

# Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

## Standard č.7/5

*Každý uživatel je jedinečný – má specifické potřeby, silné stránky, vlastní hodnotový systém. Činnost zařízení – Domova Letokruhy Budišov nad Budišovkou musí směřovat k tomu, aby byla vytvořena atmosféra důvěry a otevřené vzájemné komunikace mezi zaměstnanci a uživateli a aby všichni zaměstnanci zařízení znali a chránili hodnoty každého uživatele.*

**Cíl standardu :** Stanovení vnitřních pravidel pro možnosti uživatelů stěžovat si na způsob a kvalitu služeb, vytvoření pravidel pro podávání, vyřizování a nápravu zjištěných nedostatků. Cenný zdroj informací, které lze využít při předcházení různým rizikům a ke zvyšování kvality poskytovaných služeb.

**Závaznost :** - pro všechny zaměstnance organizace

**Platnost :** - od 1.1. 2019

**Číslo výtisku:**

<b>Rozdělovník:</b> č.1 – ředitelka	.....	podpis
č.2 – vedoucí ošetrovatelského úseku	.....	
č.3 - sociální pracovník	.....	
č.4 – vývěska 1.patro	.....	
č.5 – vývěska 2.patro	.....	

Převzetí standardu bude stvrzeno podpisem pouze na výtisku č.3

Tímto standardem se rozumí možnost vyjádřit svůj názor na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb, ať už jako uživatel služby nebo poskytovatel sociální služby, zaměstnanec bez možného vyvození sankcí a dopadů na svoji osobu. Pozitivní význam stížností slouží k rozvoji kvality poskytovaných služeb, je to důležitý zdroj informací o možnostech, jak službu zlepšit.

## **Dostupnost pravidel**

Standard je dostupný na vývěškách na jednotlivých patrech, uživatel sociální služby je o možnosti stížnosti informován už v procesu jednání se zájemcem o službu a při jednáních o smlouvě o poskytování sociálních služeb. V průběhu poskytování služby opakovaně připomínají pracovníci domova uživatelům možnost podání stížnosti. Uživatelé mají předány kartičky s kontakty na poradenské služby, v organizaci je alternativní forma standardu stížnosti. Besedy o systému kvality jsou zařazovány i do měsíčních plánů programů aktivizací (1x za čtvrtletí, informace v časopise vydávaném v domově).

## **Rozlišení stížností**

Hranice mezi tím, co je pouhou žádostí o prokázání laskavosti a stížností je mnohdy sotva rozeznatelná. Pokud se jedná o individuálně ihned poskytnutou nápravu činnosti, nepovažuje se tato za stížnost. Za stížnost je považován neřešený problém, který jednotlivec nebo skupina ústně nebo písemně předloží pověřené osobě. Pokud stěžovatel trvá na stížnosti, i když se jedná o záležitost, kterou lze vyřešit ihned nápravou, musí se zaevidovat jako stížnost a tak s ní pracovat. Podle tohoto standardu budou řešeny a vyřizovány i připomínky a podněty občanů, kteří nejsou uživateli sociálních služeb, ke způsobu, formě a kvalitě poskytovaných služeb.

Personál si aktivně všímá chování uživatelů. Pokud má personál podezření na zvláštní chování, které nese znaky vážně míněného nesouhlasu s poskytováním služby, postupuje personál podle metodického pokynu Vážně míněný nesouhlas.

## **Pravidlo pro evidenci připomínek**

Připomínky, pochvaly, návrhy uživatelů, pracovníků, které autoři vhodí v písemné formě do schránek stížností, předají pověřené pracovníci (výběrem schránek) řediteli domova. Připomínky se nezapisují do sešitu stížností. Ředitel domova vyhodnotí připomínky a pochvaly, ústně předá obsah konkrétním pracovníkům (může použít i kopii připomínky, kterou předá vedoucímu příslušného oddělení). Neprodleně zajistí nápravu (např. při připomínkách ke stravě pozve vedoucí kuchyně na schůzku s uživateli). Originály připomínek eviduje ve složce „Připomínky a náměty klientů –schránka na oddělení“. U každé připomínky zaznačí datum vybrání ze schránky, způsob předání informací konkrétním pracovníkům a způsob vyřešení. Připomínky jsou zahrnuty i v analýze stížností za určité období.

