

Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytované služby

Stížnost je chápána jako důležitý zdroj informací o kvalitě poskytované sociální službě. Je to právo klienta, jeho zástupce nebo rodinného příslušníka, který může prostřednictvím stížnosti žádat prošetření nebo nápravu skutečnosti, která jej poškodila, a kterou nemůže řešit vlastními prostředky. Stížnosti jsou ochranou proti neoprávněnému zásahu do práv a zájmů klienta. Klient má vždy možnost zvolit si nezávislého zástupce pro podávání a vyřizování stížností.

1. Vymezení pojmu - co je stížnost

Stížnost

Stížnost je vyjádření nespokojenosti vyžadující odezvu. Klienti si mohou stěžovat na kvalitu a způsob poskytování služby, na chování a přístup pracovníků sociální služby, na porušení svých práv.

Anonymní stížnost je stížnost, ve které neuvedl stěžovatel své jméno, příjmení a kontaktní adresu. Poskytovatel se jimi zabývá stejně jako stížnostmi, kde je jejich autor znám.

Podnět či připomínka

Podnětem či připomínkou se rozumí doporučení nebo upozornění klienta nebo jiné osoby na postup nebo změnu vedoucí ke zlepšení kvality sociálních služeb – podnět k organizaci práce, k individuální práci a plánování atp.

2. Okruh osob (instituce), které mohou vznést stížnost

Klient má možnost si zvolit svého nezávislého zástupce, který ho bude při vyřizování stížností zastupovat.

Stížnost může podat:

- klient služby osobně
- jeho zákonný zástupce
- rodinný příslušník
- fyzická či právnická osoba zastupující zájem uživatele

3. Okruh osob, kterým lze stížnost podat

Stížnost je možné předat (sdělit) vedoucí sociálních služeb, sociální pracovníci, osobním asistentkám.

4. Způsob podání stížností

Stížnost lze podat různými způsoby tak, aby bylo umožněno všem klientům stížnost podat:

- ústně
- písemně
- prostřednictvím emailu
- telefonicky
- jakýmkoli vyjádřením nespokojenosti u uživatelů, kteří nejsou schopni verbální komunikace

Stížnost má od klienta povinnost přijmout každý pracovník. Ten ji v případě, že řešení není v jeho kompetenci, předá kompetentní osobě.

Stížnost může podat každý klient bez ohledu na způsob komunikace. Stěžovatel sepíše stížnost sám nebo prostřednictvím zástupce, kterého si sám určí. Ten se kontrolními otázkami ujistí, že stížnosti správně rozuměl.

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.

Základní zásady pro informování klientů:

- Informace o pravidlech pro podávání a vyřizování stížností jsou klientům poskytnuty již při jednání se zájemcem o službu, při podepisování smlouvy o poskytování služby a dále v průběhu poskytování služby (**informace se tedy předávají jak v rámci procesu jednání se zájemcem o službu tak i v průběhu poskytování služby**).
- Informace se předávají formou srozumitelnou pro klienty.
- Informace se poskytují klientům **průběžně, opakovaně**, aby bylo zajištěno, že si je klienti uchovají v paměti.
- Informace jsou veřejně dostupné
- Společně s klienty jsou informováni další osoby, které by eventuálně mohly podat stížnost v zájmu klienta, který nemá potřebné komunikační dovednosti.

5. Evidence stížností

Všechny stížnosti, připomínky a náměty zapisuje vedoucí sociální služby, nebo sociální pracovnice do formuláře „*Evidence stížností*“, která je uvedena ve složce „Kniha stížností“ v kanceláři vedoucí sociální služby. „*Formulář pro řešení stížností*“ je uložen v kanceláři vedoucí sociální služby.

Formulář obsahuje:

- datum podání stížnosti
- kdo stížnost podal
- kdo stížnost přijal
- kdo stížnost řešil
- další osoby, kterých se stížnost týká
- obsah stížnosti
- řešení stížnosti
- opatření
- vyjádření klienta k řešení stížnosti
- datum uzavření stížnosti

Po vyřešení se stížnosti archivují.

6. Řešení stížností:

- Stížnost vyřizuje vedoucí sociální služby nebo sociální pracovnice neprodleně poté, co se ke stížnosti vyjádří všechny zúčastněné osoby.
- Vedoucí poskytované služby celou věc oznámí výboru spolku, kterého s celou záležitostí seznámí, a poté vyhotoví písemnou závěrečnou zprávu. Jedno vyhotovení se založí do složky stížností a druhé se předá klientovi.
- Anonymní stížnost se přečte na nejbližší poradě zaměstnanců sociální služby, ke stížnosti se vyjádří všechny asistentky a do zápisu z porady se zapíše závěr stížnosti. Anonymní stížnost se založí do složky stížností.
- Stížnosti na vedoucí služby musí být k řešení předána členům výboru spolku.
- Souhrnně jsou stížnosti hodnoceny jednou ročně v rámci hodnocení kvality a efektivity poskytovaných služeb.
- Stížnosti a podněty chápeme jako něco, co nám může pomoci při zkvalitňování námi poskytovaných služeb, znamenají totiž **zpětnou vazbu**, která nám poskytuje cenné informace o našich službách.

