



Domovy sociálních služeb Litvínov
příspěvková organizace
Zátiší 177
435 42 Litvínov-Janov

☎ 476 765 117 (fax), 📠 476 742 030 📞 608 117 204, e-mail: dss@dsslitvinov.cz
detašované pracoviště Křížatecká čp.16 Litvínov 📠 476 742042

PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ, ŘEŠENÍ STÍŽNOSTÍ A PŘIPOMÍNEK

Domov pro osoby se zdravotním postižením

Stížnost slouží jako nástroj proti zneužití poskytované služby a jejím smyslem je zefektivnění poskytování sociální služby a identifikace rizik.

Všechny stížnosti jsou pracovníky zařízení chápány jako výkon práva klienta a jsou cenným zdrojem informací o poskytovaných službách a o tom, jak je klienty i jejich blízkými služba vnímána, přijímána a jak splňuje jejich očekávání.

Stížnosti a podněty jsou pracovníky přijímány jako příležitost ke zvyšování kvality služeb.

Co je stížnost

- Stížnost je vyjádřená nespokojenost vyžadující odezvu
- Stížnost je podání, v němž klient napadá kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb.
- Pro rozpoznání toho co je a co není stížnost, platí zásadní pravidlo: Pokud klient označí své podání jako stížnost, pak jde o stížnost, ať je její obsah jakýkoli.

Co je připomínka nebo podnět

- Názor, návrh nebo doporučení vedoucí ke zlepšení služby nebo zamyšlení nad stávajícím stavem
- Upozornění na drobný nedostatek

Kdo může stížnost podat

- Klient nebo jeho zákonný zástupce
- Osoba klientem pověřená
- Rodinný příslušník klienta
- Zaměstnanec
- Praktikant, stážista, dobrovolník
- Návštěva klienta

Kdo může stížnost přijmout

Stížnost musí přijmout kterýkoliv pracovník DSS (klíčový pracovník, vedoucí úseku, ředitel, PSS, uklízečka, údržbář atd.)

Jakou formu může mít stížnost

- Ústní
- Písemnou
- Telefonickou
- Elektronickou (e-mail)
- Anonymní

Řešení stížnosti

Každý klient má právo na podání stížnosti, na seznámení se s postupem podávání stížností a tím, komu je stížnost postoupena k vyřízení.

S postupem podávání stížností je klient seznámen před nástupem do zařízení v průběhu sociálního šetření sociální pracovnící.

V průběhu poskytování služby bude klientovi informace o možnosti podání stížnosti opakována klíčovým pracovníkem.

Klienti DOZP II. Zátíší 177 mají stručný postup podávání stížnosti a možnosti pro odvolání v grafické podobě k dispozici na nástěnce ve 2. patře u velké jídelny.

Klienti DOZP II. Husova 104 mají k dispozici písemně zpracovaná pravidla pro podávání stížnosti na nástěnce vedle prádelny v 1. patře.

Ostatní osoby, návštěvy mohou nahlédnout do písemně zpracovaných pravidel na nástěnce ve vstupní hale DSS Zátíší 177 nebo na webových stránkách DSS Litvínov.

Pracovník, který stížnost přijme je povinen zajistit, aby byla **zapsána do Knihy evidence stížností uložené u sociálních pracovníků**. Následně předá stížnost přímému nadřízenému, či řediteli organizace, který rozhodne, kdo se stížností bude zabývat.

Pověřený pracovník je povinen pečlivě prošetřit všechny důležité okolnosti stížnosti, posoudit její důvodnost a vypracovat návrh opatření k odstranění případných kritizovaných nedostatků a zpracovat též návrh písemné odpovědi stěžovateli. Stížnost může vyřídit samozřejmě i ředitel organizace sám.

Při vyřizování šetření stížností se dbá na to, aby stížnost nebyla svěřena k vyřízení osobě, proti které směřuje nebo která by mohla být jiným způsobem zainteresována na způsobu, jak bude vyřízena.

Vyřizování stížnosti je oprávněn účastnit se klient, případně jeho zvolený zástupce či osoba, která stížnost podala, dále pracovník, který stížnost vyřizuje,

pracovník, který provádí kontrolu a opatření. Konfrontace je brána jako krajní prostředek, pokud s tímto obě strany souhlasí.

Písemné i ústní stížnosti jsou vyřizovány písemnou formou.

Pokud se jedná o stížnost na pracovníka, platí pravidlo, že stížnost musí řešit přímý nadřízený pracovníka.

Písemnou stížnost je možné vhodit do schránek na stížnosti, které jsou umístěny tak, aby byla dostatečně zajištěna diskrétnost při vhazování stížnosti.

Schránka v DOZP I. Zátíší 177:

V 1. patře u kanceláře sociálních pracovníc

Schránka je každý pracovní den kontrolována sociálními pracovníci.

Schránka v DOZP II. Husova 104:

V přízemí naproti kanceláři personálu

Schránka je každý pracovní den kontrolována vedoucí SÚH

Snahou všech pracovníků, kteří se podílejí na řešení stížnosti je, aby stížnost byla vyřízena, co možná nejdříve. Lhůta pro vyřízení stížnosti je s přihlédnutím k závažnosti, **maximálně 30 kalendářních dnů**. Překročení této lhůty může nastat pouze ve výjimečných případech, kdy řešení stížnosti z objektivních důvodů trvá delší dobu, např. vyžádání lékařského posudku, nemoc stěžovatele, vyjádření nezávislé osoby aj.

