

DOMOV DŮCHODCŮ VELKÉ HAMRY

příspěvková organizace

468 45 Velké Hamry 600

IČ: 712 200 03



STANDARD Č. 7

**STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ
SOCIÁLNÍCH SLUŽEB**

SQ: 7

Metodikou se řídí: všichni pracovníci organizace

1. ÚVOD

1.1 Tímto standardem máme písemně vypracovaná vnitřní pravidla pro podání, vyřizování a evidenci stížností uživatelů na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby.

1.2 Pravidla jsou přizpůsobena individuálním schopnostem a možnostem uživatele. Pravidla jsou definována i v Domácím řádu a jsou závazná pro poskytovatele i uživatele.

1.3 O způsobech podání podnětů, připomínek a stížností jsou uživatelé informováni hned při přijímací proceduře, dále jsou na jednotlivých odděleních letáčky na nástěnkách.

1.4 Pro anonymní podání podnětů, připomínek, stížností jsou na každém oddělení umístěny schránky důvěry.

1.5 Každý uživatel při nástupu do domova obdrží informační kartičku s postupem podávání stížností a s kontaktními údaji (příloha č. 2).

2. ROZLIŠENÍ POJMŮ PODNĚT, PŘÍPOMÍNKY, STÍŽNOST

2.1 Rozlišení pojmů podnět, připomínka, stížnost

- **Podnět** – směřuje ke zlepšení podmínek v domově
- **Připomínka** – upozorňuje na drobné nedostatky
- **Stížnost** – je vyjádřením nespokojenosti s kvalitou a způsobem poskytovaných služeb v Domově pro seniory Velké Hamry (dále jen v domově)

3. PODNĚT

3.1 Podnět může být podán

- a) ústně
- b) písemně
- c) při individuálním rozhovoru s uživatelem
- d) prostřednictvím schránek důvěry

3.2 Podnět přijímá kterýkoli pracovník a má povinnost jej písemně zaznamenat (kdo podnět podává, čeho se týká + datum podání) a informovat o něm na nejbližší poradě oddělení.

3.3 Podněty se projednávají na poradách oddělení, poradách vedoucích pracovníků, jednáních výboru obyvatel.

3.4 Uživatel je o projednání podnětu a následném postupu vždy ústně nebo písemně vyrozuměn vedoucím pracovníkem a to nejpozději do 30 dnů od jeho doručení, u písemného podnětu pokud je uvedeno jméno a kontaktní adresa.

4. PŘIPOMÍNKA

4.1 Připomínka může být podána

- a. ústně
- b. písemně
- c. při individuálním rozhovoru s uživatelem
- d. prostřednictvím schránek důvěry

4.2 Ústně podanou připomínku přijímá kterýkoli pracovník a má povinnost ji písemně zaznamenat (kdo připomínku podává, čeho se týká + datum podání) a informovat o ní na nejbližší poradě oddělení.

4.3 Připomínky se projednávají na poradách oddělení, poradách vedoucích pracovníků, jednáních výboru obyvatel.

4.4 Postup při zpracování připomínek:

uživatel je o projednání připomínky a následném postupu vždy ústně nebo písemně vyrozuměn vedoucím pracovníkem nejpozději do 30 dnů od jejího doručení, u písemných připomínek - pokud je uvedeno jméno a kontaktní adresa.

5. STÍŽNOSTI

5.1 Kdo může podat stížnost

- a) uživatel
- b) uživatelem pověřená osoba
- c) v zájmu uživatele kterákoli osoba

5.2 Způsob podání stížnosti:

- a) ústně
- b) písemně zápisem do knihy stížností
- c) písemně (i anonymně) do schránek stížností, připomínek a podnětů (schránky důvěry), které jsou umístěny na každém oddělení
- d) písemně, oznamovacím dopisem

5.3 Kdy a komu si můžete stěžovat

Stížnost může být podána kdykoliv a kterémukoliv zaměstnanci domova.

