

STANDARD

Domova pro seniory Dubina Pardubice

č. 7

PRAVIDLA A METODIKA PRO PODÁVÁNÍ, EVIDENCI A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ, NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Obsah:

- I. Úvod
- II. Výklad pojmů
- III. Forma stížností a jejich podávání
- IV. Evidence stížností
- V. Vyřizování stížností
- VI. Kontrola a evidence stížností, včetně hodnocení jejich vývoje
- VII. Závěrečná ustanovení

Účinnost od:	1. 3. 2024
Schválila:	Mgr. Štěpánka Hrdinová
Zpracoval/a:	Realizační tým pro zavádění standardů kvality poskytované služby v Dps Dubina
Rozdělovník:	Všichni zaměstnanci Dps Dubina Pardubice, žadatelé a uživatelé Dps Dubina
Počet stran/příloh:	6/3

I. Úvod

Stížnost je vnímána jako zpětná vazba a důležitý zdroj informace, díky níž může Domov pro seniory Dubina (dále Dps) zkvalitňovat poskytované služby. Podání stížnosti vede k zamyšlení, zda způsob poskytované služby nelze změnit či zlepšit. Jde o výkon základního práva uživatele, díky kterému může uživatel žádat prošetření nebo nápravu skutečnosti, která ho svým způsobem poškodila či mu ublížila. Stížnost funguje také jako nástroj ochrany uživatele poskytované služby proti neoprávněnému zásahu do jeho práv a zájmů.

Tato směrnice stanoví pravidla pro podávání, evidenci a způsob vyřizování stížností. Dále stanovuje práva a povinnosti osob, které stížnosti vyřizují. Vztahuje se na podávání, evidenci a vyřizování stížností uživatelů poskytovaných služeb, zaměstnanců anebo dalších osob. Jedná se o stížnosti na kvalitu, rozsah a průběh poskytovaných služeb nebo na konkrétního zaměstnance, v souvislosti s jeho výkonem pracovní činnosti. Vztahuje se rovněž na anonymní stížnosti, obsahují-li konkrétní údaje, které lze prošetřit.

Uživatelé Dps jsou průběžně seznamováni sociálními pracovníky a vedoucími pracovníky se svým právem podat stížnost (právo „stěžovat si“) na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb. S touto možností jsou seznamováni vhodnou formou, která je pro ně srozumitelná. Na pravidelném setkání s vedoucí zařízení se mohou uživatelé bez obav vyjádřit o svých problémech, obavách či stížnostech, ale i kdykoliv jindy. Tento dokument je dále vyvěšen na nástěnkách jednotlivých oddělení (v jednodušší formě, viz příloha č. 3) a nakonec na webových stránkách Dps. Dokument navazuje na Standard č. 7 Dps a dále na Směrnici Sociálních služeb města Pardubic (dále SsmP) pro přijímání a vyřizování stížností, oznámení a podnětů občanů č. 15/2014.

II. Výklad pojmů

Stěžovatel je uživatel služeb nebo jiná osoba, která se ústní nebo písemnou formou domáhá oprávněných zájmů v souvislosti s poskytovanými sociálními službami.

Stížnost je ústní nebo písemné vyjádření nespokojenosti.

Anonymní stížnost je písemné nepodepsané podání nebo podání podepsané nečitelně bez udání adresy stěžovatele.

Nezávislý zástupce je fyzická nebo právnická osoba, která nemá žádný vztah k poskytovateli služeb.

III. Forma stížností a jejich podávání

Ústně si uživatelé mohou stěžovat kterémukoliv pracovníkovi zařízení, ke kterému mají důvěru. Pracovník zařízení je povinen neprodleně informovat o stížnosti přímou nadřízenou. Přímá nadřízená informuje o této události vedoucí zařízení, která společně s pracovníkem, který tuto stížnost přijal, o daném sdělení vyhotoví písemný zápis (přítomni: pracovník, vedoucí zařízení, popř. uživatel či jiná osoba).

Stížnost podaná ústní formou vedoucímu zařízení je neprodleně projednána. Řízení jsou účastni: vedoucí zařízení, vedoucí pracovník a pracovník, kterého se stížnost týká (popř. uživatel, kterého se stížnost týká).

Pokud má stížnost **písemnou formu** a je doručena poštou na adresu Blahoutova 646-649 anebo vhozena do poštovní schránky, pak je také evidována v Knize došlé pošty. Pokud je stížnost písemná a předána osobně, přijímají ji pouze vedoucí zařízení nebo jeho zástupce. Předání je stvrzeno pořízením kopie stížnosti podpisy obou stran, razítkem Dps a datem předání.