S výsledkem šetření bude klient seznámen takovým způsobem, aby odpověď byla stěžovateli srozumitelná (písemně, vysvětlit ústně, pomocí neverbální komunikace aj.). Stěžovateli bude dále podána informace o možnosti obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti na nadřízený orgán poskytovatele nebo na instituci sledující dodržování lidských práv.

Veškeré údaje, informace a skutečnosti osobní povahy, nebo obsahující osobní a citlivé údaje, které jsou uvedeny jak v samotné stížnosti, tak pokud vyjdou najevo v průběhu jejího šetření, musí být považovány za důvěrné. Odpovědnost za dodržení těchto zásad má pracovník, pověřený vyřízením stížnosti.

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.

Může se stát, že závěrem prošetření je rozhodnutí o tom, že stížnost byla neoprávněná, nebo že stížnost nelze vyšetřit.

Klient s poruchou komunikace a s těžkým až hlubokým stupněm mentálního postižení nedokáže podat stížnost sám ani ji pracovníkovi sdělit pomocí formy AAK. U takto postiženého klienta nedochází ke standardnímu způsobu podání stížnosti, ale přesto nelze klientovi právo na podání stížnosti upírat.

Pracovníci, kteří pečují o tyto klienty, jsou povinni sledovat reakce a neverbální projevy klientů, které se opakují u určitých činnostech a mohly by znamenat nelibost či nespokojenost. O těchto projevech pracovník učiní záznam do složky „dokumentace klienta“ v programu Cygnus, společně s týmem pracovníků na oddělení neodkladně odstraní příčiny nelibosti a o tomto postupu uvědomí opatrovníka/ zákonného zástupce.

Řešení anonymní stížnosti

Anonymní stížnost se řeší stejným postupem jako stížnost podepsaná. Po dokončení jejího řešení se stížnost, včetně vyjádření k ní vyvěsí na nástěnku na dobře přístupném a viditelném místě. Tak bude zajištěna zpětná informace pro osobu, která stížnost podala.

Podněty a připomínky

Ústní podněty a připomínky může klient podat kterémukoli pracovníkovi DSS nebo svému klíčovému pracovníkovi nebo v písemné formě vhodit do schránek na stížnosti. Tyto situace, pokud je to možné, vyřeší pracovník hned na místě a následně informují o postupu řešení svého přímého nadřízeného. Pokud situaci nelze vyřešit na místě, informují co nejdříve svého přímého nadřízeného pracovníka, který situaci řeší a informuje o řešení ředitele zařízení.

Evidence stížností

Stížnosti (písemné nebo ústní) jsou zaznamenávány a evidovány v Knize stížností, která je uložena u sociální pracovnice.

V knize se eviduje:

- pořadové číslo stížnosti v daném roce
- datum podání stížnosti
- forma stížnosti (ústní – písemná)
- kdo stížnost podal
- obsah stížnosti včetně konkrétních výroků stěžovatele
- kdo stížnost přijal
- kdo stížnost řešil
- výsledek řešení stížnosti
- klient seznámen s řešením/datum

Odvolání - stížnost na vyřízení stížnosti

V případě, že klient má pocit, že jeho stížnost nebyla vyřízena k jeho plné spokojenosti, může se obrátit na ředitele zařízení. Jestliže ho ani ta neuspokojí, může podat odvolání zřizovateli, případně na Veřejného ochránce práv, občanské poradny či na Český helsinský výbor.

ředitel zařízení:	Ing. Vladimír Vopelka e-mail: vopelka@dsslitvinov.cz tel: 476 742 031 mob. 724 054 845
zřizovatel:	Krajský úřad Ústeckého kraje Odbor sociálních věcí (Ing. Pémová) Velká Hradební 3118/48 400 02 Ústí nad Labem tel: 475 657 420
Veřejný ochránce práv:	Kancelář veřejného ochránce práv Údolní 39 602 00 Brno e-mail: podatelna@ochrance.cz tel: 542 542 888
Český helsinský výbor:	Český helsinský výbor Štefánikova 21 150 00 Praha 5 e-mail: sekr@helcom.cz
občanské poradny:	www.obcanske-poradny.cz

Závěr

Tato pravidla jsou součástí Standardu kvality č. 7 a jsou dostupná všem pracovníkům zařízení:

- na nástěnce před jídelnou
- u vedoucí sociální úseku a vedoucí úseku ošetrovatelské péče
- na nástěnce ve vstupní hale DOZP I. Zátíší 177
- na nástěnce v 1. patře vedle prádelny DOZP II. Husova 104
- v elektronické podobě jako součást SQSS č.7 na intranetu DSS Litvínov

- na webových stránkách DSS Litvínov

Pravidelně je sociálními pracovníci prováděna analýza jednotlivých stížností, vzhledem k možnostem zlepšení kvality poskytovaných služeb.

Vedoucí pracovníci si pravidelně ověřují, zda jejich podřízení pracovníci správně chápou cíle a postupy pro podávání stížností a dokáží je aplikovat.

Znění tohoto dokumentu (součást Standardu kvality č. 7) je závazné pro všechny pracovníky v přímé péči, sociální pracovníce a vedoucí pracovníky DSS Litvínov s účinností od data podpisu ředitele organizace.

Aktualizaci znění ze dne 18. 9. 2015 vypracovala:

Bc. Schmiederová K., Eliášová E. Dis., Kolářková J. DiS.

V Litvínově – Janově, dne: 18. 1. 2018

Schválil:

.....

Ing. Vladimír Vopelka
ředitel DSS Litvínov