

	Název: Standard č. 7 Stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby		<i>Domov Modrý kámen DS</i>	
	Platnost od: 1. 7. 2022			
Tento ST ruší:	SQ č. 7 z 4. 2. 2013	Určeno pro:	Všechny zaměstnance a klienty DMK	
Návaznost:	ST č. 3, č. 4, č. 15	Verze:	A	Počet příloh: 3
Vypracoval:	Bc. Renata Poláková, DiS.	Schválil:	Bc. Renata Poláková, DiS.	
Podpis:		Podpis:		

Vyjádří-li kterýkoliv občan nespokojenost vyžadující odezvu, jde o stížnost.

Klienti si mohou stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování služby, na chování a vyjadřování pracovníků, kteří službu poskytují, aniž by tím byli jakýmkoliv způsobem ohroženi. Mohou podávat také podněty a připomínky směřující ke zlepšení kvality služby nebo života klienta v zařízení.

Přijímání stížností

Stížnost může být podána písemně, anonymně, ústně i telefonicky. Stížnost může podat přímo klient domova, jeho rodina nebo může klient pro stížnost využít prostředníka.

Stížnost může být podána u ředitelky organizace, vedoucích pracovníků, ostatních pracovníků, nebo do schránek, které jsou umístěny na každém patře, či u nezávislého orgánu (seznam je součástí tohoto dokumentu).

Pokud není klient schopen sepsat stížnost sám, může požádat o pomoc kteréhokoliv zaměstnance. Ten použije k záznamu stížnosti formulář: Projednávání písemné stížnosti.

Evidence a vyřizování stížností

Písemné a anonymní stížnosti se evidují u ředitelky. Evidence musí obsahovat tyto údaje: datum přijetí stížnosti, kdo stížnost podal (pokud je nám toto známo), datum vyřešení, poznámka. Stížnost vždy prověřuje pracovník nadřízený tomu, proti kterému stížnost směřuje. Stížnost musí být prověřena v celém rozsahu. Postupy prověřování musí být voleny tak, aby vedly k rychlému zjištění skutečného stavu, nesnižovaly důstojnost žádného z účastníků a neovlivňovaly nežádoucím způsobem budoucí vztahy mezi účastníky. Stížnost je vyřízena přiměřenou odpovědí na všechny její části, včetně informace o přijatých opatřeních

k odstranění zjištěných závad, případně s doporučením dalších možností, které vedou ke zlepšení stavu. Všechny stížnosti jsou oznamovány na poradě vedení DMK, popř. na poradě úseku, kterého se stížnost týkala, včetně informace o způsobu řešení stížnosti, eventuálně o nápravných opatřeních. Stížnost musí být vyřešena bez zbytečných průtahů, nejdéle do 30. kalendářních dnů. Stěžovatel musí být písemně vyrozuměn a to způsobem, aby odpověď byla srozumitelná. Je-li to pro pochopení záležitosti třeba, je písemná odpověď objasněna v rozhovoru. V případě, že skutečná lhůta překročí daný termín, příjemce stížnosti uvědomí stěžovatele o této skutečnosti a důvodech písemně. Vyhodnocení anonymní stížnosti je vyvěšeno na nástěnkách v každém patře DMK.

Ústní a telefonické stížnosti se evidují v sešitě Ústní stížnosti: v přízemí, I. patře, sesterně a recepci. Pracovník, který stížnost přijímá, se musí kontrolními otázkami ujistit, že podstatě stížnosti správně porozuměl. Záznam stížnosti obsahuje konkrétní výroky stěžovatele, nejen interpretaci personálu. Pokud stížnost podávají lidé s potížemi vyjadřování, je třeba zajistit nestranného člověka, který zprostředkuje komunikaci a ověří, zda je stížnost sepsána tak, jak byla míněna. Ústní a telefonické stížnosti týkající se ubytování a stravování vyřizuje vedoucí THÚ. Stížnosti na sociální péči vyřizuje sociální pracovnice a vedoucí úseku sociální péče. Stížnosti na zdravotní a ošetrovatelskou péči vyřizuje vedoucí sestra.

Každá stížnost nebo připomínka evidovaná v sešitě Ústní stížnosti musí obsahovat:

- pořadové číslo,
- datum zapsání stížnosti,
- jméno stěžovatele,
- popis stížnosti nebo připomínky,
- kdo stížnost zapsal a podpis,
- komu stížnost předal,
- jméno kompetentní osoby, která navrhla řešení a stížnost vyřídila,
- jméno a podpis vyřizovatele stížnosti,
- seznámení stěžovatele s výsledkem řešení.

Stížnost obecně není svěřena k vyřízení osobě, proti které směřuje nebo která by mohla být jiným způsobem zainteresována na tom, jakým způsobem se stížnost vyřídí. Stěžovatel má možnost si svobodně zvolit nezávislého zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat nebo doprovázet. Stížnost není důvodem pro ukončení služby ani k diskriminujícímu jednání ze strany poskytovatele služeb.

Seznámení s postupem vyřizování stížnosti

Za seznámení zaměstnanců DMK s postupem vyřizování stížností zodpovídají vedoucí úseků. Tento standard je kdykoliv volně přístupný všem zaměstnancům. Za seznámení vedoucích pracovníků jednotlivých úseků zodpovídá ředitelka DMK.

Klienti DMK jsou s postupem vyřizování stížností seznámeni v rámci sociálního šetření a dále při uzavírání smlouvy o poskytování služby. V rámci výše zmíněného jsou jim předány písemné „Informace o podání stížnosti určené pro klienty“.