5.4 Postup pro přijímání stížností

- a. Pracovník, který přijímá **ústní stížnost**, se musí kontrolními otázkami ujistit, že stížnosti správně porozuměl.

- b. Pracovník je povinen stížnost vždy zapsat. Přijme-li stížnost **řadový zaměstnanec** domova, zapíše ji do knihy „Záznam podnětů, připomínek a stížností“, která je umístěna na každém oddělení a na každém úseku (kuchyň, prádelna, údržba)
- c. Zápis stížnosti musí obsahovat konkrétní výroky stěžovatele, ne jen jejich výklad ze strany personálu, dále jméno a příjmení, datum podání stížnosti a jméno pracovníka, který stížnost zapsal.
- d. Každou stížnost oznámí pracovník (PSP, SZP) svému přímému nadřízenému na nejbližší ranní poradě oddělení. V případě, že stížnost posoudí jako velmi závažnou a neodkladnou, informuje ihned.
 - ostatní pracovníci (např. pracovníci údržby, prádelny, kuchyně...) písemně poznamenanou stížnost předají nejpozději následující pracovní den sociálním pracovníkům, kteří mají povinnost ji doručit příslušnému vedoucímu pracovníkovi.
- e. **Knihy stížností** pro uživatele a veřejnost je volně dostupná na každém oddělení (v kulturní místnosti). Zápisy v knize každý pracovní den kontroluje vedoucí oddělení nebo její zástupkyně.
- f. **Schránka důvěry** je umístěna na každém oddělení a ve vestibulu. Přijímáním písemných stížností ze schránek důvěry na oddělení je pověřena příslušná vedoucí oddělení. Vedoucí oddělení schránky pravidelně každý všední den kontrolují. Schránku ve vestibulu kontroluje sociální pracovnice
- g. **Písemná stížnost** (oznamovacím dopisem) je zaevidována do knihy došlé pošty a předána ředitelce zařízení.
- h. **Evidenci stížností vede ředitelka zařízení. Všichni vedoucí pracovníci mají povinnost informovat ředitelku o stížnosti, kterou přijali.**

5.5 Postup pro řešení stížností

Kompetence:

- a. Stížnost na kvalitu služby určitého oddělení/úseku vždy řeší vedoucí tohoto oddělení/úseku.
- b. Pokud stížnost nesnese odkladu a řadový zaměstnanec je schopen ji vyřešit sám, provede nezbytná opatření a oznámí stížnost svému vedoucímu, který případně stanoví další postup při pokračování v řešení stížnosti.
- c. Ředitelka domova působí jako odvolací orgán v případě, že stěžovatel nebude spokojen s vyřešením nebo postupem řešení stížnosti.
- d. Při nespokojenosti stěžovatele s postupem ředitelky při vyřizování stížnosti je odvolacím orgánem zřizovatel zařízení (kontakt - viz dále bod. 9)

5.6 Postup prověřování stížností

- a. Stížnost musí být prověřena v celém rozsahu. Ten, kdo stížnost prověřuje je povinen zjišťovat informace od všech zúčastněných. Vést o zjištěních záznamy a informovat o výsledku všechny zúčastněné.
- b. Postupy prověřování musí být voleny tak, aby vedly k rychlému zjištění skutečného stavu, nesnižovaly důstojnost žádného z účastníků a neovlivňovaly nežádoucím způsobem budoucí vztahy mezi účastníky.
- c. Stížnost je vyřízena přiměřenou odpovědí, včetně informace o přijatých opatřeních vedoucích k odstranění zjištěných závad.
- d. V případě, že stížnost podá jiná osoba než uživatel, aniž by měla zmocnění k jeho zastupování, je tato osoba informována o přijatém opatření pouze v takovém rozsahu, při kterém nedojde k porušení povinnosti ochrany osobních údajů osoby, v jejímž zájmu stěžovatel jedná.

5.7 Postup při zpracování stížností:

Na žádost stěžovatele bude zachována mlčenlivost o jeho totožnosti.

