
Standard č. 7

Pravidla a metodika pro podávání, evidenci a vyřizování stížností v Domově pro seniory Dubina Pardubice

Závazné pro: všechny zaměstnance a uživatele DpS Dubina Pardubice

Místo použití: Domov pro seniory Dubina Pardubice

Zpracovala: Pracovní skupina pro zavádění SQSS

Schválil/a: vedoucí zařízení

Podpis:

Platnost: od 1.5.2017

Kontrola: 1x ročně,
průběžně, nepravidelně

Určeno pro: zájemce o službu, všechny zaměstnance a uživatele DpS Dubina Pardubice

Úvodní část

Stížnosti je nutno chápat jako důležitý zdroj informací o kvalitě poskytované sociální služby. Jsou chápány jako výkon práva uživatele, jeho zástupce nebo rodinného příslušníka, díky kterému může žádat prošetření nebo nápravu skutečnosti, která ho poškodila a kterou nemůže řešit vlastními prostředky. Stížnosti jsou ochranou proti neoprávněnému zásahu do práv a zájmů uživatelů služeb.

Článek I Předmět úpravy

Tato směrnice stanoví pravidla pro podávání, evidenci a způsob vyřizování stížností, práva a povinnosti osob, které stížnosti vyřizují.

Článek II Působnost směrnice

Směrnice se vztahuje na podávání, evidenci a vyřizování stížností uživatelů služeb, zaměstnanců a dalších osob, na kvalitu, rozsah a průběh poskytovaných služeb nebo na zaměstnance, v souvislosti s jejich působením při výkonu služeb pro uživatele. Vztahuje se rovněž na anonymní stížnosti, obsahují-li konkrétní údaje, které lze prošetřit.

Článek III Výklad pojmů

1. Stěžovatel je uživatel služeb nebo jiná osoba, která se ústní nebo písemnou formou domáhá oprávněných zájmů v souvislosti s poskytovanými sociálními službami.
2. Stížnost je ústní nebo písemné vyjádření nespokojenosti.
3. Anonymní stížnost je písemné nepodepsané podání nebo podání podepsané nečitelně bez udání adresy stěžovatele.
4. Nezávislý zástupce je fyzická nebo právnická osoba, která nemá žádný vztah k poskytovateli služeb.

Článek IV Forma stížností a jejich podávání

1. Písemné stížnosti lze podávat přímo do kanceláře sociálních pracovníků Domova pro seniory Dubina Pardubice, v přízemí budovy B, kterýkoliv pracovní den, v době od 7.00-15.30 hod. nebo do zvláštních schránek na stížnosti. Schránky jsou označeny nápisem: „stížnosti“ a jsou umístěny v každé budově zařízení. Za vybírání schránek na stížnosti odpovídají sociální pracovníci, které je 1 x za týden vybírají. Stížnosti lze doručit i běžnou poštou na adresu Domova pro seniory Dubina Pardubice, Blahoutova 646 - 649, Pardubice PSČ 530 12.
2. Ústní stížnosti se podávají do zápisu. Zápis může provést pověřený zaměstnanec, kterým je:
 - a) vedoucí zařízení
 - b) vedoucí zdrav. úseku
 - d) vedoucí zdravotnického oddělení
 - e) sociální pracovníci

Zápis má předepsanou formu, obsahuje datum, jméno stěžovatele, jméno zaměstnance který zápis pořídil, důvod stížnosti, stručný popis události, podpis toho kdo zápis pořídil a podpis stěžovatele. V případě, že stěžovatel není schopen podpisu, pracovník, který zápis pořizuje, tuto okolnost do zápisu uvede. U zápisu stížnosti stěžovatele, který má problémy s vyjádřením, musí zapisovatel porozumět podstatě stížnosti a brát zřetel na individuální situaci uživatele. Pokud si uživatel přeje provést záznam o ústím podání stížnosti v době omezeného provozu (po-pá 15.30 – 7.00, soboty, neděle, svátky), provede zdravotní sestra ve službě zápis do ošetrovatelské dokumentace uživatele a o tomto učiní poznámku do sešitu o předávání informací SZP. Následný pracovní den tuto stížnost převezme pověřený zaměstnanec – vedoucí zdravotnického oddělení nebo jeho zástupce.

- 2.1 Stížnosti lze podávat i u nadřízeného pracoviště zařízení, kterým jsou Sociální služby města Pardubic, k rukám ředitele organizace.

Při neuspokojivém vyjádření ke stížnosti poskytovatelem služeb, může stěžovatel stížnost podat také:

- I. Sociální služby města Pardubic - ředitel Ing. Petr Krejčí, tel. 466 614 745, e-mail: info@ssmpce.cz, adresa: kpt. Jaroše 726, Pardubice 530 02

- II. Magistrát města Pardubic - vedoucí odboru sociálních věcí, tel. 466 859 622, adresa: Magistrát města Pardubic, nám. Republiky 12, Pardubice 530 02
- III. Kancelář veřejného ochránce práv – tel. 542 542 111, 542 542 888, fax: 542 542 112, web: <http://www.ochrance.cz>, e-mail: podatelna@ochrance.cz, adresa: Údolní 39, Brno 602 00
- IV. Národní a mezinárodní organizace monitorující stav lidských práv, např. Český helsinský výbor, tel. 257 221 141, e-mail: sekr@helcom.cz, web: <http://www.helcom.cz>, adresa: Štefánkova 216/21, Praha 5, 150 00

