

Standard č. 7 Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

Platnost: Od 1. 1. 2023

Určeno: zaměstnancům Střediska sociálních služeb

Cílová skupina: Klienti sociální služby

Kritérium č. 7. 1

Uživatelé služeb jsou informováni o tom, že mají možnost si stěžovat, jakou formou je možné stížnost uplatnit, na koho je možno se obracet, kdo bude stížnost vyřizovat, jakým způsobem bude vyřizování stížnosti probíhat, o možnosti zvolit si zástupce pro podání a vyřizování stížnosti. S těmito postupy jsou rovněž obeznámeni pracovníci zařízení.

- **Za stížnost** je považována nespokojenost klienta nebo jiné osoby s poskytovanou sociální službou. Stížností se rozumí především takové podání klienta nebo jeho zástupce, kdy se klient domáhá svých práv a zájmů, nebo ve kterém je vytýkána nesprávná činnost vedení a zaměstnanců vůči klientovi. Jde o dosažení nápravy kritizovaného stavu poskytované služby.
- Klienti mají nezpochybnitelné právo si stěžovat u poskytovatele na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb, aniž by tím byli jakýmkoli způsobem ohroženi. Dále klienti mohou také podávat podněty, návrhy, ale i udělit pochvalu apod. Nikdo ovšem nesmí pocítit jakoukoli újmu v souvislosti s podáním stížnosti.
- Vždy je organizací zajištěna možnost podání stížnosti anonymně, příp. nadřízenému či nezávislému orgánu.
- Organizace má zpracovanou Směrnici o postupu při podání a vyřizování stížností.

Kritérium č. 7. 2

Z pravidel pro podávání stížností je zřejmé, na koho se konkrétně uživatelé mají se stížností obracet a kdo další (pracovníci, instituce) je oprávněn účastnit se vyřizování stížnosti.

Kompetentní pracovníci k přijímání stížností:

- Klient může podat stížnost u kteréhokoliv pracovníka z pečujícího personálu, ten předá stížnost svému vedoucímu.

- Písemná stížnost může být zaslána poštou nebo vložena do Schránky přání a stížností, které jsou k dispozici v každém domě s pečovatelskou službou (DPS Dlouhá, Bene, Týnská, Pštrosova, U Zlaté studně, Samcova). Schránky jsou umístěny v prostorách recepce nebo u jídelny každé DPS.
- Tyto schránky jsou pravidelně kontrolovány koordinátorkou DPS, minimálně 1x za měsíc. Klíč je uložen u koordinátorky DPS. U sociální pracovníce je vedena evidence případných stížností. Odpovědi na anonymní stížnosti se umísťují na nástěnky v místě schránky na daném oddělení, kde byla stížnost nalezena.

Kritérium č. 7. 3

Uživatelé jsou zařízením poučeni o možnosti obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti k nadřízenému nebo nezávislému orgánu s podnětem k prošetření postupu při vyřizování stížnosti. Pravidla pro vyřizování stížností obsahují kontakt na tyto orgány.

Odvolání:

- V případě, že stěžovatel nebyl spokojen s výsledkem šetření stížnosti, které vedl vedoucí příslušného úseku, může se odvolat k jeho nadřízenému pracovníkovi (vedoucí koordinátorka, ředitelka střediska).
- V případě, že stěžovatel nebyl spokojen s výsledkem řešení stížnosti, kterou podal k vedoucí koordinátorce nebo ředitelce střediska, může se obrátit na zřizovatele Střediska sociálních služeb, případně na další instituce.

Kontakty na nadřízené nebo nezávislé orgány:

- Zřizovatel - Úřad Městské část Praha 1, Sociální odbor, Vodičkova 18, Praha 1, <https://www.praha1.cz>
- Veřejný ochránce práv – Veřejný ochránce práv působí podle zákona č. 349/1999 Sb., o Veřejném ochránci práv, k ochraně osob před jednáním úřadů a dalších institucí, vykonávajících státní správu, pokud je jejich jednání v rozporu s právem, neodpovídá-li principům demokratického právního státu a dobré správy nebo jsou-li tyto orgány neúčinné. Veřejný ochránce práv nemůže nahrazovat činnost těchto orgánů nebo rušit jejich rozhodnutí, může ale požadovat nápravu. Více na internetové adrese: <https://www.ochrance.cz>. Kontakt na Kancelář Veřejného ochránce práv je Údolní 39, 602 00 Brno nebo e-mail: podatelna@ochrance.cz.
- Další instituce: např. Občanská poradna Praha 1, Jakubská 3, op.praha1@seznam.cz, www.oppraha1.wz.cz, Linka důvěry senior telefon, Život 90, tel. 800 157 157, email: seniortelefon@zivot90.cz.

Kritérium č. 7. 4

Podmínky pro podávání a vyřizování stížností jsou pro uživatele bezpečné a umožňují rychlé a odpovídající řešení. Lhůta pro vyřízení stížnosti je přiměřená.

- Stížnost musí být řešena bezodkladně a vyřízena ve lhůtě nejdéle jednoho měsíce. Ve složitých případech, vyžadujících delší čas na prošetření, je stěžovatel o prodloužení lhůty na vyřízení vyrozuměn.
- Vždy je organizací zajištěna možnost podání stížnosti anonymně, příp. nadřízenému či nezávislému orgánu.

