

SOCIÁLNÍ SLUŽBY ČESKÁ, ČESKÁ 1175, 377 01 JINDŘICHŮV HRADEC II
DOMOV PRO OSOBY SE ZDRAVOTNÍM POSTIŽENÍM



SOCIÁLNÍ SLUŽBY
ČESKÁ

STANDARD Č. 7
STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB
POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

I. Úvod

Stížnosti, podněty a připomínky jsou cenným zdrojem informací o spokojenosti s poskytovanými službami, o tom, zda služby odpovídají potřebám klientů. Taktéž jsou zdrojem informací pro další rozvoj domova.

Podnět – námět či návrh podaný klientem nebo jinou osobou na zlepšení kvality sociální služby nebo života klientů v domově. Lze je řešit ústně.

Připomínka – drobná kritika, pojmenování nedostatku či dílčí nespokojenost směřující ke zlepšení kvality sociální služby nebo života klientů v domově. Lze je řešit ústně.

Při přímém poskytování sociální služby jsou podněty či připomínky podávány většinou ústně. Ústní podněty či nepodstatné stížnosti vyplývající z běžných situací každodenního života se řeší neprodleně s lidmi, kterých se týkají, a není nutné o nich pořizovat písemné záznamy. V případě, že přesahují tento běžný rámec nebo je zjištěno porušení práv klientů, je nutné i ústní stížnost vždy písemně zaznamenat.

Stížnost – projev nespokojenosti klienta nebo jiné osoby s poskytovanou sociální službou nebo se způsobem jakým je poskytována.

Klienti si mohou stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování služeb, aniž by byli jakýmkoli způsobem ohroženi.

II. Podání stížnosti

Oprávněná osoba

K podání stížnosti je oprávněn kdokoli, nejen klient, ale v jeho zájmu i jakýkoli občan. Stěžovatel má možnost si svobodně zvolit nezávislého zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat. Nezávislým zástupcem může být fyzická osoba (např. opatrovník, příbuzný, přítel apod.) i právnická osoba (např. občanská poradna). V případě potřeby bude stěžovateli zajištěn tlumočnick.

Přijetí stížnosti

Stížnost může být podána jakýmkoli způsobem (ústně, písemně, telefonicky, elektronicky i anonymně).

Pokud není zřejmé, zda podání je stížnost nebo podnět nebo připomínka, řeší se vždy jako stížnost.

Stížnost je povinen přijmout každý zaměstnanec Sociálních služeb Česká a neprodleně ji předat řediteli, který rozhoduje o způsobu řešení stížnosti.

Schránka na stížnosti je umístěna ve spojovací chodbě. Obsah schránky vyzvedává jednou týdně ředitel spolu se svědkem, kterého si určí.

Ústní stížnosti se zaznamenávají písemně do formuláře uvedeného v Příloze č. 1, která je součástí tohoto standardu.

Stížnosti se zaznamenávají tak, aby odpovídaly tomu, co jimi chtěl stěžovatel říct. Jestliže si klient stěžuje a obává se důsledků své stížnosti, považuje se tato stížnost za anonymní a jméno klienta nebude ve stížnosti uvedeno.

Veškeré stížnosti jsou evidovány u ředitele organizace.

Projevy nespokojenosti klientů neorientovaných či s komunikačními obtížemi se zaměstnanci přímé péče zabývají vždy bezprostředně v dané situaci a snaží se zjistit příčinu nespokojenosti klienta a tu následně odstranit.

Pokud si klient stěžuje na jiného klienta, je nutné vyhodnotit, zda je narušeno právo klienta, jehož dodržování služba garantuje. Pokud je právo klienta narušeno, řeší se jako stížnost, pokud ne, zařízení poskytne klientovi přiměřenou podporu.

III. Vyřizování stížnosti

Způsob řešení stížností určuje ředitel organizace.

Stížnosti jsou řešeny neprodleně, nejdéle však ve lhůtě 28 dní.

Stížnosti se prověřují v celém rozsahu. Stížnost je vyřízena přiměřenou odpovědí na všechny její části, včetně informace o přijatých opatřeních k odstranění zjištěných pochybení. Dbá se na to, aby odpověď byla srozumitelná adresátovi. Písemná odpověď se vyhotovuje ve dvou stejnopisech. Jeden obdrží stěžovatel a druhý bude přiložen ke stížnosti. V případě potřeby se písemná odpověď objasní ještě v rozhovoru.

Pokud stížnost podá v zájmu klienta jiná osoba, aniž by jí byla pověřena k zastupování, je nutné klienta, kterého se stížnost týká, o výsledku vyrozumět. Podávající osoba je informována pouze v nezbytném rozsahu.

U anonymně podané stížnosti je její věcný obsah i výsledek vyřízení zveřejněn ve vitríně vedle schránky na stížnosti 30 kalendářních dnů.

Pokud není stěžovatel spokojený s vyřízením stížnosti, má možnost obrátit se s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti na nadřízený orgán:

Krajský úřad Jihočeského kraje
Odbor sociálních věcí a zdravotnictví
U Zimního stadionu 1952/2
370 76 České Budějovice
Tel.: 386 720 111
Email: posta@kraj-jihocesky.cz

Ministerstvo práce a sociálních věcí
Na Poříčním právu 1/376
128 01 Praha 2
Tel.: 221 921 111
Email: posta@mpsv.cz

Veřejný ochránce práv
Údolní 39
602 00 Brno
Tel.: 542 542 111
Email: podatelna@ochrance.cz

Český helsinský výbor
Štefánikova 21
150 00 Praha 5
Tel.: 257 221 142
Email: sekr@helcom.cz

IV. Povinnosti

O právu klienta podávat stížnosti je povinen sociální pracovník informovat při jednání se zájemcem o službu nejpozději při podpisu smlouvy o poskytované službě.

V průběhu poskytování služby je povinností klíčového pracovníka dva krát ročně informovat klienta o tom, že má možnost si stěžovat. Informování klienta o možnosti stěžovat si zaznamenává do plánu péče (Pomoc při uplatňování práv, zájmů aj. - PRÁVA Stížnosti R).

Pravidla pro podávání a vyřizování stížností jsou dále upravena tak, aby byla lépe srozumitelná klientům. Zjednodušená verze pravidel pro stížnosti je uvedena v Příloze č. 2, která je součástí tohoto standardu. Tato pravidla musí být dostupná všem klientům domova (ve vitrině u schránky na stížnosti, na každé domácnosti).

Všichni zaměstnanci domova znají pravidla a postupy pro přijímání a vyřizování stížností a podle nich postupují.

Archivace a skartace stížností se řídí Spisovým a skartačním řádem organizace.

V. Závěrečná ustanovení

Tento standard je vydán na základě § 88 písem. e) zák. č. 108/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů a přílohy č. 2 vyhl. č. 505/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů.

Tento standard nabývá účinnosti dne 1. 9. 2023.

Pravidla pro podávání a vyřizování stížností ze dne 22. 11. 2018 se ruší.

Standard č. 7 je závazný pro všechny zaměstnance.

V Jindřichově Hradci dne 11. 7. 2023

Ing. Mgr. Radka Vegrachtová, ředitelka organizace

Přílohy:

1. Zjednodušený leták
2. Formulář pro podání ústní stížnosti
3. Souhrnná evidence stížností