## **Pravidla pro podávání stížností**

### **JAK MŮŽE BÝT STÍŽNOST PODÁNA**

- ❖ Ústně, písemně, zápisem do knihy stížností nebo anonymně do schránky, která je umístěna na oddělení. Schránka jsou vybírána co 14 dní a to vždy dvěma osobami ve složení pracovník a uživatel, aby nemohlo dojít ke ztrátě připomínek nebo případné stížnosti. Informační letáčky o této schránce jsou umístěny na nástěnkách obou oddělení a v návštěvních místnostech.
- ❖ Stížnost může podat stěžovatel kdykoliv
- ❖ Všechny formy stížností zaeviduje pracovník (příjemce stížnosti, pověřený výběrem schránky) do „Knihy stížností“. Informaci o stížnosti předá zapisovatel stížnosti vedoucímu (příslušnému obsahu stížnosti nebo řediteli domova), který uvede termín přijetí stížnosti, obsah stížnosti, termín vyřešení stížnosti, přijatá opatření, způsob vyrozumění stěžovatele a skutečný termín vyřízení stížnosti. Kniha stížností je uložena na vyšetřovně. Konkrétní informace o stěžovateli (pokud si nepřeje být jmenován) se do Knihy stížností neuvádějí .
- ❖ Ústní stížnosti jsou zapsány přímo do sešitu stížností nebo je k jejich zaznamenání použit tiskopis podání stížnosti (příloha č.1), písemné stížnosti mají založen spis, který podléhá pravidlům pro archivaci, údaje v něm obsažené jsou považovány za důvěrné.
- ❖ Dokumentace o stížnostech je uložena u ředitele organizace a je dostupná kontrolním a inspekčním orgánům.
- ❖ Opakované stížnosti od stejného uživatele evidují pracovníci pouze tehdy, je-li zcela zřejmé, že jejich obsah byl přešetřen a stěžovateli sdělil příslušný vedoucí pracovník výsledek šetření. Pokud je stížnost v řešení, musí stěžovatel vyčkat na výsledek zhodnocení stížnosti. Pokud si stěžuje jiný uživatel na stejnou záležitost, stížnost se musí evidovat. Před evidencí a založením stížnosti se vždy přesvědčte, že trvá stav zjištěný předchozím šetřením. Při opakované stížnosti (uzavřené) na stejnou záležitost, organizace přešetří znovu opatření. Pokud zjistí, že nedošlo k porušení legislativy a předpisů Domova Letokruhy, doporučí stěžovateli obrátit se na nezávislou osobu.
- ❖ Při vyřizování stížností bude respektováno soukromí a lidská práva stěžovatele.
- ❖ Stěžovatel má možnost si svobodně zvolit nezávislého zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat nebo doprovázet. (příbuzný, přítel, občanská poradna, farář atd.) V případě, že je potřeba se stěžovatelem komunikovat nestandardním způsobem je nutné přizvat tlumočníka (osoba cizí národnosti, neslyšící osoba apod.) Je třeba dbát na nezájatost tlumočníka.
- ❖ Ústní forma stížnosti-stěžovatel přednese pověřené osobě svoji stížnost, ta je zaevidovaná do knihy stížností s termínem vyřešení stížnosti, se kterým je stěžovatel seznámen. Tato forma stížnosti obsahuje konkrétní výroky stěžovatele, nikoliv interpretace zapisovatele. Na požádání uživatele je zachována anonymita stěžovatele.
- ❖ Uživatelé, kteří mají problémy v komunikaci, mohou využít výše uvedených možností k vyjádření nespokojenosti. V případě neobvyklého chování a projevů u osob neverbálně komunikujících se pracovníci v týmu zamýšlejí nad možným vyjádřením nespokojenosti

uživatele touto formou. V týmu diskutují způsoby uspokojení všech potřeb (komfort, jídlo, poloha, trávení času apod.). Přehodnocují, zda nedošlo ke změně, která by mohla způsobit jiné chování uživatele. Klíčový pracovník zpracovává popis situace a zapisuje stav před, během a po změněné intervenci pracovníků. Průběžně vyhodnocuje a v týmu konzultuje své poznatky. Rozlišujeme projevy nelibosti a nespokojenosti s poskytovanou službou.

- ❖ Stížnost není důvodem pro ukončení služby ani k diskriminujícímu jednání ze strany poskytovatele služby. Na žádost stěžovatele bude zachována mlčenlivost o jeho totožnosti
- ❖ Na požádání imobilního uživatele sociální služby poskytne personál telefon k zavolání. Uživatelé mají předánu kartičku s telefonními čísly a adresami, na kterých se mohou poradit v případě nespokojenosti s vyřešením jejich stížnosti.
- ❖ Poskytovatel má vypracovaný tiskopis podání stížnosti (přílohač.1), který slouží jako doporučení jaké údaje je třeba uvést ve stížnosti, bude se však zabývat i podáním bez náležitostí tiskopisu.

## JAKÝM ZPŮSOBEM BUDE STÍŽNOST VYŘÍZENA

- ❖ Musí být vyřešena bez zbytečných průtahů, nejdéle do **28 kalendářních dnů**. Stěžovatel musí být vyrozuměn a to způsobem, aby odpověď byla adresátovi srozumitelná. Stížnost je vyřízená přiměřenou odpovědí na všechny její části.
- ❖ V případě, že skutečná lhůta překročí daný termín, příjemce stížnosti uvědomí stěžovatele o této skutečnosti a důvodech písemně.
- ❖ Vyřízení ústní stížnosti může být sděleno rovněž ústně na individuální schůzce se stěžovatelem. I o ústní formě sdělení je veden zápis v knize stížností.
- ❖ Při společné stížnosti uživatelů služby (nebo anonymní), je možno o vyřízení informovat všechny hromadně písemnou formou např. ve vydávaném časopise nebo na společné nástěnce.
- ❖ Vyřízená stížnost musí být srozumitelná, neměla by obsahovat cizí slova a neznámá slovní spojení, pokud stěžovatel nerozumí písemné odpovědi na stížnost, bude mu podán slovní komentář. Uzavřený spis - stížnosti zakládá ředitel domova do složky stížností.

