

Vnitřní řád pro poskytování sociálních služeb – Odlehčovací služba

Ve stacionáři, kde probíhá Odlehčovací služba, mají všichni klienti, jejich zástupci, nebo opatrovníci možnost stěžovat si na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb anonymně.

Všechny stížnosti, připomínky a náměty jsou zaměstnanci Centra služeb pro zdravotně postižené chápány jako výkon práva klienta a jsou pro nás důležitým zdrojem informací o námi poskytovaných službách. Snažíme se zjistit, jak jsou klient a jejich zástupci, popřípadě opatrovníci spokojeni s našimi službami co pro ně znamenají a jak naplňujeme jejich očekávání. Všechny stížnosti, připomínky a náměty jsou pro naše Centrum cenným přínosem pro zkvalitnění našich služeb.

Co je stížnost, připomínka, námět

- Stížnost je vyjádření nespokojenosti.
- Stížnost je podání, v němž klient nesouhlasí s kvalitou nebo způsobem poskytování sociálních služeb.
- Při vyřizování stížnosti bude respektováno soukromí a lidská práva.
- Stížnost není důvodem pro ukončení služby ani k diskriminujícímu jednání ze strany poskytovatele služeb.
- Na žádost stěžovatele bude zachována mlčenlivost o jeho totožnosti.
- Připomínka je každá výtka ke službě, kterou klient neoznačí za stížnost.
- Námět je návrh na zlepšení služby.

Jak je klient informován o možnosti podat stížnost

- Každý klient má právo na podávání stížností, na seznámení se s postupem podávání stížností a tím, komu se stížnost podává. S postupem podávání a vyřizování stížností je klient seznámen před nástupem do Odlehčovací služby jako součást



Centrum služeb pro zdravotně postižené Žatec z.s.



Smlouvy o poskytnutí sociální služby vedoucí Centra služeb pro zdravotně postižené.

- Při uzavírání Smlouvy o poskytnutí sociální služby obdrží klient tento dokument Vnitřní pravidla pro podávání stížnosti, připomínek a pochval. Součástí tohoto dokumentu je také arch pro vyplnění stížnosti, který se eviduje (popřípadě je podán na obyčejném papíře). Převzetí těchto dokumentů potvrdí podpisem smlouvy.
- Informace, že si klient, může na službu stěžovat, jsou vyvěšeny na nástěnce na společenské místnosti ve stacionáři.

Kdo může podat stížnost

- Stížnost může podat klient služby osobně nebo jeho zástupce každému zaměstnanci Centra služeb pro zdravotně postižené.
- Může také využít Schránky, která je umístěna u vchodu budovy, kvůli anonymitě.

Komu podat stížnost

- Stížnosti může klient nebo jeho zástupce podat každému zaměstnanci domova, nebo do Schránky.

Jak podat stížnost

- Stížnost může být podána buď písemnou (i anonymní) nebo ústní formou.
- V budově je umístěna schránka pro anonymní stížnosti, případné připomínky, náměty a pochvaly.

Evidence stížností

- Zaměstnanec, který stížnost přijme je povinen ji co nejdříve předat sociální pracovníci, nebo vedoucí k evidenci.
- Pokud zaměstnanec stížnost přijme o víkend, předá ji k zápisu neprodleně první pracovní den, kdy koná službu.



Centrum služeb pro zdravotně postižené Žatec z.s.



- Stížnosti (písemné nebo ústní) sociální pracovnice zaznamenává a eviduje v knize stížností. Kniha stížností je uložena ve stacionáři v Archivu. V knize se eviduje:
 - pořadové číslo stížnosti v daném roce
 - datum podání stížnosti
 - forma stížnosti – ústní, písemná
 - kdo stížnost podal – (popř.anonym)
 - obsah stížnosti včetně konkrétních výroků stěžovatele
 - kdo stížnost přijal
 - kdo stížnost řešil
 - výsledek řešení stížnosti
 - uživatel seznámen s řešením – datum
 - uživatel souhlasí / odvolání