Článek V Evidence stížností

1. Evidence stížností musí být vedena tak, aby poskytovala údaje důležité pro hodnocení došlých a vyřízených stížností a umožňovala soustavnou kontrolu včasnosti a správnosti vyřizování stížností.
2. Stížnosti se evidují okamžitě po podání nebo v den doručení poštou do „Evidence stížností“ v kanceláři sociálních pracovníků 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, datum vyřízení a podpis zodpovědného zaměstnance. Veškerá písemná dokumentace související se stížností je založena pod pořadovým číslem stížnosti ve „Složce evidence stížností“ uložené u sociálních pracovníků.
3. Vedoucí zařízení, po prošetření skutečností uvedených ve stížnosti, pověří pracovníka odpovědného za její vyřízení. Tento pracovník, považuje-li to za vhodné, vyslechne stěžovatele a osoby, proti kterým je stížnost směřována, popř. další osoby, které mohou přispět k objasnění věci. Současně určí způsob prošetření a termín vyřízení v rámci zákonných lhůt. O vyřízení informuje vedoucího Domova pro seniory.
4. Ve vyřízení stížnosti se uvede, zda byla stížnost jako celek, resp. její části, důvodná, částečně důvodná nebo nedůvodná.
5. Byla-li stížnost shledána důvodnou nebo částečně důvodnou, vedoucí zařízení učiní nezbytná opatření k nápravě. O opatřeních přijatých k nápravě učiní záznam do spisu a současně o nich informuje stěžovatele.
6. Anonymní stížnosti se rovněž evidují.
7. Stížnost na vedoucího domova pro seniory Dubina Pardubice je zaevidována a předána ředitelství Sociálních služeb města Pardubic, k rukám ředitele.
8. Ústřední evidence stížností je vedena určeným pracovníkem ředitelství Sociálních služeb města Pardubic a povinností vedoucího zařízení je zajistit neprodleně její zaevidování v ústřední evidenci.
9. U zvlášť závažných stížností musí být neprodleně informován ředitel Sociálních služeb města Pardubic.

Článek VI

Vyřizování stížností

1. Vůči stěžovateli nesmí být činěny přímé ani nepřímé úkony z důvodu jeho podání.
2. O tom, kdo bude pověřen šetřením stížnosti, rozhodne vedoucí zařízení nebo jeho zástupce podle povahy stížnosti.
3. Stížnost musí být vyřízena nejpozději do 30 dnů od podání a zapsání do deníku pro evidenci stížností, odpovídá vedoucí zařízení. Stanovenou lhůtu lze překročit jen tehdy, pokud není možné v jejím průběhu zajistit podklady potřebné pro vyřízení a tyto stížnosti musí být řádně označené s určením náhradní lhůty k vyřízení. O překročení lhůty je nutné stěžovatele informovat.
4. O ústních jednáních, která se týkají stížností, musí být veden zápis, se kterým byli účastníci jednání srozuměni.
5. V písemné zprávě stěžovateli o výsledku šetření stížnosti, musí být uveden opravný prostředek, tj. kam se může stěžovatel obrátit, není-li s vyřízením stížnosti spokojen. Pro Domov pro seniory Dubina Pardubice je to ředitelství SSmP. Vyšší stupeň pro podání neuspokojivě vyřešené stížnosti je Magistrát města Pardubic, Odbor sociálních věcí.
6. Výsledek šetření anonymních stížností je po dobu dvou týdnů vyvěšen na hlavní informační tabuli umístěné na budově B.
7. Stížnost se považuje za vyřízenou, jakmile po jejím prošetření byla učiněna potřebná opatření k odstranění zjištěných závad a stěžovatel byl o tom písemně informován.
8. Opakuje-li stěžovatel stížnost, vedoucí zařízení přezkoumá, zda původní stížnost byla správně vyřízena, a o výsledku podá stěžovateli zprávu. Je-li v původním šetření stížnosti zjištěno pochybení nebo tato stížnost obsahuje v téže věci nové skutečnosti, postupuje se jako u stížnosti, která není opakovaná. Pokud stěžovatel podává stejnou stížnost již po třetí, není nutno stížnost znovu prošetřovat.
9. Pověřený zaměstnanec (sociální pracovnice) zaeviduje jednou týdně stížnosti, které byly ve schránkách. Po zaevidování jsou předány vedoucímu zařízení k odeslání na ředitelství Sociálních služeb města Pardubic, k rukám pověřeného pracovníka.

Článek VII

Kontrola a vyřizování stížností, včetně hodnocení jejich vývoje

Vedoucí Domova pro seniory Dubina Pardubice sleduje, zda opatření uložená na základě stížností k nápravě jsou řádně plněna a vyvozuje důsledky proti zaměstnancům, kteří jsou odpovědní za jejich neplnění.

Vedoucí zařízení ve spolupráci se zaměstnancem pověřeným evidováním stížností provádí průběžné vyhodnocení stížností a přijímá konkrétní opatření. 1 za rok zpracovává rozbor stížností a jejich příčin. Písemnou zprávu předává ředitelství Sociálních služeb města Pardubic.

Článek VIII

Závěrečná ustanovení

Lhůty pro úschovu stížností a skartaci jsou upraveny skartačním a spisovým řádem, vydaným Sociálními službami města Pardubic.