## KOMU SI MŮŽE STĚŽOVATEL STĚŽOVAT - KDO JE OPRÁVNĚN PROŠETŘOVAT STÍŽNOST

- ❖ **Stížnost musí prověřovat vždy pracovník nadřazený tomu, proti kterému stížnost směřuje**
- ❖ Pracovníci, u kterých je možno uplatnit stížnost
  - ➔ Službu konající personál
- ❖ O způsobu a výsledku prošetření stížnosti je vždy informován ředitel organizace – postačí ústní informace, pokud jsou dodrženy předcházející popsané postupy vyřizování stížností.

## STÁLE JEŠTĚ NEJSTE SPOKOJENI ? Můžete se odvolat u :

- ➔ Krajský úřad Moravskoslezského kraje  
Vedoucí odboru sociálních služeb - Mgr. Rychlík D.  
28. října 117  
702 18 Ostrava Tel.: 595 622 222
  
- ➔ Občanská poradna - bezplatná, nestranná pomoc, rady a informace  
Senovážné nám. 24  
116 47 Praha 1
  
- ➔ Kancelář veřejného ochránce práv  
Údolní 39  
602 00 Brno Tel. 542 542 111
  
- ➔ OBČANSKÁ PORADNA  
Jakubská 3 110 00 Praha 1 [op.praha1@seznam.cz](mailto:op.praha1@seznam.cz) Tel: 222 310 110
  
- ➔ Telefonická krizová pomoc  
Zlatá linka seniorů tel: 800 200 007 Senior telefon Tel: 800 157 157
  
- ➔ Farář místně příslušné farnosti – Budišov /Budišovkou Tel: 739 138 231
- ➔ Farář místně příslušné farnosti – Vítkov Tel: 603 953 827

## Seznámení zaměstnanců se stížnostmi

Všichni zaměstnanci organizace jsou s obsahem a počtem stížností seznamováni na pravidelných poradách. Stížnosti na konkrétní pracovníky nebo jimi poskytovanou službu jsou s nimi řešeny neprodleně přímým nadřízeným pracovníkem, v závažnějších případech vždy za účasti ředitele organizace.

## Náprava zjištěných nedostatků

Pokud je stížnost oprávněná, bezodkladně se přijímají opatření k zamezení opakování případu. Pokud dojde ke konkrétní majetkové újmě součástí vyřízení je i dohoda o případné kompenzaci v písemné podobě.

Dobrou praxí Domova Letokruhy je i poskytnutí kompenzace v případě újmy na majetku, i pokud uživatel neuplatnil formu stížnosti (újma na majetku zjištěna například kontrolní činností).

## **Pravidla pro analýzu stížností**

Ředitel domova nebo pověřený manager systému jakosti provádí standardně 1x ročně k 31.3. aktuálního roku analýzu stížností za uplynulý rok. Pokud se vyskytne potřeba kratšího časového úseku, vedení domova stanoví menší periodu analyzování stížností.

Podklady pro analýzu jsou záznamy v knize stížností a originály připomínek evidované ve složce „Připomínky a náměty klientů – schránka 1.patro, 2.patro

Při analýze jsou posuzovány zvláště stížnosti a zvláště připomínky. Vypracovaná analýza je předána vedení domova a to s výsledky analýzy seznámí pracovníky a uživatele domova vhodnou formou.

### **Obsah analýzy :**

- ➔ Určení
- ➔ Cíl
- ➔ Východiska
- ➔ Předmět analýzy
- ➔ Metoda
- ➔ Analýza zjištěných dat
- ➔ Závěr

### **Příloha:**

Č.1 Podání stížnosti

Standard byl přehodnocen a zkontrolován a vydán jako změna č.5. Nová verze standardu č.7 je vydána na dobu neurčitou a ruší standard platný od 1.8.2017.

Vypracovala: Bc. Svobodníková DiS.

Schválila: Mgr. Molková - ředitelka

Příloha č.1

## Podání stížnosti

Autor stížnosti (nemusí být uveden)	Číslo stížnosti:
	Datum podání:
	Datum vyřízení:
Kdy se událost stala, jaký měla negativní dopad na uživatele:	
Jakou formu nápravy uživatel očekává:	
Došlo při události k újmě na majetku uživatele?	
Jakou kompenzaci si uživatel představuje za újmu na majetku?	
Poznámka:	