



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 📠 476 742 042

Poskytovaná sociální služba: Domov pro seniory

STANDARD č. 7

**Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování
sociálních služeb**

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 uživatele a jsou cenným zdrojem informací o poskytovaných službách a o tom, jak je uživateli 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 uživatel napadá kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb.
- Pro rozpoznání toho, co je a co není stížnost, platí zásadní pravidlo: Pokud uživatel 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:

- uživatel nebo jeho zákonný zástupce
- osoba uživatelem pověřená
- rodinný příslušník uživatele
- zaměstnanec
- student, praktikant, stážista, dobrovolník
- návštěva uživatele

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 uživatel 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 uživatel seznámen při nástupu do zařízení sociální pracovnící. V průběhu služby bude uživateli informace o možnosti podání stížnosti opakována klíčovým pracovníkem.

Uživatel má stručný postup podávání stížnosti a možnosti pro odvolání zpracován v alternativní a augmentativní komunikaci.

Ostatní osoby mají k dispozici písemně zpracovaná pravidla pro podávání stížnosti na nástěnkách na oddělení, v prostorách za kantýnou a recepci.

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 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 stížností je oprávněn účastnit se uživatel, 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 vhažování stížnosti. Schránky jsou každý pracovní den kontrolovány sociálními pracovníci.

Schránky v detašovaném pracovišti Křížatecká 16:

- ve vstupním vestibulu poskytovaná sociální služba Domov pro seniory
- na 1. oddělení poskytované službě Domov se zvláštním režimem pro osoby s chronickým duševním onemocněním
- na 4. oddělení poskytované službě Domov se zvláštním režimem pro osoby s Alzheimerovou nemocí a jinými typy demence

Tyto schránky jsou označeny druhem poskytované služby a:



SCHRÁNKA PRO STÍŽNOSTI



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 uživatel 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.

Podněty a připomínky

Ústní podněty a připomínky může uživatel podat kterémukoli pracovníkovi Domovů sociálních služeb, p. o. 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.

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.

Evidence stížností

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

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

Odvolání - stížnost na vyřízení stížnosti

V případě, že uživatel má pocit, že jeho stížnost nebyla vyřízena k jeho plné spokojenosti, může se obrátit na ředitele organizace. Jestliže ho ani ten 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

Tento dokument je dostupný všem pracovníkům zařízení a je uložen u jejich přímých nadřízených pracovníků. Dále je k dispozici uživatelům v informačních deskách na všech odděleních a je též vyvěšen na nástěnkách.

Pravidelně je sociálními pracovníci prováděna analýza jednotlivých stížností, vzhledem k možností 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.

Platnost standardu dne: 18. 2. 2015

Zpracovala: Mgr. Magdaléna Hejlová

Schválil: Ing. Vladimír Vopelka

Domovy sociálních služeb Litvínov,
příspěvková organizace
Litvínov - Janov,
Zátiší čp. 177, PSČ 435 42
IČO: 498 72 541 (20)



.....
Aktualizace tohoto standardu nahrazuje dokument Směrnice č. 20/2013 – Směrnice k podávání, řešení