Anonymní stížnost je možné vhodit do schránky k tomuto účelu určené a označené, eviduje se v Knize stížností v elektronické podobě. Vyřízení anonymní stížnosti je uveřejněno prostřednictvím písemného vyjádření, které je vyvěšeno po dobu 14 dnů na všech odděleních Dps.

Schránky stížností a připomínek jsou umístěné na budově B (naproti recepci a vchodu do budovy B u schodiště), na budově C (naproti vstupu do budovy C u schodiště) a na budově D (naproti vchodu do budovy D u výtahu po levé straně) a jsou označeny STÍŽNOSTI A PŘIPOMÍNKY. Za vybírání schránek na stížnosti odpovídají sociální pracovníce, které je jedenkrát za týden vybírají. U schránky jsou dostupné psací potřeby (papír, tužka), obsah schránky je evidován v Knize stížností, která se nachází u vedoucího zařízení.

Stěžovatel má možnost si svobodně zvolit zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat. Zástupcem může být právnická nebo fyzická osoba. Nezávislý zástupce stojí mimo strukturu zařízení i zřizovatele. V případě potřeby může mít stěžovatel k dispozici tlumočnicka (znakový jazyk).

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

- SsmP - ředitel Ing. Petr Krejčí, tel. 466 614 745, e-mail: info@ssmpce.cz, adresa: kpt. Jaroše 726, Pardubice 530 02
- Magistrát města Pardubic - vedoucí odboru sociálních věcí, tel. 466 859 622, adresa: Magistrát města Pardubic, nám. Republiky 12, Pardubice 530 02
- 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
- 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

IV. Evidence stížností

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.

Stížnosti se evidují okamžitě v „Knize stížností“ (viz příloha č. 1) s uvedením pořadového čísla, data podání či přijetí, jméno, příjmení a adresa stěžovatele, předmět stížnosti, kdy a komu byla stížnost předána k prošetření nebo vyřízení.

Zápis stížností má předepsanou formu a obsah, viz příloha č. 2.

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 vedoucí zařízení.

Ve vyřízení stížnosti se uvede výsledek šetření, datum vyřízení a podpis zodpovědného zaměstnance a zda byla stížnost jako celek, resp. její části, důvodná, částečně důvodná nebo nedůvodná. Veškerá písemná dokumentace související se stížností je založena pod pořadovým číslem stížnosti ve složce „Evidence stížností“ uložené u vedoucího zařízení.

Byla-li stížnost shledána důvodnou nebo částečně důvodnou, vedoucího zařízení učiní nezbytná opatření k nápravě. O opatřeních přijatých k nápravě učiní záznam do spisu a současně o nich informuje stěžovatele.

Anonymní stížnosti se rovněž evidují.

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 všeobecná sestra ve službě zápis do ošetřovatelské 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 a předá informaci o podání stížnosti vedoucího zařízení.

Stížnost na vedoucího zařízení je zaevidována a předána ředitelství Sociálních služeb města Pardubic, k rukám pana ředitele.

Ústřední evidence stížností je vedena určeným pracovníkem ředitelství SsmP a povinností vedoucího zařízení je zajistit neprodleně její zaevidování v ústřední evidenci.

U zvláště závažných stížností musí být neprodleně informován ředitel Sociálních služeb města Pardubic.

V. Vyřizování stížností

Vůči stěžovateli nesmí být činěny přímé ani nepřímé úkony z důvodu jeho podání.

O tom, kdo bude pověřen šetřením stížnosti, rozhodne vedoucí zařízení nebo jeho zástupce podle povahy stížnosti. Je nepřijatelné, aby vyřízením stížnosti byl pověřen pracovník, proti kterému stížnost směřuje, nebo pracovník jemu podřízený. Dále stížnost nesmí prošetřovat osoba, která by mohla být jiným způsobem osobně zainteresována na způsobu, jak bude vyřízena.

Stížnost musí být vyřízena nejpozději do 30 dnů od podání a zaevidování, 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.

O ústních jednáních, která se týkají stížností, musí být veden zápis, se kterým byli účastníci jednání srozuměni.

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.

Výsledek šetření anonymních stížností je po dobu dvou týdnů vyvěšen na nástěnkách na jednotlivých odděleních Dps.

Stížnost se považuje za vyřízenou, jakmile po jejím prošetření byla učiněna potřebná opatření k odstranění zjištěných závad a stěžovatel byl o tom písemně informován. Pokud stěžovatel na písemné formě netrvá, je o tom proveden zápis do formuláře stížností.

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.

VI. Kontrola a evidence stížností, včetně hodnocení jejich vývoje

Vedoucí zařízení provádí rozbor stížností, příčin jejich vzniku a vyvozuje závěry pro zkvalitnění činnosti Dps.