Ústní stížnost:

- a. Pověřený pracovník vyřeší stížnost nejpozději do 30 dnů
- b. O výsledku učiní zápis do knihy „Záznam podnětů, připomínek a stížností“, a stěžovatele se záznamem seznámí.
- c. Stěžovatel potvrdí seznámení s obsahem vyřešení stížnosti svým podpisem.

Písemná stížnost:

- a. Pověřený pracovník nejpozději do 30 dnů od jejího doručení stěžovatele písemně vyrozumí o výsledku prošetření stížnosti, pokud stěžovatel uvede jméno a adresu pro doručování.
- b. Písemná odpověď je formulována tak, aby jí stěžovatel porozuměl.
- c. Písemnou odpověď je možné doplnit o ústní vysvětlení.
- d. Pokud se nedostane stěžovateli odpovědi do 30 dnů, musí být o tom stěžovatel písemně informován i s uvedením důvodu.

Anonymní stížnost:

- a. Vždy se prošetří
- b. Výsledek prošetření je písemně zformulován a uložen v evidenci stížností u ředitelky zařízení
- c. Oznámení výsledku formou vyvěšení na nástěnku

5.8 Informování

- a. Pravidla stížností jsou uvedena i v Domácím řádu, který je uživatelům k dispozici ve vestibulu budovy. Domácí řád je nedílnou součástí Smlouvy.
- b. Pravidla pro podávání stížností jsou závazná pro všechny zaměstnance domova.
- c. Za seznámení zaměstnanců s postupem vyřizování stížností zodpovídá přímý nadřízený.

5.9 Evidence stížnosti

- a. Všechny písemné stížnosti jsou evidovány u ředitelky domova
- b. Evidence obsahuje:
 - evidenční číslo;
 - datum podání;
 - stručný obsah stížnosti;
 - datum vyřízení stížnosti
 - v šanonu uložené došlé stížnosti s příslušným evidenčním číslem; záznamy o prošetřování + výsledek prošetřování stížnosti
- c. Ústně podané stížnosti jsou zaznamenány do knih „Záznam podnětů, připomínek a stížností“

6. KONTAKTNÍ ÚDAJE PRO PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTI A VYMEZENÍ KOMPETENCÍ

6.1. Ředitelka organizace

ředitelka Jitka Semencová

tel.: 483 368 715

ddvhamry@volny.cz

- a. Působí jako odvolací orgán v případě, že stěžovatel není spokojen s vyřešením stížnosti nebo postupem jejího řešení.
- b. Je informována o všech přijatých stížnostech a následných opatřeních.
- c. V případě, že stížnost směřuje proti níže uvedeným vedoucím úsekům, je možné se obrátit přímo na ředitelku organizace.

6.2. Vedoucí sociálního úseku

Bc. Olga Švejdová

tel.: 483 368 717

socialni1.ddvhamry@volny.cz

- a. Řeší podněty, připomínky, stížnosti na kvalitu poskytování sociálních služeb a to ve všech směrech.
- b. V případě, že výsledek prošetření stížnosti není stěžovateli srozumitelný, pomáhá stěžovateli text pochopit.

6.3 Vedoucí úseků služeb - A,B,C,D

- a. Řeší podněty, připomínky, stížnosti uživatelů, jejich příbuzných nebo jiných osob na poskytovanou péči vykonávanou na úseku v jejich kompetenci.

Řeší např.

- podezření na nedostatečnou péči
- neshody mezi uživateli
- oznámenou ztrátu jejich finanční hotovosti a to vždy ve spolupráci se sociální pracovníci

- b. Stížnosti, které nespádají do jejich kompetence, postoupí příslušnému vedoucímu pracovníkovi (např. stížnosti na stravování postoupí ved. stravování).

