

Pravidla pro podávání a vyřizování stížnosti, podnětu, připomínky

Stížnost

Stížnost je vyjádření nespokojenosti uživatele, jeho příbuzných či jiných osob s kvalitou služeb poskytovaných v CHDPS.

Podnět, připomínka

Každý uživatel služeb poskytovaných CHDPS, jeho rodinný příslušník nebo jiná osoba má právo podat stížnost, je-li nespokojen s poskytovanými službami. Stejně tak je možné podávat návrhy, náměty či připomínky, které povedou ke zlepšení poskytovaných služeb a větší spokojenosti uživatelů.

Tyto stížnosti, podněty a připomínky jsou pro pracovníky a vedení Charity Kroměříž (dále jen CHK) cennou zpětnou vazbou, která je důležitá pro zlepšování kvality poskytovaných služeb.

Postup při vyřizování stížností je písemně zpracován ve vnitřní směrnici Charity Kroměříž, se kterou je tato metodika v souladu.

Pracovníci CHDPS musí svým chováním a přístupem vytvářet atmosféru vzájemné důvěry a žádný uživatel nesmí být jakkoliv diskriminován za to, že si stěžoval. Prevencí stížností je kvalitní komunikace s uživateli a jejich rodinnými příslušníky, pravidelné hodnocení individuálních plánů, které poskytuje zpětnou vazbu, profesionalita a dobrá atmosféra na pracovišti.

Se způsobem vyřizování stížností je každý uživatel, či jeho zákonný zástupce podrobně seznámen při vstupu do poskytované služby – provádí sociální pracovník.

Zásady pro přijímání stížnosti

1. Stížnost může stěžovatel předat kterémukoliv zaměstnanci domova v objektu domova. Každý zaměstnanec domova je povinen stížnost přijmout, a to i ústní formou, vyplnit Záznam o převzetí stížnosti a stížnost předat neprodleně vedoucímu domova nebo jeho zástupci. Stěžovatel má právo zůstat v anonymitě, v tomto případě jeho jméno nevyplňujeme.
2. V hlavním vstupu do zařízení jsou k dispozici formuláře: „Podání stížnosti, podnětu, připomínky na poskytované sociální služby CHDPS“. Je zde umístěna schránka, do které je možné vyplněné formuláře vložit. V pracovních dnech může stěžovatel podat stížnost přímo u vedoucího domova, sociální pracovnice, vedoucí přímé péče.
3. Způsoby podání stížnosti:
osobně ústně, telefonicky, písemně osobním podáním, vložením do určených schránek v domově, poštou, elektronicky e-mailem, na technickém nosiči dat.

V CHDP je umístěná schránka na stížnosti, která je vybírána 1x týdně vedoucí CHDPS nebo SP za přítomnosti dalšího pracovníka jako svědka. O každém otevření schránky je proveden záznam .

Evidence stížností

Každá stížnost musí být zaevidována na Evidenčním listu stížnosti. Každý kalendářní rok má svou číselnou řadu.

Vyřizování stížností

1. Při vyřizování stížnosti je nutno vycházet z jejího obsahu bez zřetele na to, kdo ji podal a proti komu směřuje. Podání stížnosti nesmí být na újmu tomu, kdo ji podal ani tomu, v jehož zájmu byla stížnost podána (nejde-li o tutěž osobu).
2. Požádá-li stěžovatel, aby jeho jméno nebylo uváděno, postupuje se při evidenci a šetření stížnosti tak, aby jeho totožnost zůstala utajena.
3. Stížnost je nutné vyřizovat neprodleně, odpovědně a bez průtahů. Při prošetřování musí být posouzeny všechny body stížnosti.
4. S anonymní stížností se nakládá jako s každou jinou stížností s tím rozdílem, že odpověď na stížnost je zveřejněna písemnou formou na nástěnce v prostorách domova po dobu 10 dnů od vyřešení.
5. V zájmu řádného prošetření stížnosti může být vyslechnut stěžovatel, jakož i osoby, proti kterým stížnost směřuje. O ústních jednáních při prošetřování stížnosti sepíše zaměstnanec prošetřující stížnost zápis. Zápis musí obsahovat jména všech osob, jež se jednání zúčastnily, stručný a výstižný záznam oprůběhu a výsledku jednání, vyjádření účastníků pokud o to požádají, doložku o tom, že účastníci jednání byli s obsahem zápisu seznámeni. Zápis podepíše pracovník provádějící šetření a všichni účastníci jednání. Jestliže některý z účastníků odmítne zápis podepsat, poznamená se tato skutečnost do zápisu.
6. Vyřízením stížnosti nesmí být pověřen pracovník, proti němuž stížnost směřuje nebo jehož rozhodnutí se stížnost týká.
7. Stížnost musí být prošetřena a vyřízena nejdéle do 30 dnů ode dne, kdy byla přijata. O vyřízení stížnosti bude stěžovateli podána písemná zpráva ve výše uvedené lhůtě a to i v případě, bylo-li zjištěno, že stížnost není oprávněná.
8. Opakuje-li stěžovatel stížnost, je nutné prověřit, zda byla původní stížnost správně vyřízena a o výsledku podat stěžovateli zprávu.
9. Je-li předmětem stížnosti vážné porušení práv uživatele, hrubé porušení pracovních povinností pracovníka nebo situace, která by mohla vést k ohrožení zdraví nebo majetku, musí být o stížnosti informována i ředitel Charity Kroměříž.

