

Zkvalitnění sociálních služeb Ledax o.p.s., CSS Emausy s.r.o. a Ledax Vysoké Mýto o.p.s.

Registrační číslo projektu

CZ.03.2.63/0.0/0.0/17_071/0007725

Společnost: **Ledax Vysoké Mýto o.p.s.**

Sociální služba: **Pobytová odlehčovací služba**

SQ7 Stížnosti na kvalitu nebo způsob
poskytování sociální služby (plná verze)



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



Standard č. 7
Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby
Pobytová odlehčovací služba
(plná verze)

Obsah:

| | | |
|-------|--|---|
| I. | KRITÉRIA | 1 |
| II. | ZÁKLADNÍ POJMY | 2 |
| III. | SPORNÉ PŘÍPADY | 2 |
| V. | PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ | 3 |
| VI. | POSTUP PŘI VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ | 4 |
| VII. | POUČENÍ O MOŽNOSTI OBRÁTIT SE NA NEZÁVISLÝ ORGÁN | 6 |
| VIII. | UCHOVÁVÁNÍ A ARCHIVOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ | 7 |
| IX. | VYHODNOCENÍ PŘIJATÝCH STÍŽNOSTÍ | 7 |
| X. | PROKAZATELNÉ SEZNÁMENÍ UŽIVATELŮ A PRACOVNÍKŮ S PRAVIDLY PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ | 8 |
| XI. | SEZNAM PŘÍLOH | 9 |

I. KRITÉRIA

- a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby, a to ve formě srozumitelné osobám; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;
- b) Poskytovatel informuje osoby o možnosti podat stížnost, jakou formou stížnost podat, na koho je možno se obracet, kdo bude stížnost vyřizovat a jakým způsobem a o možnosti zvolit si zástupce pro podání a vyřizování stížnosti; s těmito postupy jsou rovněž prokazatelně seznámeni zaměstnanci poskytovatele;
- c) Poskytovatel stížnosti eviduje a vyřizuje je písemně v přiměřené lhůtě;
- d) 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.

II. ZÁKLADNÍ POJMY

1. *Námětem* se rozumí návrh, námět k něčemu novému, nápad na zlepšení či řešení situace. Námět nebývá spojen s vyjadřováním negativních emocí podavatele.
2. *Připomínkou* se rozumí upozornění na nepříznivý stav věci a požadavek na nápravu. Připomínka je drobnou kritikou, obsahuje jisté prvky negativních emocí. Osoba, která připomínku podává, očekává, že poskytovatel po obdržení připomínky aktivně a samostatně zajistí nápravu.
3. *Stížností* se rozumí projev nespokojenosti uživatele nebo jiné osoby s poskytovanou sociální službou nebo způsobem jejího poskytování. Jde zejména o takové podání, které poukazuje na porušení nároků a práv uživatele, jejichž zajištění je spojeno s odpovědností či povinností poskytovatele. Stížnost může rovněž obsahovat projevy nesouhlasu, pocity poškození, dotčení, ukřivdění či jiné negativní projevy

III. SPORNÉ PŘÍPADY

1. Ve sporných případech, kdy není zřejmé, zda podání je námětem, připomínkou či stížností, vysvětlí sociální pracovník uživateli nebo jiné osobě rozdíl v postupech v řešení těchto podání (stížnost se řeší vždy písemně, připomínka ústně) a ponechá rozhodnutí na podavateli.
2. Za námět nebo připomínku nemohou být považována podání, která obsahují závažné skutečnosti o porušování práv uživatelů nebo nedostacích ve způsobu poskytování služby, i kdyby podavatel podání takto označil.
3. Pokud uživatel nebo jiná osoba sdělí podání, které obsahuje závažné skutečnosti o porušování práv uživatelů nebo o závažných nedostacích ve způsobu poskytování služby, ale zároveň se nechce procesu vyřizování stížnosti účastnit, řeší sociální pracovník záležitost jako stížnost Osobu, která se šetření odmítá účastnit, respektujeme, nikde ji neuvádíme a nekontaktujeme, následně ji po vyšetření stížnosti o výsledku informujeme.

IV. ZÁSADY PŘI PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Dodržování lidských práv

Diskrétnost a bezpečí – pracovník vyřizující stížnost je povinen vytvořit prostředí pro jednání, které je nerušené, jedná s uživatelem o samotě a má na jednání dostatek času. Všichni pracovníci jsou povinni zachovávat mlčenlivost.