Provozní záležitosti

Schránky na stížnosti jsou umístěny na každém patře, aby mohla být zachována anonymita stěžovatele. Schránky jsou pravidelně kontrolovány 1x týdně soc. pracovníci domova.

Schránky pro anonymní podávání jsou rozmístěny po budově:

Přízemí	u vchodu do jídelny
I. patro	vedle obývacíku
II. patro	vedle obývacíku

Opakované stížnosti

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti má klient právo se odvolat proti způsobu vyřízení stížnosti a požádat o prošetření postupu při vyřizování stížnosti nadřízený nebo nezávislý orgán.

Kontakty

Nadřízený orgán: Krajský úřad SK
vedoucí odboru sociálních věcí
Krajský úřad Středočeského kraje, Zborovská 11, 150 21 Praha 5
Tel.: 257 280 111

Nezávislé orgány:

- 1) Kancelář veřejného ochránce práv (Ombudsman), Údolní 39, 602 00 Brno, tel.: 542 542 888
- 2) ELPIDA – linka seniorů 800 200 007 - Bezplatná linka důvěry pro seniory.
- 3) Český Helsinský výbor, Štefánkova 21, 150 00 Praha 5, tel.: 257 221 142
- 4) Liga lidských práv, Burešova 6, 602 00 BRNO, tel.: 545 210 446
- 5) MPSV, Na Poříčnickém právu 1/376, 128 01 Praha 2, tel.: 221 921 111
- 6) Městská policie, nám T. G. Masaryka 2, tel.: 326 771 240
- 7) Policie ČR, tel.: 158

Závěrečná ustanovení

Ředitelka sleduje věcné a včasné vyřízení stížností.

Agenda stížností je 1x ročně vyhodnocena, analyzována a poznatky jsou využity pro zlepšení kvality a zdokonalování poskytovaných služeb.

Přílohy:

- | | |
|--------------|---|
| Příloha č. 1 | Projednání písemné stížnosti |
| Příloha č. 2 | Evidence písemných stížností |
| Příloha č. 3 | Informace o podání stížnosti určená pro klienty |

Příloha č. 1

Projednávání písemné stížnosti:

Kdo stížnost podal: _____

Obsah stížnosti:

Datum: _____ Sepsal: _____ Podpis: _____

Vyjádření druhé strany:

Konfrontační rozhovor:

Přítomní:

Závěr z jednání:

Nápravná řešení:

Informace o podání stížnosti určené pro klienty – domov pro seniory

Stížnost je vyjádřená nespokojenost vyžadující odezvu nebo podání jakéhokoliv oznámení, v němž uživatel napadá kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb.

Kdo může podat stížnost:

K podání stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služeb je oprávněn kdokoliv, nejen klient, ale v jeho zájmu i jakýkoliv občan.

Kdy podat stížnost:

Kdykoliv, dle závažnosti a naléhavosti stížnosti.

Jak podat stížnost:

- písemně
- anonymně do schránky na stížnosti
- ústně
- telefonicky

Komu podat stížnost:

- pečovatele nebo jinému zaměstnanci Domova Modrý kámen,
- vedoucí jednotlivých pater,
- vedoucí jednotlivých pater,
- vedoucí úseku,
- ředitele Domova Modrý kámen.

Schránky pro anonymní podávání stížnosti jsou rozmístěny po budově a dostupné každému klientovi přímo nebo za pomoci zvoleného zprostředkovatele.

Přízemí u vchodu do jídelny

I. patro vedle obývacího

II. patro vedle obývacího

Anonymně podaná stížnost se prošetří a seznámení s vyřízením stížnosti proběhne formou vývěsky na nástěnce v DMK.

Písemná stížnost – s řešením vaší písemné stížnosti budete seznámeni písemně nejpozději do 30 dnů od data podání stížnosti.

Ústní či telefonická stížnost bude zaznamenána do sešitu Ústní stížnosti na příslušném patře DMK a dále řešena.

Obecně platí:

Při vyřizování bude respektováno soukromí a lidská práva klienta.

Klient má možnost si svobodně zvolit nezávislého zástupce, který ho bude zastupovat a doprovázet.

Stížnost není důvodem k diskriminujícímu jednání ze strany poskytovatele.

V případě nespokojenosti s vyřízením jeho žádosti má klient právo se odvolat proti způsobu vyřízení stížnosti a požádat o prošetření postupu při vyřizování stížnosti nadřízený nebo nezávislý orgán.

Nadřízený orgán:

Krajský úřad SK

vedoucí odboru sociálních věcí

Krajský úřad Středočeského kraje, Zborovská 11, 150 21 Praha 5

Tel.: 257 280 111

Nezávislé orgány:

- 1) Kancelář veřejného ochránce práv (Ombudsman), Údolní 39, 602 00 Brno, tel.: 542 542 888
- 2) ELPIDA – linka seniorů 800 200 007 (bezplatná linka důvěry pro seniory)
- 3) Český Helsinský výbor, Štefánkova 21, 150 00 Praha 5, tel.: 257 221 142
- 4) Liga lidských práv, Burešova 6, 602 00 BRNO, tel.: 545 210 446
- 5) MPSV, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2, tel.: 221 921 111
- 6) Městská policie, nám T. G. Masaryka 2, tel.: 326 771 240
- 7) Policie ČR, tel.: 158

Lhůty pro vyřizování stížností:

V naléhavých případech a je-li to v kompetenci vedoucích pracovníků – okamžitě.

Stížnosti, které je třeba prošetřovat na podkladě vyjádření jiných osob, případně spisového materiálu – do 30 dnů.