6.4 Kontakty na vedoucí jednotlivých úseků :

vedoucí úseku služeb A

Alena Hozová

tel.: 483 368 732

vedoucí úseku služeb B a D

Eva Daníčková

tel.: 483 368 716, 483 368 723

vedoucí úseku služeb C

Jaroslava Tuláčková

tel.: 483 368 725

vedoucí stravování

Jana Linhartová

tel.: 483 368 712

Řeší podněty, připomínky a stížnosti týkající se kvality a skladby stravy.

vedoucí prádelny

Vlasta Hochmanová

tel.: 483 368 712

Řeší podněty, připomínky a stížnosti související s manipulací prádla, např. špatně označené prádlo, chybějící prádlo, závady na prádle apod.

vedoucí úklidu

Bohdana Zuzánková

tel.: 483 368 711

Řeší podněty, připomínky a stížnosti související s úklidem pokojů a společných prostor,

7. KONTAKTNÍ ÚDAJE NA NADŘÍZENÉ ORGÁNY A NEZÁVISLÉ ORGÁNY

7.1 Nadřízený orgán:

za zřizovatele Domova důchodců Velké Hamry:

Krajský úřad Libereckého kraje

Odbor sociálních věcí
Vedoucí odboru sociálních věcí
U Jezu 642/2a
460 01 Liberec 2

Krajský úřad Libereckého kraje

Člen rady kraje pro resort sociálních věcí
U Jezu 642/2a
460 01 Liberec 2

7.2 Nezávislé orgány:

Kancelář veřejného ochránce práv

Údolní 39
602 00 Brno

Český helsinský výbor

Jelení 5
118 00 Praha 1

Příloha č. 1 ke Standardu č. 7 – Nejčastější dotazy uživatelů

Příloha č. 2 ke Standardu č. 7 – Informační karta

Tento standard nabývá účinnost ode dne: 11.11.2013
Vypracovala: Jitka Semencová, Bc. Jana Patková, Bc. Olga Švejdová v listopadu 2013
Schválila: Jitka Semencová dne: 11.11.2013

Nejčastější dotazy uživatelů – příklady z praxe – modelové situace

1. Pokud budu chtít podat stížnost, na koho se zde v domově mám obrátit?

Záleží, koho si vyberete, zda svého klíčového pracovníka nebo vedoucí oddělení, můžete ale požádat kteréhokoliv zaměstnance domova, ke kterému máte důvěru.

2. Může za mě sepsat stížnost vnučka?

Ano, může ji sepsat vnučka nebo kdokoliv jiný, nemusí se jednat o rodinného příslušníka.

3. Musím stížnost podepsat?

Nemusíte, můžete ji podat anonymně.

4. Kam mám sepsanou stížnost odeslat?

Můžete ji donést osobně do kanceláře sociálních pracovníků, nebo ji poslat jako dopis, nebo ji vložit do schránek důvěry.

5. Kde najdu tuto schránku?

Schránky důvěry jsou umístěny na každém oddělení a ve vestibulu naproti hlavnímu vchodu.

6. Dostanu odpověď na svoji stížnost a budu ji rozumět?

- Stížnost je vyřízena přiměřenou odpovědí, včetně informace o přijatých opatřeních vedoucích k odstranění zjištěných závad.
- Odpověď obdržíte písemně do 30 dnů od doručení, pokud uvedete kontaktní adresu.
- Pokud neobdržíte odpověď do 30 dnů, budete písemně informováni o důvodu prodloužení řešení Vaší stížnosti.
- Písemná odpověď je formulována tak, aby jí stěžovatel porozuměl.
- Pokud by nebyla úplně srozumitelná, přijďte s odpovědí za sociální pracovníci.

7. Pokud nebudu spokojený s odpovědí, mohu se odvolat?

Ano, můžete se obrátit na nadřízený nebo nezávislý orgán (kontakty jsou uvedeny výše).

8. Nebudou se mi zaměstnanci, na které si stěžuji, mstít?

- Pracovníci to dělat nesmí, takže by k tomu nemělo docházet. Pokud byste však vnímal/a změnu v chování pracovníka/pracovníků ke své osobě, informujte o tom ihned **sociální pracovníci**.
- Na Vaši žádost také může být zachována mlčenlivost o Vaší totožnosti.

9. Kde jsou shromažďovány jednotlivé stížnosti?

Všechny písemné stížnosti jsou evidovány u ředitelky organizace.