

Domov NaNovo, příspěvková organizace

**Stížnosti na kvalitu nebo způsob
poskytování sociální služby**

Účinnost: od 1. 12. 2019

Plánovaná aktualizace: prosinec 2020

Standard č. 7

Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

Kritérium
a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby, a to ve formě srozumitelné osobám; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje
b) Poskytovatel informuje osoby o možnosti podat stížnost, jakou formou stížnost podat, na koho je možno se obracet, kdo bude stížnost vyřizovat a jakým způsobem a o možnosti zvolit si zástupce pro podání a vyřizování stížnosti; s těmito postupy jsou rovněž prokazatelně seznámeni zaměstnanci poskytovatele
c) Poskytovatel stížnosti eviduje a vyřizuje je písemně v přiměřené lhůtě
d) Poskytovatel informuje osoby o možnosti obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti na nadřízený orgán poskytovatele nebo na instituci sledující dodržování lidských práv s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti

Pravidla pro podávání, přijímání, vyřizování a evidenci stížností

Stížnost = vyjádření nespokojenosti

Poskytovatel přijímá stížnosti klienta nebo jiné osoby (opatrovník, rodina, blízké osoby):

- na kvalitu poskytování služby podle zákona o sociálních službách – průběh poskytování služby
- na způsob poskytování služby vzhledem k prostředí, podmínkám, pracovníkům, spolubydlícím

Stížnosti poskytovatel pravidelně hodnotí a získává z nich podněty pro zlepšení nebo změnu při poskytování služby.

Pověřenou osobou pro řešení stížností je sociální pracovníce. Pokud si klient stěžuje na pracovníka služby a provoz, řeší stížnost vedoucí služby. Sociální pracovníce dále řeší stížnosti ze strany opatrovníků a rodinných příslušníků. Stížnost na sociální pracovníci řeší vedoucí sociálního úseku, stížnost na vedoucí služby řeší ředitel organizace, stížnost na ředitele řeší zřizovatel organizace.

Stížnosti ze strany veřejnosti a stížnosti pracovníků služby řeší vedoucí služby v rámci standardu č. 14 - Nouzové a havarijní situace.

Postup při podání a přijetí stížnosti

Jak můžete podat stížnost – přijetí stížnosti

Ústně podaná stížnost

- klient nebo jeho zástupce sdělí stížnost kterémukoli pracovníkovi organizace, který ji poté zapíše do deníku klienta v programu eEquip

Telefonicky podaná stížnost

Telefonické kontakty:

Chráněné bydlení Kopřivnice

sociální pracovníce	603 250 443
chráněné bydlení	734 202 176
ředitel organizace	731 442 867

Chráněné bydlení Sedlnice

sociální pracovníce	734 762 596
chráněné bydlení	732 930 672
ředitel organizace	731 442 867

Chráněné bydlení Nový Jičín

sociální pracovníce	739 171 302
chráněné bydlení	603 308 462
ředitel organizace	731 442 867

Domov pro osoby se zdravotním postižením Studénka

sociální pracovníce	734 671 465
vedoucí DOZP	736 628 409
ředitel organizace	731 442 867

Sociální rehabilitace

vedoucí služby	704 916 779
ředitel organizace	731 442 867

Telefonicky podané stížnosti jejich příjemce zapíše do deníku klienta v programu eEquip.

Písemně podaná stížnost

- k rukám kteréhokoli pracovníka organizace, který ji předá k řešení sociální pracovníci
- do poštovní schránky umístěné v chráněném bydlení na brance u domu
- do poštovní schránky umístěné v domově pro osoby se zdravotním postižením na stěně domu vedle hlavního vchodu (označená jako „Kancelář“)
- poštou na adresu organizace nebo konkrétního pracovníka (ředitele, vedoucí služby, sociální pracovníce)

Písemně podané stížnosti jejich příjemce zapíše do deníku klienta v programu eEquip.

Adresa organizace	Adresa služby	e-mail
Domov NaNovo, p. o. Poštovní 912 742 13 Studénka	Chráněné bydlení Kopřivnice Záhumenní 562 742 21 Kopřivnice	lukas.spurny@dnanovo.cz chbkoprivnice@dnanovo.cz
	Chráněné bydlení Nový Jičín Slovanská 1555/13 741 01 Nový Jičín	lukas.spurny@dnanovo.cz chbnovyjicin@dnanovo.cz
	Chráněné bydlení Sedlnice Sedlnice 336 742 56 Sedlnice	lukas.spurny@dnanovo.cz chbsedlnice@dnanovo.cz
	DOZP Studénka Poštovní 912 742 13 Studénka	lukas.spurny@dnanovo.cz info@dnanovo.cz
	Sociální rehabilitace Poštovní 912 742 13 Studénka	lukas.spurny@dnanovo.cz info@dnanovo.cz

Anonymní stížnosti

- mají stejnou vážnost jako stížnosti podepsané

Za anonymní stížnost se považuje:

- když stěžovatel neuvede své jméno
- když stěžovatel nechce, aby bylo jeho jméno uvedeno

V záznamu anonymní stížnosti jméno stěžovatele na jeho vlastní přání nebude uvedeno.

Pracovník, který zachytí anonymní stížnost, předá informaci sociální pracovníci. Sociální pracovníce provede záznam do formuláře *Strukturovaný záznam stížnosti (Příloha č. 1)*.

Informaci o přijaté stížnosti a způsobu řešení předá všem klientům. Poté skupinovým výkonem v programu eEquip informovanost zaznamená všem klientům (typ výkonu: *řešení mimořádných situací a stížností*). Do popisu sociální pracovníce uvede anonymní stížnost a do poznámky další potřebné informace o způsobu řešení.

Anonymní stížnost musí být vyřešena tak, aby byla zachována anonymita stěžovatele. O podané stížnosti je informován ředitel organizace.

Postup při vyřizování stížnosti

Pracovník, který přijme stížnost (vyjádření nespokojenosti) provede zápis do deníku klientů, kterých se to týká (text označí **modrou barvou**). Pracovník se klientů neptá, zda chtějí stížnost zaznamenat.

U klientů, kteří mají problémy s komunikací (nevyjadřují se verbálně, mají omezenou nebo specifickou komunikaci) pracovníci sledují projevy nespokojenosti např. změnou chování, nálady, gestikulace, pohyby těla, sebepoškozování atp. Sledují intenzitu a četnost.

Pracovníci zaznamenávají i stížnost týkající se provozních záležitostí (např. neteče teplá voda, nedovírají dveře koupelny, nesplachuje WC atp.)

Pracovník popíše situaci a postup řešení, pokud nespokojenost klienta či jiné osoby (opatrovník, rodina) bylo možné vyřešit v daný okamžik. Sociální pracovníce ověřuje správnost řešení pracovníka a spokojenost stěžovatele.

Pokud nebylo možné situaci vyřešit v daný okamžik, pracovník pouze stížnost zaznamená do deníku a dále se jí bude zabývat sociální pracovníce.

Sociální pracovníce v deníku klienta přidá novou událost pod označením „Stížnost“, vloží a vyplní formulář *Strukturovaný záznam stížnosti*. Klient je o řešení osobně informován, a pokud obsahu stížnosti rozumí, záznam i s odpovědí sociální pracovníce vytiskne a předá klientovi s podpisy všech zúčastněných osob. Sociální pracovníce zapíše údaj o informování a spokojenosti/nespokojenosti klienta s řešením do jeho deníku.

Přístup k záznamu má pouze sociální pracovníce, vedoucí sociálního úseku, vedoucí služby a ředitel organizace.

Sociální pracovníce vyhodnocuje oprávněnost, neoprávněnost a závažnost stížnosti.

Také opakující se neoprávněné stížnosti klienta se znaky manipulace, budou řešeny jako stížnost záznamem do formuláře i přesto, že klient jejich zaznamenání a řešení odmítá.

Pokud si není sociální pracovníce jistá, jak postupovat při řešení stížnosti informuje o situaci vedoucí sociálního úseku.

Evidence stížností

Všechny podané stížnosti (nespokojenost klienta) se evidují u sociální pracovníce dané služby (Příloha č. 2). Pokud je *Strukturovaný záznam stížnosti* vytištěn a podepsán, je uložen v sociální složce klienta. Evidují a vyřizují se i stížnosti, které mohou mít ke službě zástupci klientů (opatrovníci, rodina, osoby blízké atp.). O těchto stížnostech musí být ihned informován i ředitel organizace.

Odověď na stížnost

Odověď na stížnost je součástí formuláře *Strukturovaný záznam stížnosti*.

V odovědi na oprávněnou stížnost budou stanovena opatření nebo kroky, které povedou k nápravě, termíny plnění kroků, termín uzavření stížnosti.

Odověď na stížnost musí být klientovi předaná ve srozumitelné formě.

Tímto se stížnost stává uzavřenou.

Do deníku klienta se zapíše, že byl s řešením a uzavřením stížnosti seznámen.

Datum uzavření stížnosti a vyjádření stěžovatele se zapíše i do formuláře, který vede v evidenci pověřená osoba.

Lhůta pro uzavření stížnosti je max. 30 dní od přijetí stížnosti.

Klient je informován o možnosti obrátit se na nezávislé instituce, pokud není s řešením spokojen.

Na anonymní stížnost nelze adresně odovědět, ale organizace stížnost vede v evidenci, stanoví kroky, které povedou k nápravě. Řešení je předáno všem klientům.

Všechny stížnosti řeší pracovníci na svých poradách.

Ve věci řešení stížnosti mohou být na poradě přítomni stěžovatelé - když přijmou pozvání nebo pokud o to sami požádají.

Zásady při řešení stížností

- a) neřešit v afektu, ale s chladnou hlavou
- b) klient musí mít dostatečný prostor k vyjádření – dotazy zjistit, jestli byla stížnost správně pochopena, vše je důležité řešit v důvěrném prostředí beze svědků, je zachována diskrétnost
- c) ptát se klienta, jak si představuje řešení – k čemu by řešení stížnosti mělo vést
- d) pro vážnost věci je vhodné si autenticky při rozhovoru zapisovat poznámky, na závěr vše znovu přečíst a získat souhlas klienta s obsahem a formulacemi
- e) nedělat závěry nebo rozhodnutí ve věci stížnosti, pokud nebudou shromážděna všechna fakta
- f) o neoprávněnosti stížnosti podat klientovi informace klidně, bez výčitek
- g) klientovi patří poděkování za důvěru
- h) nápravu provést v termínu uvedeném v záznamu (formuláři)
- i) je potřeba získat zpětnou vazbu klienta – když byla učiněna opatření a stížnost vyřešena, jestli to bylo ke spokojenosti klienta
- j) s časovým odstupem je potřeba provést kontrolu, jestli jsou přijatá opatření naplňována, jsou efektivní a jestli došlo ke změně. Termín je uveden v záznamu.
- k) řešené stížnosti se vyhodnocují a kontrolují v rámci měsíčního hodnocení průběhu služby

Informovanost klientů o způsobech, jak podat stížnost

Klienti mají písemně zpracována pravidla pro podávání a vyřizování stížností formou snadného čtení.

Klienti jsou informováni o zaznamenávání jejich stížnosti (vyjádřené nespokojenosti).

Individuálně klientům zprostředkovávají informace klíčoví pracovníci, vedoucí služby, sociální pracovníci.

Do deníku klienta je proveden zápis o tom, že se probírala možnost stěžovat si.

V rámci měsíčního hodnocení průběhu služby, které provádí klient a KP, se mj. zjišťuje jeho spokojenost/nespokojenost.

Klienti mohou své stížnosti řešit na společných poradách pracovníků služby. O účast na poradě mohou požádat nebo mohou být pozváni sociální pracovníci.

Dotazník spokojenosti klienta obsahuje otázku, která prověřuje informovanost klienta o možnostech podat stížnost a jeho spokojenost/nespokojenost s řešením stížností v organizaci.

Při uzavírání smlouvy o sociálních službách jsou klienti informováni o možnosti stěžovat si.

Informovanost pracovníků o způsobech, jak podat stížnost

Na každé poradě pracovníků služby se probírají stížnosti, které byly zachyceny v průběhu měsíce. V zápise z porady budou zaznamenána opatření, která povedou k vyřešení stížnosti.

Před termínem aktualizace standardu č. 7 – Stížnosti – jsou pracovníci vyzváni ke zapracování připomínek ke stávajícím postupům. Připomínky jsou podnětem ke změnám, které povedou k větší efektivitě práce se stížnostmi.

Po aktualizaci standardu č. 7 jsou s aktualizovaným dokumentem pracovníci seznámeni na poradě pracovníků služby.

Stížnosti jako zdroj informací pro zvyšování kvality poskytované služby

Podané stížnosti se 2 x ročně v dubnu a říjnu hodnotí na poradě pracovníků. Výstup je zaznamenán v zápise bez uvedených jmen. Je popsán problém, postup řešení a dohodnutá opatření. Následně se stížnosti hodnotí na poradě vedení (listopad, květen). Analyzují se témata stížností, opakující se stížnosti a z této analýzy se hledají způsoby, jak takovým stížnostem předcházet či jak je optimálně řešit. O této činnosti je veden záznam v zápise z porady.

Ředitel organizace namátkově kontroluje, zda byly stížnosti vyřešeny správně.

Kontakty na nezávislé orgány a instituce:

Pokud stěžovatel nebyl spokojen s postojem organizace při řešení jeho stížnosti, může se obrátit na nezávislé orgány.

Moravskoslezský kraj

Odbor sociálních věcí
28. října 117
702 18 Ostrava
Tel.: 595 622 222
FAX: 595 622 126
E-mail: posta@msk.cz

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR

Na Poříčnickém právu 1/376
128 01 Praha 2
www.mpsv.cz
tel.: 221 921 111

Veřejná ochránkyně práv

Údolní 39
602 00 Brno
E-mail: podatelna@ochrance.cz
Telefon: (+420) 542 542 888

Rada Evropy – Evropský soud pro lidská práva

Štrasburk, Francie
The Registra
European Court of Human Rights
Council of Europe
F-67075 Strasbourg cedex

Přílohy:

Strukturovaný záznam stížnosti (formulář)
Evidence stížností
Stížnosti v alternativní podobě

Tento dokument nabývá účinnosti dnem 1. 12. 2019.

Tímto dnem se ruší dokument Pravidla pro podávání, přijímání, vyřizování a evidenci stížností a připomínek pro ChB a DOZP ze dne 1. 10. 2019.

Ve Studénce dne 28. 11. 2019

Mgr. Lukáš Spurný, MBA
ředitel organizace