Prošetřovány jsou i stížnosti anonymní.

Rozbor stížností předá vedoucí zařízení na ředitelství SsmP dle Směrnice SsmP, tj. 1 x za rok písemnou zprávu o rozboru stížností a jejich příčin předávají pracovníkovi vnitřní kontroly do 15. 2. následujícího roku.

VII.
Závěrečná ustanovení

Lhůty pro úschovu stížností a skartaci jsou upraveny skartačním a spisovým řádem, vydaným Sociálními službami města Pardubic. Tato směrnice aktualizuje směrnici z 1. 3. 2019.

EVIDENCE STÍŽNOSTÍ DPS DUBINA, ROK: 2024

pořadové číslo	datum a způsob podání	jméno, příjmení a adresa stěžovatele	předmět stížnosti	datum předání k prošetření a uvedení zodpovědné osoby	výsledek prošetření	datum vyřízení, uvedení zodpovědného pracovníka
----------------	-----------------------	--------------------------------------	-------------------	---	---------------------	---

STÍŽNOST

Pořadové číslo:

Datum podání stížnosti:

Jméno a příjmení stěžovatele:

Komu, kdy a jakým způsobem byla stížnost předána:

Předmět stížnosti:

Výsledek šetření:

Datum vyřízení stížnosti, seznámení a podpis stěžovatele:

Stížnost*:

- důvodná
- nedůvodná
- částečně důvodná

Zapsala dne:

Podpis zapisovatele stížnosti:

*nehodící škrtněte

PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ V DPS DUBINA

Domov pro seniory Dubina vnímá stížnost jako zpětnou vazbu a důležitý zdroj informace, díky níž může zkvalitňovat poskytované služby. Podání stížnosti vede k zamyšlení, zda způsob poskytované služby nelze změnit či zlepšit. Funguje také jako nástroj ochrany uživatelů našeho domova.

NA CO SI JE MOŽNÉ STĚŽOVAT SI

- ✚ na kvalitu nebo způsob poskytování služby
- ✚ na chování a pracovní činnost zaměstnanců nebo na cokoliv jiného, co se Vám nelíbí

KDO JE OPRAVNĚNÝ PODAT STÍŽNOST

- ✚ uživatel poskytované služby
- ✚ osoba blízká anebo opatrovník uživatele
- ✚ uživatelem zvolený zástupce pro podání a vyřizování stížností či jiná nezávislá osoba hájící zájmy uživatele
- ✚ jakýkoliv občan

1

JAKOU FORMOU MŮŽE BÝT STÍŽNOST PODÁNA

- ✚ ústně (osobně, telefonicky)
- ✚ písemně (poštou, osobním předáním, vložením do schránky stížností, e-mailem)
- ✚ anonymně (vložením do schránky stížností)

OPRAVNĚNÁ OSOBA K VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTI

- ✚ vedoucí zařízení, popřípadě zástupce
- ✚ ředitel Sociálních služeb města Pardubice

JAKÝM ZPŮSOBEM BUDE STÍŽNOST VYŘIZOVÁNA

- ✚ vyřízení vždy probíhá písemně a pro stěžovatele srozumitelnou formou
- ✚ stížnost nesmí být na újmu tomu, kdo ji podal a v jehož zájmu je podána
- ✚ pracovníci přebírající stížnost jsou vázáni mlčenlivostí
- ✚ každá stížnost je přijata, zaevidována, je vyřízena nejpozději do 30 dnů od data obdržení; lhůtu 30 dní od podání stížnosti lze překročit jen ve výjimečných případech pouze se souhlasem ředitele Sociálních služeb města Pardubice; o prodloužení lhůty je stěžovatel písemně informován
- ✚ vyřízení anonymní stížnosti je vyvěšeno na nástěnkách po dobu 14 dnů na všech odděleních domova

ODVOLÁNÍ PROTI VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTI

- ✚ v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti se může stěžovatel obrátit na nadřízený orgán poskytovatele nebo instituce sledující dodržování lidských práv: Sociální služby města Pardubic, ředitel Ing. Petr Krejčí, tel. 466 614 745, e-mail: info@ssmpce.cz, adresa: kpt. Jaroše 726, Pardubice 530 02
- ✚ Magistrát města Pardubic, vedoucí odboru sociálních věcí, tel. 466 859 622, adresa: Magistrát města Pardubic, nám. Republiky 12, Pardubice 530 02
- ✚ 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
- ✚ 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



Další informace lze získat u vedoucí zařízení a v neposlední řadě ve Standardu č. 7 „Pravidla a metodika pro podávání, evidenci a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby“.