sestra/ vrchní bratr nebo ředitel organizace, dle závažnosti.

2. Informování k možným projevům nespokojenosti

Nespokojenost s kvalitou poskytované služby či jejím způsobem může projevit nejen člověk, kterému jsou služby poskytovány, ale v jeho zájmu i kdokoliv jiný. Podání nesmí být na újmu tomu, kdo ho provedl, ani tomu, v jehož zájmu bylo provedeno. V případě, že podání uskuteční osoba, které neposkytujeme sociální službu, v zájmu člověka, kterému služby poskytujeme, bude o této skutečnosti informován člověk, v jehož zájmu podání je.

Stěžovatel má možnost si svobodně zvolit nezávislého zástupce, který ho bude při vyřizování podání zastupovat nebo který bude při jednání přítomen. Může to být osoba fyzická (příbuzný, rodinný přítel, zaměstnanec apod.) i právnická (např. Občanská poradna). Stěžovatel, který má obtíže v oblasti komunikace, má právo na nezávislého tlumočnicka.

Písemnou nespokojenost je možné projevit jmenovitě či v anonymní podobě.

O druzích, formách a způsobu vyřizování projevů nespokojenosti v organizaci jsou lidé informováni sociálním pracovníkem již při úvodním jednání se zájemcem o službu a poté při nástupu do organizace. Dále pak pravidelně prostřednictvím sociálního či klíčového pracovníka.

3. Formy podání projevů nespokojenosti

Ústní projev nespokojenosti (osobně, telefonicky) - je možné sdělit kterémukoliv zaměstnanci organizace. Zaměstnanec je povinen přijatou nespokojenost zaznamenat do IS CHO nebo přímému nadřízenému nebo sociální pracovníci.

Písemný projev nespokojenosti - je možné předat kterémukoliv zaměstnanci organizace nebo zaslat poštou na adresu: G-HEPL z.ú. Komenského 209, 281 61 Kouřim nebo vložit do schránek, které jsou ve vestibulu, první, druhém patře a v budově 137, schránky nejsou umístěny pod kamerovým systémem. Schránky jsou vybírány pravidelně 1x měsíčně sociální pracovníci nebo určeným zaměstnancem.

Podněty a připomínky jsou řešeny po jejich zjištění vzájemnou komunikací a dále nejsou uchovávány a evidovány.

Stížnosti podléhají níže popsany postupům pro řešení stížností na kvalitu a způsob poskytování a jsou evidovány.

4. Postup pro řešení stížností na kvalitu nebo způsob poskytování

Zaměstnanec, který stížnost přijímá, zvolí vhodný způsob ověření toho, zda je stížnost zaznamenána tak, jak ji stěžovatel míní. Zaznamenané stížnosti musí obsahovat konkrétní výroky stěžovatele, vhodné je výroky zaznamenat do uvozovek jako citaci, nejen interpretaci personálu. K záznamu ústně podávané stížnosti používá zaměstnanec nejjednodušší formu záznamu, a to zápis do IS CHO denní záznam nebo osloví přímého nadřízeného nebo sociální pracovníci.

Pokud stěžovatel podává písemnou stížnost prostřednictvím zaměstnance organizace, tak záznam přijetí stížnosti sepiše a předá přímému nadřízeného nebo sociální pracovníci.

V případě, že se jedná o stížnost na sociální pracovníci je stížnost předávána přímo řediteli organizace.

Pověřený pracovník nebo sociální pracovnice k prošetření používá pro záznam formulář „Záznam, průběhu a vyhodnocení šetření stížnosti“. Je přílohou. V případě, že se jedná o stížnost na poskytovanou ošetrovatelskou péči je prošetření v kompetenci vrchní sestry/vrchního bratra.

Šanon **Evidence stížností**, je uložen v kanceláři sociální pracovnice.

Každé šetření obsahuje: pořadové číslo, podanou stížnost, postup, záznam šetření, vyhodnocení, odpověď.

Odpověď na stížnost musí být předána stěžovateli písemně, nejpozději do 30 dnů od data přijetí stížnosti. Odpověď musí být srozumitelná. Je-li to pro pochopení záležitosti třeba, je písemná odpověď objasněna v rámci rozhovoru. Pouze v mimořádných případech, kdy z objektivních důvodů nelze v běžné lhůtě stížnost důsledně vyřídit, je stanovena lhůta delší. O této skutečnosti je stěžovatel písemně informován.

Zvláštní kategorií jsou anonymní stížnosti.

Anonymní stížnost je taková stížnost, která neobsahuje dostatek údajů potřebných k identifikaci stěžovatele. Anonymní stížnost je zaevidována do Evidence stížností, a pokud bude obsahovat konkrétní údaje, bude posouzena a řešena. Vyřízení stížnosti bude zveřejněno na nástěnce ve vestibulu, a to min. po dobu 10 dnů.

Pokud zaměstnanec, který anonymní stížnost vyřizuje, posoudí, že tato stížnost neobsahuje dostatek informací pro její posouzení, nebude se stížnost prošetřovat a ve formuláři poznamená „Odloženo pro nedostatek informací“.

V případě **nespokojenosti se závěry šetření všech stížností** se může stěžovatel obrátit na tyto instituce:

Krajský úřad Středočeského kraje

Odbor sociálních věcí

Zborovská 11, 150 21 Praha 5

Občanské poradny

Jsou nezávislým místem bezplatné, důvěrné a nestranné pomoci, provázející občany při jejich obtížích.

www.obcanskeporadny.cz

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR

Na Poříčnickém právu 1, 128 00 Praha

tel. 221 921 111

www.mpsv.cz

Kancelář veřejného ochránce práv

Údolní 39, 602 00 Brno

tel. 542 542 888

e-mail: podatelna@ochrance.cz,

www.ochrance.cz

Český helsinský výbor

Štefánikova 216/21, 150 00 Praha-Smíchov

tel 257221142

e-mail sekr@helcom.cz www.helcom.cz

5. Přílohy

Příloha č. 1: Záznam, průběhu a vyhodnocení šetření stížnosti

Příloha č. 2: Kontrola schránek

Příloha č. 3: Jak si mohu stěžovat