Objektivnost a spravedlnost – pracovník je povinen přistupovat k informacím a osobám zúčastněným v záležitosti s důvěrou v jejich sdělení, při projednávání neznevýhodňuje žádnou ze zúčastněných stran. Všechny skutečnosti prověřuje důkladně, nezávisle a objektivně.

Nápravná opatření – na závěr prošetření oprávněné stížnosti je pracovník povinen zajistit opatření, která povedou k nápravě.

Prověření postupu při vyřizování stížnosti – stížnost je vyřízena projednáním výsledku prověření stížnosti s osobou, která stížnost podala. Pracovník zároveň informuje stěžovatele o možnosti obrátit se (v případě nespokojenosti s průběhem a výsledky prověření stížnosti) na správní či dozorčí radu společnosti Ledax Vysoké Mýto o.p.s., nebo na nezávislý orgán s žádostí o prověření postupu při vyřizování podané stížnosti.

V. PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

1. Uživatel služeb může podat stížnost bez obav ze sankcí či nepřátelství ze strany poskytovatele sociálních služeb.
2. Uživatel sociálních služeb je podporován ve svém právu stěžovat si a vyjádřit svou nespokojenost.
3. V procesu podávání, evidence a vyřizování stížnosti poskytovatel sociálních služeb důsledně dodržuje ochranu osobních údajů všech zúčastněných, postupuje v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů ve znění pozdějších předpisů a dle obecného nařízení Evropské unie ochrany osobních údajů 2016/679.
4. Náměty a připomínky vyřizují sociální pracovníci ústně a neprodleně. O námětu či připomínce a způsobu jejich řešení provedou sociální pracovníci zápis do záznamu o průběhu služby uživatele, kterého se podání týká. Pokud se pracovníkům nepodaří námět či připomínku vyřešit ke spokojenosti osoby, která námět či připomínku podala, informují vedoucí zařízení.
5. **Oprávnění podávat stížnosti:** K podání stížností na Pobytovou odlehčovací službu Domova pro seniory Vysoké Mýto (dále jen Domov) je oprávněn uživatel, jeho zákonný zástupce, rodinný příslušník, příp. fyzická, či právnická osoba zastupující zájem uživatele. Na službu nebo způsob poskytování služby může podat stížnost i zaměstnanec Domova.
6. **Formy podání stížností:**
 - Osobně - po předchozí domluvě nebo v pracovní době sociálního pracovníka a za jeho přítomnosti, tj.: pondělí až pátek 8:00 – 14:30.
Ústní podání probíhá na adrese Domov pro seniory, Žižkova 913, 566 01 Vysoké Mýto.
 - Telefonicky – v pracovní době sociálního pracovníka a za jeho přítomnosti, tj.: pondělí až pátek 8:00 – 14:30. Telefonní kontakt: 725 466 547.
 - Písemně poštou - příjem stížností probíhá v pracovní dny a to na adrese Domov pro seniory Vysoké Mýto, Žižkova 913, 566 01 Vysoké Mýto.
 - Emailem - příjem stížností probíhá kdykoliv a to na emailovém kontaktu socialnipracovnik@dsvysokemyto.cz

- Anonymně – příjem stížností probíhá kdykoliv, schránka pro anonymně podané stížnosti je umístěna na každém patře: v přízemí u velkého výtahu a na každém patře u velkého výklenku. Anonymní schránky vybírá sociální pracovník každé pondělí. Přijaté anonymní stížnosti zaeviduje do Knihy stížností a šetří standardním postupem.

VI. POSTUP PŘI VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Stížnosti jsou vyřizovány bez zbytečných průtahů. Přijetí a vyřizování stížností probíhá v následujícím postupu:

- a) přijetí stížnosti,
- b) podpora uživatele při formulování stížnosti (pouze u osobně podávaných stížností),
- c) zápis o ústně podané stížnosti,
- d) evidence do knihy stížností,
- e) oznámení o přijaté stížnosti vedoucí
- f) zařízení,
- g) prošetření stížnosti,
- h) vyrozumění stěžovatele o prošetření, závěrech prošetření a přijetí případných opatření.

a) přijetí stížnosti:

- ústní stížnost může stěžovatel podat kterémukoliv pracovníkovi organizace (pracovník v sociálních službách/pečovatelka, sociální pracovníce, vedoucí zařízení, zdravotní sestra),
- pracovník, kterému uživatel nebo jiná osoba sdělí, že je nespokojen se službou nebo se způsobem jejího poskytování, poskytne informace o způsobu podávání a vyřizování stížností,
- nabídne podporu k podání stížnosti (např. kontaktování sociální pracovníce, vedoucí zařízení, předání kontaktu na sociálního pracovníka/vedoucí zařízení, zprostředkování setkání se sociálním pracovníkem/vedoucí zařízení, předání pravidel pro podávání stížností atd.),
- pracovník vždy zachovává důstojnost uživatele,
- v případě, že stížnost od uživatele přijme pracovník s uvedením, že uživatel nechce situaci uvedenou ve stížnosti řešit, je pracovník povinen toto přání respektovat. Toto neplatí pouze v případě, kdy se jedná o hrubé porušení pracovních povinností nebo hrozí-li přímá újma či škoda,
- v případě podezření, že mohlo dojít k trestnému činu, má ten, kdo podnět přijímá, povinnost okamžitě uvědomit vedoucí zařízení, který uvědomí příslušné orgány.

b) podpora uživateli při formulování stížnosti (u osobně podaných stížností):

- pracovník přijímající stížnost stěžovatele trpělivě vyslechne,
- poskytne stěžovateli maximální podporu, aby byly zřejmé všechny důležité okolnosti,
- pracovník stěžujícímu uživateli pomůže s formulací a sepsání stížnosti, případně ji sám sepiše a dle potřeby poskytne stěžovateli další sociální či odbornou podporu k projevení jeho vůle či překonání případných komunikačních potíží,
- uživateli se smyslovým postižením (sluchovým, zrakovým) zprostředkuje v Domově

v případě potřeby podporu specializovaných služeb (např. tlumočnicka, převedení textu do bodového písma, atp.),

- uživatel, který si chce stěžovat, má právo, aby se jednání zúčastnila osoba, kterou si sám určí a která za něj stížnost sepíše.

c) zápis o ústně podané stížnosti:

- Každá stížnost i ústní, se zapíše do formuláře Zápis o podání stížnosti. Je označena evidenčním číslem (**pořadovým číslem z Knihy námětů, připomínek a stížností**), datem podání, kdo ji podává a jakou formou v případě že není anonymní, obsah – čeho se týká, kdo stížnost zapsal, podpisy zúčastněných.
- Zápisy o podané stížnosti spolu s ostatními materiály příslušící dané stížnosti se zakládají do šanonu Zápisy o stížnosti, který je k dispozici u sociálního pracovníka.

d) evidence do knihy stížností

- Stížnosti i anonymní se evidují (evidenční číslo = pořadové) chronologicky v Knize námětů, připomínek a stížností s těmito údaji: pořadové číslo, datum podání, jméno, příjmení a adresa stěžovatele, předmět stížnosti, kdy a komu byla stížnost předána k prošetření nebo vyřízení, výsledek šetření a datum vyřízení.
- Kniha námětů, připomínek a stížností je uložena u sociálního pracovníka, kde je také k dispozici kontrolním a inspekčním orgánům.

e) oznámení o přijaté stížnosti vedoucí zařízení

- Sociální pracovník oznámí vedoucí zařízení skutečnost, že byla podána stížnost na službu nebo způsob jejího poskytování. Učiní tak osobně, telefonicky nebo emailem. Pokud od vedoucího zařízení nedostane sociální pracovník další pokyny, postupuje při prověřování stížnosti samostatně. Písemné vyjádření ke stížnosti vedoucího zařízení podepíše.

f) prošetření stížnosti:

- Prošetření stížnosti uskutečňuje pověřený pracovník s maximální rychlostí a šetrností.
- V případě potřeby získává informace od zúčastněných osob a prověří dokumentaci či další zdroje, které by přispěly k vyhodnocení stížnosti.
- V průběhu prověřování stížnosti nesmí být na žádného z účastníků vyvíjen nátlak.
- Pracovník pověřený vyřizováním stížnosti si ověří veškeré skutečnosti týkající se projednávání záležitosti a vyhodnotí oprávněnost stížnosti.
- Pracovník použije takové metody, které povedou k rychlému zjištění skutečného stavu věci, nesnižují důstojnost žádného z účastníků a neovlivňují nežádoucím způsobem budoucí vztahy mezi účastníky.

Stížnosti prošetřuje:

- Stížnosti na službu, způsob poskytování služby a činnost pracovníků Domova řeší sociální pracovník, kontakt: 725 466 547.

- Stížnosti na sociálního pracovníka řeší vedoucí zařízení, kontakt: 606 077 047.
- Stížnost na vedoucí zařízení řeší ředitelka společnosti Ledax Vysoké Mýto o.p.s., tel.: 725 760 193.
- Opakované stížnosti, které již byly v minulosti prošetřovány a neobsahují žádné nové skutečnosti, se neprověřují.
- V závěru prověřování pracovník pověřený vyřizováním stížností rozhodne, zda jde o stížnost oprávněnou, částečně oprávněnou, neoprávněnou, anebo zda skutečnosti nelze vyhodnotit.
- Stížnosti se vyřizují ve lhůtě 30 dnů, pokud nemůže být stížnost ve stanovené lhůtě vyřízena, může být s vědomím stěžovatele lhůta prodloužena.

g) vyzoomění stěžovatele o prošetření, závěrech prošetření a přijetí případných opatření:

- Stížnost je vyřízena projednáním výsledku prověření stížnosti s osobou, která stížnost podala. Projednání může být učiněno písemně, nebo ústně s následným zápisem o průběhu jednání.
- Při projednání výsledku prověření stížnosti sděluje pracovník vyřizující stížnost, jakým způsobem byla stížnost prošetřena; jak byla stížnost vyhodnocena a jaká byla přijata nápravná opatření v případě, že stížnost byla uznána za oprávněnou nebo částečně oprávněnou.
- Pracovník zároveň informuje stěžovatele o možnosti obrátit se (v případě nespokojenosti s průběhem a výsledky prověření stížnosti) na správní či dozorčí radu společnosti Ledax, nebo na nezávislý orgán s žádostí o prověření postupu při vyřizování podané stížnosti.
- Sdělení o prověření stížnosti musí být vždy také písemné a musí reagovat na všechny části stížnosti. Stěžovatel podepíše převzetí písemného sdělení o výsledku prověření stížnosti nebo zápis z ústního projednání výsledků stížnosti nebo je písemná odpověď zaslána poštou doporučeně.
- U anonymně podaných stížností je odpověď stěžovateli doručena tak, že na veřejně dostupném místě v prostorách Domova je zveřejněn věcný obsah podané anonymní stížnosti a výsledky prověření, příp. nápravná opatření. Dokument je na veřejném místě ponechán 30 kalendářních dnů.

VII. POUČENÍ O MOŽNOSTI OBRÁTIT SE NA NEZÁVISLÝ ORGÁN

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se stěžovatel může obrátit na instituce, které se zabývají ochranou lidských práv s podnětem k prověření postupu při vyřizování stížnosti.

Krajský úřad:

Krajský úřad Pardubického kraje

Komenského nám. 125

532 11 Pardubice

Telefon: +420 466 026 111
Fax: +420 466 611 220
E-mail: posta@pardubickykraj.cz
Datová schránka: z28bwu9

MPSV:

Ministerstvo práce a sociálních věcí
Na Poříčnickém právu 1/376,
128 01 Praha 2
tel: (+420) 221 921 111, e-mail: posta@mpsv.cz, web: www.mpsv.cz

Úřad práce ČR – krajská pobočka v Pardubicích

Boženy Vikové – Kunětické 2011
Zelené Předměstí
530 02 Pardubice 2

Instituce, které se zabývají ochranou lidských práv:

Kancelář veřejného ochránce práv:
Údolní 39, 602 00 Brno
tel.: 542 542 111, 542 542 777
email: podatelna@ochrance.cz, www.ochrance.cz

Český helsinský výbor:
Štefánikova 21, 150 00 Praha 5
tel: 602 646 940, info@helcom.cz, www.helcom.cz

Bezplatná Informační linka pro seniory 800 200 007 denně: 8:00 - 20:00h.,
<https://elpida.cz/linka-senioru-zavolejte-nam>

Linka důvěry Ústí nad Orlicí, tel. 465 524 252, e-mail: napis@linkaduveryuo.cz.

VIII. UCHOVÁVÁNÍ A ARCHIVOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Stížnosti se uchovávají v šanonu stížností. Jednotlivá podání a dokumentace o jejich vyřízení jsou uložena jako příloha šanonu stížností. Archivují se v Domově po dobu 5 let v šanonu Zápisy o stížnosti, který je uložen v kanceláři sociálního pracovníka na 3. patře.