Lhůty pro vyřízení stížností:

Písemné vyrozumění musí být stěžovateli doručeno do 30 dnů od podání.

7. Kontakty na podání stížností

Vedoucí sociální služby: Marcela Drhová, DiS
tel. 724 729 259
e-mail: marcelasedlakova@email.cz

Předseda spolku: Ladislav Kratina
tel.: 739 455 037
e-mail.: ladislav.kratina@email.cz

8. Odvolání

Každý klient i zaměstnanec, který není spokojen s postupem nebo výsledkem šetření stížností má právo se odvolat do 15 dnů ode dne přijetí závěrečné zprávy.

a) Výbor spolku „Domeček plný koleček, z. s.“

Předseda spolku (*Ladislav Kratina, tel.: 739 455 037, e-mail: ladislav.kratina@email.cz, adresa: Domeček plný koleček, z. s., Nádražní 111, Stará Paka*) projednává odvolání na rozhodnutí o stížnosti s celým výborem spolku. Lhůta pro vyřízení odvolání je 30 dnů od přijetí odvolání. Závěrečná zpráva z jednání se vyhotoví ve dvou kopiích. Jedna je založena ke stížnosti do Knihy stížností. Druhá kopie je předána klientovi.

b) MÚ Nová Paka

Dukelské náměstí 39, 509 01 Nová Paka

Jana Vrbová (vedoucí sociálního odboru), tel.: 493 760 158, e-mail: vrbova@munovapaka.cz

c) Krajský úřad Královehradeckého kraje - Odbor sociálních věcí

Pivovarské náměstí 1245, 500 03 Hradec Králové

tel. 495 817 111, e-mail: epodatelna@kr-kralovehradecky.cz, posta@kr-kralovehradecky.cz

d) Veřejný ochránce práv v České republice

Údolní 39, 602 00 Brno

tel. informační kanceláře 542 542 888, e-mail: podatelna@ochrance.cz

e) Český helsinský výbor - Hlavní úřad Českého helsinského výboru

Štefánikova 21, 150 00 Praha 5

tel.: 257 221 142, e-mail: sekr@helcom.cz

FORMULÁŘ PRO ŘEŠENÍ STÍŽNOSTÍ

Datum podání stížnosti:

Stížnost podal:

Stížnost přijal:

Stížnost řešil:

Další osoby, kterých se stížnost týká:

.....

Obsah stížnosti a forma:

.....

.....

.....

.....

.....

Řešení stížnosti:

.....

.....

.....

.....

.....

Opatření:

.....

.....

.....

.....

.....

Vyjádření klienta k řešení stížnosti:

.....
.....
.....
.....
.....

Datum uzavření stížnosti:

Podpisy zúčastněných osob:

.....
.....
.....

Se stížností byl/a seznámen/a:

Dne:

Vyjádření:

.....
.....
.....
.....
.....

Podpis:

PRAVIDLA PRO PODÁNÍ STÍŽNOSTI

(pro klienty – zkrácená verze)

Každý uživatel má možnost stěžovat si na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb. Uživatel si může zvolit nezávislého zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat.

Jak podat stížnost?

Ústně - kterémukoliv zaměstnanci „Domeček plný koleček, z. s.“ – osobní asistence

Písemně - kterémukoliv zaměstnanci

- poštou na adresu: Domeček plný koleček, z. s., Nádražní 111, 507 91 Stará Paka
- na e-mailovou adresu: marcelasedlakova@email.cz

Kdo bude stížnost vyřizovat?

Za vyřízení stížností odpovídá vedoucí sociální služby.

Kdy bude stížnost vyřízena?

Do 30-ti dnů obdržíte písemnou odpověď.

Odpověď na anonymní stížnost (bude-li obsahovat dostatek informací k prošetření) se předá všem klientům v zalepené obálce. Vyřízení stížnosti obdržíte do 30-ti dnů.

Nejste spokojeni s vyřízením své stížnosti?

Máte právo obrátit se na zřizovatele nebo např. na tyto nezávislé orgány.

Krajský úřad Královehradeckého kraje

Regioncentrum Nový pivovar - odbor sociálních věcí

Pivovarské náměstí 1245

500 03 Hradec Králové

tel: 495 817 111, e-mail: posta@kr-kralovehradecky.cz

kancelář veřejného ochránce práv

Údolní 39

602 00 Brno

tel: 542 542 111, e-mail: podatelna@ochrance.cz

Ministerstvo práce a soc. věcí

odbor sociálních věcí a zdravotnictví

Na Poříčnickém právu 1/376

128 01 Praha 1

tel: 221 921 111, e-mail: posta@mpsv.cz

Český helsinský výbor

(budova Úřadu práce MČ Praha 5, 1. patro)

Štefánikova 21

150 00 Praha 5

tel: 257 221 142, e-mail: sekr@helcom.cz

MÚ Nová Paka

odbor sociálních věcí

Dukelské náměstí 39,

509 01 Nová Paka

Jana Vrbová, tel.: 493 760 158, e-mail: vrbova@munovapaka.cz

Kontakty Nová Paka: sociální pracovník: 775 569 301, pohotovostní telefon: 739 455 038

Kontakty Hořice: sociální pracovník: 608 195 190, pohotovostní telefon: 774 763 445