Postup vyřizování stížností

- Postupy, které jsou užité k prověřování, musí být voleny tak, aby vedly k rychlému zjištění skutečného stavu věci, nesnižovaly důstojnost žádného z účastníků a neovlivňovaly nežádoucím způsobem budoucí vztahy mezi účastníky. Způsob řešení stížnosti je volen s ohledem na účinné, rychlé a odpovídající řešení. Odpovědný zaměstnanec, který stížnost řeší, je povinen vyžádat si vyjádření zaměstnance, proti kterému je stížnost vedena.
- Sociální pracovnice předá k vyřízení stížnost vedoucímu zaměstnanci. Zároveň informuje o stížnosti ředitelce.
- Vedoucí pracovník stížnost prověří sám.
- Pokud se jedná o stížnost na pracovníka, platí pravidlo, že stížnost musí řešit jeho ředitelka. Stížnost na vedoucí pracovníky řeší vždy ředitelka.
- Stížnost na ředitelku řeší vždy zřizovatel, ředitelka je povinna zřizovateli tuto stížnosti odeslat.
- Řešení stížnosti předá vedoucí pracovník, který stížnost řešil, sociální pracovnici. Ta je na základě předloženého řešení stížnosti dohodne schůzku se stěžovatelem (popř. jeho zástupcem), vedoucím pracovníkem, který stížnost řešil,



popřípadě s dalšími dotčenými osobami. Projednání výsledku stížnosti se účastní i sociální pracovnice, popřípadě ředitelka.

Lhůta k vyřízení stížnosti

- Snahou všech zaměstnanců, kteří se podílejí na řešení stížností je, aby stížnost byla vyřízena co možná nejdříve bez zbytečných průtahů.
- Stížnosti jsou řešeny ihned, maximálně do 30 dnů. Pokud by došlo k překročení této lhůty, je povinností řešitele o této skutečnosti a zejména o důvodech zdržení uvědomit účastníky, hlavně stěžovatele, který stížnost podal.

Seznámení se způsobem a výsledkem vyřešení stížnosti

- Stěžovatel je seznámen s výsledkem stížnosti na schůzce, která je k tomuto účelu svolána.
- Ze schůzky sociální pracovnice učiní písemný záznam, ze kterého musí být zřejmé, jak byla stížnost řešena a vyřešena.
- Při jednání je stěžovatel upozorněn na možnost odvolání v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti.
- Zápis je podepsán všemi účastníky jednání ve dvou vyhotovení. Jedno je předáno stěžovateli. Druhý výtisk je založen v knize stížností jako příloha.

Ostatní pravidla

- Náměty a připomínky jsou řešeny na místě ústní formou. Opakované stížnosti, které již byly prošetřeny a nedošlo k opakovanému výskytu důvodu stížnosti, nebudou dále vyřizovány. Stěžovatel je na tuto skutečnost upozorněn. 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. Je-li to pro pochopení záležitosti třeba, je písemná odpověď objasněna v rozhovoru. Může se stát, že závěrem prošetření stížnosti je rozhodnutí o tom, že stížnost byla neoprávněná, nebo že stížnost nelze vyšetřit.



Odvolání na vyřízení stížnosti

V případě, že stěžovatel nebo jeho zástupce má pocit, že jeho stížnost nebyla vyřízena k jeho plné spokojenosti, může se obrátit na:

Zřizovatele: Krajský úřad Středočeského kraje
Odbor sociálních věcí
Zborovská 11
150 21 Praha 5

Ombudsman: telefon: +420 542 542 888
Údolní 39
602 00 Brno

Ministerstvo práce a sociálních věcí: MPSV ČR tel: 221 921 111
Na Poříčním právu 1/376
128 01 Praha 2

Závěr

Vnitřní pravidla pro podávání stížností jsou dostupná všem zaměstnancům zařízení a všichni zaměstnanci jsou povinni prokazatelným způsobem (svým podpisem) stvrdit, že se s vnitřními pravidly pro podávání stížností seznámili. Vnitřní pravidla pro vyřizování stížností jsou v písemné podobě u ředitele Centra služeb pro zdravotně postižené a dále jsou vyvěšeny na veřejně přístupných místech (nástěnka na společenské místnosti).

- Vedoucí pracovníci si pravidelně ověřují, zda jejich podřízení zaměstnanci rozumí cílům a postupům pro podávání stížností seniorů a dokážou je aplikovat.

Vnitřní pravidla pro podávání stížností nabývají účinnosti dnem 10.11.2015 a zároveň ruší platnost Vnitřních pravidel pro podávání stížností za dne 01.08.2007

Vypracoval: Pavla Petirová
Vydává: Ivana Mierva Petirová
Datum: 01.10.2024