

STANDARD č. 7
STÍŽNOST NA KVALITU NEBO POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Organizační závaznost:	Dokument je závazný pro všechny zaměstnance Adámkova vila, Osobní asistence, z. ú.		
Aktualizace k: 01. 01. 2024	Platnost od: 01. 05. 2021	Revize: 01. 01. 2025	
Zpracovaly:	Jméno a příjmení: Klára Hýžová	Pracovní funkce: zástupce ředitele	Datum: 01. 01. 2024
	Jméno a příjmení: Bc. Radka Pechová Černohorská Romana Kaňáková Pavla Sošková	Pracovní funkce: sociální pracovník asistent ředitele, vedoucí provozu vedoucí Osobní asistence	Datum: 01. 01. 2024
Schválil:	Jméno a příjmení: Lenka Janečková	Pracovní funkce: ředitel ústavu	Datum: Podpis:
Počet stran: 6	Počet příloh: 2	Dokument nahrazuje:	

Obsah

STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY 3
Typologie stížnosti na kvalitu: 3
Způsob podávání stížnosti 3
Stížnost může být podána: 3
Místo podání stížnosti: 3
Způsob řešení stížnosti: 4
Kdo provádí vyřizování stížnosti: 4
Stížnosti jsou zpravidla řešeny na poradách: 4
Forma vyřízení stížnosti: 4
Postup při vyřizování stížností zaměstnance: 4
Pravidla PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTI PRO KLIENTY 5
Způsob podání stížnosti 5
Stížnost můžete podat: 5
Místo podání stížnosti: 5
Řešení stížnosti: 6
ZÁVĚR 6
Potvrzení o seznámení se standardem č. 7 6
Poznámky: 6

Přílohy

1. Stížnost – formulář
2. Stížnost – graficky

STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Typologie stížnosti na kvalitu:

Podnět – je brán jako návrh klientů na zlepšení poskytovaných služeb.

Připomínka – většinou se jedná o připomenutí, opomenutí personálu vykonat nějaký úkon služby.

Stížnost je daným způsobem vyjádřena nespokojenost s kvalitou a způsobem poskytování služeb, s organizací a řízením práce v osobní asistenci. O stížnost se jedná vždy, pokud stěžovatel kontaktuje sociální službu Osobní asistence s tím, že má stížnost, bez ohledu na její obsah.

A)
Klient má právo podat stížnost na způsob a kvalitu poskytované služby, aniž by byl tím jakýmkoliv způsobem ohrožen.

Stížnost může podat nejen klient, ale i jiná osoba, protože stěžovatel má právo si svobodně zvolit nezávislého zástupce (např. příbuzný, přítel) nebo i právnickou osobu (např. občanskou poradnu). Klienti služeb jsou o této skutečnosti informováni písemně (informační letáky) a ústně (prostřednictvím klíčových pracovníků, sociální pracovnice).

Záznamy jsou vedeny v individuálních plánech jednotlivých uživatelů.

B, C)
Klienti jsou průběžně informováni o možnosti podat stížnost. Záznam o této skutečnosti je zakotven v individuálním plánu zpravidla 1x ročně.

Způsob podávání stížnosti

Stížnost může být podána:

- ➔ anonymně: vhodit do poštovní schránky u budovy Adámkova vila, Domov se zvláštním režimem, z. ú., Adámkova vila, Osobní asistence, z. ú., Raškovice 28, 739 04;
- ➔ písemně;
- ➔ telefonicky;
- ➔ prostřednictvím emailu;
- ➔ jakýmkoliv vyjádřením nespokojenosti (klienti neschopní běžné verbální komunikace – pozorováním);
- ➔ prostřednictvím jiné osoby: rodiny, příbuzných, pracovníků, duchovních apod.

Místo podání stížnosti:

- osobně kompetentní osobě (sociální pracovnice, ředitel, asistent ředitele, vedoucí Osobní asistence, kterýkoliv pracovník, který plní službu);
- zasláním na adresu domova: Adámkova vila, Osobní asistence, z. ú., Raškovice 28, Pražmo, 739 04;

Způsob řešení stížnosti:

- každá stížnost je evidována v ředitelně podle čísla jednacího z důvodu prevence zneužití postavení pracovníka zařízení ve vztahu ke klientovi, který je závislý na poskytované sociální službě. Ústní stížnost je vždy zaznamenána vedoucím pracovníkem Osobní asistence tak, jak byla míněna stěžovatelem, bude obsahovat konkrétní výroky, nejen interpretace personálu;
- stěžovatel musí být informován o tom, jak se bude stížnost řešit;
- vyřízením stížnosti nesmí být pověřen pracovník, proti kterému stížnost směřuje;
- každá připomínka je vyřízena bez osobního zaujetí, k vyřizování přistupuje pracovník profesionálně;
- klientům se zhoršenými kognitivními funkcemi věnujeme zvýšenou pozornost, zejména ze strany jejich klíčových pracovníků a vnímáme jejich gestiku a mimiku, případné výrazy nespokojenosti jsou zaznamenány do **„Individuální plán, cíl klienta, průběh plnění přání** a jsou průběžně řešeny;
- případné projevu nespokojenosti ze strany imobilních klientů a klientů se zhoršenou komunikací konzultujeme se zplnomocněnými rodinnými příslušníky;
- stížnosti nesmí nijak narušit vztahy mezi účastníky (klienty), musí být dodržována zásada mlčenlivosti;
- stížnosti jsou řešeny v co nejkratší době, nejdéle však do 30 dnů od podání, pokud nejde stížnost v této době vyřešit, je nutno stěžovateli uvést důvody pro prodloužení a délku prodloužení řešení.