Stížnost může být podána písemně nebo ústně:

Pokud klient sděluje stížnost pracovníkovi ústně:

- ústně podanou stížnost je třeba písemně zdokumentovat, oslovený pracovník sepíše stížnost na příslušný formulář nebo volnou formou. Ve stížnosti používá přesné citace klienta v uvozovkách, klientovi sepsanou stížnost následně přečte a v případě, že s takto sepsanou stížností klient souhlasí, stvrdí stížnost svým podpisem, není-li schopen stížnost podepsat, tak ji podepíše dva přítomní svědci.
- pracovník předá stížnost svému přímému vedoucímu (koordinátorka, vedoucí koordinátorka, ředitelka střediska),
- v případě, že stěžovatel podává ústní stížnost jiným způsobem (telefonicky) je požádán, aby stížnost buď podal písemně, nebo aby se dostavil k jejímu sepsání a projednání.

Pokud klient podává stížnost písemně:

- stížnost může být předána pracovníkovi zařízení, ten předá stížnost svému vedoucímu
- stížnost může být zaslána poštou na adresu zařízení (Dlouhá 23, Praha 1),
- stížnost může být zaslána do zařízení i emailem
- klient může podat písemnou stížnost i ANONYMNĚ.

Kritérium č. 7. 5

Stížnosti jsou vyřizovány písemně a jsou evidovány. Stížnosti jsou zaznamenávány tak, aby odpovídaly tomu, co jimi chtěl stěžovatel říci.

Vyřizování a projednání stížností

- Stížnosti jsou vždy vyřizovány písemně.
- Zást. ředitele/koordinátorka PS stížnost prověří a rozhodne o její oprávněnosti.
- Stížnost, podle jejího charakteru je stížnost předána kompetentnímu pracovníkovi, který bude stížnost řešit.
- Stížnosti jsou vyřizovány vždy písemně, zápis z řešení je zaznamenán na formuláři. O závěru jednání je stěžovatel informován písemně. V případě oprávněnosti stížnosti je stěžovatel informován o přijatých opatřeních.
- Převzetí písemné odpovědi stížnosti (vždy ve 2 vyhotoveních) stvrzuje stěžovatel podpisem (1 vyhotovení je předáno stěžovateli, druhé je s jeho podpisem založeno v evidenci stížností u soc. pracovník).

- O způsobu a postupu podávání a vyřizování stížností jsou informováni zaměstnanci zařízení průběžně na poradách, schůzích, prostřednictvím vnitřních směrnic a předpisů.
- Poskytovatel informuje osoby o možnosti obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti na nadřízený orgán poskytovatele nebo na instituci sledující dodržování lidských práv s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti.
- O každé stížnosti vedoucí pracovník, který ji vyřizuje, informuje vedení střediska.

Evidence stížností

- Stížnosti eviduje sociální pracovnice ve složce evidovaných stížností, jsou očíslované s poznačeným rokem, stížnosti jsou uloženy v šanonu v kanceláři soc. pracovnice.
- Přehled evidovaných a vyřízených stížností je předmětem pravidelných kontrol s frekvencí 1x ročně
- Agenda stížností je pravidelně analyzována a poznatky slouží ke zlepšení kvality poskytování sociální služby.
- Zodpovědnost za vyhodnocování a využívání stížnosti v rámci rozvoje a zlepšování kvality střediska má vedoucí koordinátorka střediska.

Kritérium č. 7.6

Stěžovatel má možnost si svobodně zvolit nezávislého zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat. V případě potřeby má stěžovatel k dispozici tlumočnicka.

- Stížnost může v zájmu klientů služeb podat kdokoli (klient sám nebo v zastoupení, rodinný příslušník apod.), aniž by byl jakýmkoli způsobem ohrožen.
- Klient si může svobodně zvolit zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat a průběžně ho o projednávání informovat. Toto rozhodnutí je písemně dokumentováno.
- V příp. stížnosti podané rodinným příslušníkem, řešíme stížnost (pokud je to možné) za přítomnosti klienta.
- Za stížnost je považován jakýkoliv podnět, který klient nazval stížností. Pokud klient odmítá projednání svých podnětů jako stížnost, nabídneme mu možnost projednat je jako připomínku.
- V případě potřeby stěžovatel má k dispozici tlumočnicka, kterého si zajistí sám nebo organizace, dle domluvy.

Kritérium č. 7.7

Pravidla pro podávání a vyřizování stížností existují v písemné podobě a dále v takové formě, která je srozumitelná uživatelům.

- Klienti jsou již při zahájení pečovatelské služby informováni o možnosti a způsobu si stěžovat (vhodnou, jednoduchou formou).
- Během poskytování služby v rámci individuálního plánování je zjišťována jejich spokojenost s poskytovanými službami prostřednictvím pohovorů s klíčovými pracovníky.
- Je kladen důraz na práci klíčového pracovníka, který v případě zjištění nespokojenosti klienta učiní záznam do programu Pečovatelka Deluxe a následně je situace řešena.

v týmu – jako stížnost nebo připomínka, po vyřešení se rovněž zapíše výsledek do Programu Pečovatelka Deluxe.

- **Připomínky** jsou brány jako doporučení či upozornění na průběh poskytované služby. Mají směřovat ke zlepšení či změně poskytované sociální služby. Připomínky mohou být oznámeny ústní i písemnou formou. Jsou řešeny neodkladně daným pracovníkem. V případě, kdy pracovník není schopen připomínku vyřešit, učiní zápis do programu Pečovatelka a je informováno vedení organizace.