10. Dle obsahu stížnosti může pověřit vedoucí CHDPS další osobu prošetřením stížnosti. Jde-li o oblast sociálně zdravotní péče - vyřizuje stížnost vrchní sestra, jedná-li se o finance, soužití uživatelů na pokojích, individuální práci s uživatelem apod. vyřizují sociální pracovníci. Vedoucí zařízení se zabývá jakoukoli závažnou stížností týkající se např. porušení práv uživatelů, porušení etického kodexu charitních pracovníků nebo stížnosti zabývající se provozem, uzavřenými smlouvami atd. stejně jako stížnostmi na konkrétního pracovníka.
11. Jsou-li v průběhu šetření stížnosti zjištěny skutečnosti, které zakládají podezření ze spáchání přestupku, správního deliktu či trestného činu, je třeba o tom neprodleně informovat vedoucího domova. Ten následně informuje ředitele organizace, který rozhodne o dalším postupu.

Vyjádření stížnosti nekomunikujícím uživatelem

V CHDPS Cetechovice pečujeme i o klienty, kteří nejsou schopni vyjádřit svou nespokojenost či stížnost slovně. Proto je důležité umět u jednotlivých klientů rozpoznat známky spokojenosti či nespokojenosti. U projevů nespokojenosti vždy zvažujeme, že může jít o vyjádření stížnosti na průběh služby, omezení práv klienta nebo chování personálu.

Na způsob vyjádření spokojenosti či nespokojenosti, možné situace, které klient nemá rád, se informuje SP v rámci sociálního šetření před nástupem do služby a je součástí prvotního IP. Dalším zdrojem k získání těchto poznatků je pozorování, především neverbálních projevů, empatie, předvídání na základě zkušeností.

Pokud nekomunikující klient vyjadřuje nespokojenost, v první řadě se snažíme v rámci poskytování péče najít příčinu – špatná poloha, pocit žízně, chlad, horko apod. Zajistíme změnu pracovníka na další úkon apod. Pokud projev nespokojenosti pokračuje, probereme situaci na odpolední poradě spolu s týmem (VPP, setra, SP, případě vedoucí), SP provede záznam do Průběžných záznamů v PC, dále informaci zapíše do Knihy hlášení. Klientovi je nadále věnována zvýšená pozornost, jsou vedeny záznamy o pozorovaných projevech a situacích, kdy dochází k výraznějším projevům nespokojenosti.

Pokud do týdne nenastane zlepšení, sepíše SP záznam o stížnosti.

Kde je možné podávat stížnost

Stížnost je možno podávat v CHDPS, v sídle Charity Kroměříž, ul. Ztracená 63, na Arcidiecézní charitě Olomouc nebo u jiných institucí, například u orgánů státní správy, samosprávy, odborných profesních komorách apod. Stejně tak v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti má stěžovatel možnost obrátit se k nadřízenému nebo nezávislým orgánům.

Osoby pověřené vyřizováním stížností v CHDPS:

Mgr. Monika Vymazalová – vedoucí, tel: 731 604 573

Mgr. Zuzana Kováčová – sociální pracovnice, tel: 733 523 632

Mgr. Sylva Honzáková - sociální pracovnice, tel.: 731 103 945

Nadřízené orgány

Mgr. Jan Kapounek, ředitel Charity Kroměříž, tel: 573 343 648

Arcidiecézní charita Olomouc, tel: 588 519 087

Jiné instituce, kde je možné podat stížnost na kvalitu poskytovaných sociálních služeb:

Ministerstvo práce a sociálních věcí

Zlínský kraj – odbor sociálních věcí, tř. T. Bati, 761 90 Zlín, telefon: 577 043 111

Kancelář Veřejného ochránce práv, Údolní 658/39, 602 00 Brno, telefon: 542 542 111

podatelna@ochrance.cz

Český Helsinský výbor, Štefánikova 216/21, 118 00 Praha, telefon: 257 221 142

Zpracovala: Mgr. Zuzana Kováčová, Mgr. Monika Vymazalová

Schválila: Mgr. Monika Vymazalová