Po uplynutí této doby se provede za přítomnosti sociálního pracovníka a svědka skartace těchto materiálů a provede se o skartaci záznam do Skartační knihy.

IX. VYHODNOCENÍ PŘIJATÝCH STÍŽNOSTÍ

1. 1x za rok provádí sociální pracovník vyhodnocení podaných stížností do závěrečné zprávy za daný rok, které obsahuje přehled o přijatých podáních; o způsobu jejich řešení;

upozornění na nejzávažnější případy a označení systémových rizik; případně další návrhy opatření. Kde vyhodnocení uvádí, jakým způsobem přispěly podané stížnosti (náměty, připomínky) ke zvyšování kvality poskytované sociální služby.

2. Vyhodnocení podaných stížností projedná sociální pracovník v pracovním týmu a o výsledcích vyhodnocení informuje vedoucí zařízení.

Druhy opatření

- **preventivní** – na základě vyhodnocení stížností je zřejmé, že přijetím takového opatření podobný problém již v budoucnosti nevznikne.
- **následné** – došlo k pochybení a je nutné následky tohoto pochybení odstranit nebo zmírnit, jednou z možností je kompenzace vzniklé škody.
- **sankce** – došlo k pochybení, ze kterého vzniká osobní odpovědnost (např. porušení Pracovního řádu, vnitřních pravidel Etického kodexu). U zaměstnanců je pochybení řešeno dle závažnosti - písemným upozorněním na porušení předpisů vztahujících se k zaměstnancem vykonávané práci, snížením nebo úplným odebráním osobního příplatku, rozvázáním pracovního poměru ze strany zaměstnavatele. Uživatel může být písemně upozorněn, že porušuje Smlouvu o poskytování sociálních služeb, v krajním případě mu může být Smlouva o poskytování sociálních služeb ze strany poskytovatele vypovězena.
- **podnět k šetření jiné instituci** – v případě vyvození trestně-právní či správně-právní odpovědnosti, např. Policii ČR, úřadům, soudu, atd.

X. PROKAZATELNÉ SEZNÁMENÍ UŽIVATELŮ A PRACOVNÍKŮ S PRAVIDLY PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

1. Pravidla pro podávání a vyřizování stížností (zkrácená verze) jsou pro veřejnost zveřejněna na webových stránkách www.dsvysokemyto.cz
2. Pracovníci jsou s pravidly pro podávání a vyřizování stížností prokazatelně seznamováni takto:
 - a) při tvorbě a připomínkování pravidel,
 - b) při zaškolování pracovníků,
 - c) při seznamování s vydaným pravidlem nebo jeho aktualizaci,
 - d) při připomenutí pravidel pro podávání a vyřizování stížností (1x ročně na poradě),
 - e) při seznámení se s vyhodnocením podaných stížností za uplynulý rok.

Pravidlo upravující postupy pro podávání a vyřizování stížností je vždy pracovníkům Domova k dispozici.

3. Uživatelé jsou s pravidly pro podávání a vyřizování stížností seznamováni a pravidla jsou jim připomínána takto:
 - a) v rámci jednání se zájemcem o službu,

- b) při uzavírání smlouvy jsou uživatelům vysvětlena pravidla a předán soubor informací o poskytované službě (ve smlouvě o poskytování sociální služby uživatelé podpisem potvrdí, že byli s pravidly seznámeni),
 - c) v rámci plánování služby (pokud uživatelé projeví nespokojenost, pracovníci jim připomenou možnosti podat stížnost),
 - d) v konkrétních situacích, kdy uživatelé projevují nespokojenost se způsobem poskytování služby.
4. Pro uživatele jsou k dispozici tři verze pravidel pro podávání a vyřizování stížností, které se liší úrovní srozumitelnosti a mírou zjednodušení:
- a) plná verze,
 - b) zkrácená verze,
 - c) obrázková verze.

XI. SEZNAM PŘÍLOH

Příloha č. 1: Zápis o podané stížnosti

| | Jméno | Funkce | Datum | Podpis |
|------------------|-------------------------|----------------|--------------|---------------|
| Zapsala | Mgr. Kateřina Soukupová | Garant kvality | 21. 10. 2019 | |
| Schválila | Ing. Irena Lavická | Ředitelka | 21. 10. 2019 | |