Kdo provádí vyřizování stížnosti:

- sociální pracovnice Osobní asistence;
- ředitel zařízení, asistent ředitele v jeho nepřítomnosti.

Stížnosti jsou zpravidla řešeny na poradách:

ředitele, asistentem ředitele, vedoucí provozu, vedoucí Osobní asistence, sociálního úseku – dle druhu stížnosti.

Forma vyřízení stížnosti:

- vyrozumění o vyřízení je vždy písemné;
- klienti, kteří nemohou informace přečíst, mají právo požádat pracovníka o přečtení;
- pokud to klient vyžaduje, má právo na ústní vysvětlení.

Postup při vyřizování stížností zaměstnance:

- každý zaměstnanec má právo na podání stížnosti;
- případnou stížnost sdělí zaměstnanec přímému nadřízenému nebo řediteli zařízení;
- stížnost může být podaná ústní nebo písemnou formou;
- o výsledku je zaměstnanec informován osobně, je proveden zápis o řešení a podepsán zúčastněnými;
- pokud zaměstnanec s vyřízením stížnosti nesouhlasí, může podat stížnost správní radě nebo veřejnému ochránci práv.

Stěžovatel je informován o možnosti obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti na ředitelku společnosti nebo nadřízený orgán:

Ředitel ústavu
p. Lenka Janečková, telefonní kontakt: 730 820 129

Sociální pracovnice
Bc. Radka Pechová Černohorská, telefonní kontakt: 724 379 168

Sociální odbor Moravskoslezského kraje
ul. 28. října 117
702 18 Ostrava

Kancelář Veřejného ochránce práv (Ombudsman)
ul. Údolní 39
602 00 Brno
Tel.: 542 542 111
www.ochrance.cz

Český helsinský výbor
ul. Jelení 5
118 00 Praha 1
Tel.: 220 515 223
www.helcom.cz

Zlatou linku seniorů
Tel.: 800 200 007
Bezplatnou linku důvěry pro seniory, která funguje pondělí až pátek od 8.00 - 20.00 hodin (nadační fond Elpida).

PRAVIDLA PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTI PRO KLIENTY

Každý klient sociální služby má právo podat proti kvalitě a způsobu poskytování služby stížnost sám nebo prostřednictvím jiné osoby (příbuzného). O možnosti podat stížnost je klient informován sociálním pracovníkem již při podepisování Smlouvy o poskytování sociální služby, průběžně informován klíčovým pracovníkem, případně dalšími pracovníky Osobní asistence aj.

Způsob podání stížnosti

Stížnost můžete podat:

➔ ústně;
➔ telefonicky;
➔ písemně – např. dopis;
➔ jakýmkoliv vyjádřením nespokojenosti (klienti neschopní běžné verbální komunikace);
➔ prostřednictvím jiné osoby: rodiny, příbuzných, pracovníků, duchovních apod.

Místo podání stížnosti:

- osobně kompetentní osobě: vedoucí úseku Osobní asistence, vedoucí sociálního úseku, řediteli nebo kterémukoliv pracovníkovi ve službě;

- zasláním na adresu domova: Adámkova vila, Osobní asistence, z. ú., Raškovice 28, Pražmo, 739 04.

Řešení stížnosti:

- stížnost je zapsána do dokumentu stížnosti, aby obsah věrně odpovídal tomu, na co si daná osoba stěžuje;
- stížnost musí být vyřešena do 30dnů od přijetí;
- každá stížnost je evidována, řešena komplexně i s opatřeními k odstranění důvodů stížnosti;
- každá stížnost je řešena bez osobního zaujetí, k vyřizování přistupuje pracovník profesionálně;
- vyřízením není pověřen pracovník, proti kterému stížnost směruje;
- oznámení (vyrozumění) o vyřízení stížnosti je provedeno ústní nebo písemnou formou (forma vhodnější pro uživatele);
- vyrozumění o vyřízení anonymní stížnosti bude vyvěšeno formou zápisu na nástěnkách v zařízení;
- pracovníci vnímají podněty, připomínky a stížnosti jako prostředek ke zlepšení kvality poskytovaných služeb.

ZÁVĚR

Veškeré dokumenty vztahující se k standardu č. 7 jsou závazné pro všechny pracovníky zařízení**.**

Potvrzení o seznámení se standardem č. 7

Jméno a příjmení	datum	podpis
Lenka Janečková	01. 01. 2024	
Bc. Radka Pechová Černohorská	01. 01. 2024	
Klára Hýžová	01. 01. 2024	
Romana Kaňáková	01. 01. 2024	
Pavla Sošková	01. 01. 2024	

Poznámky: