

S M Ě R N I C E č. IV

Pravidla pro podávání a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

Organizace: Centrum sociálních služeb Jindřichův Hradec (CSS JH)

Oblast působnosti: Domov seniorů Třeboň (dále jen DS)

Co je považováno za stížnost

Jakýkoliv projev nespokojenosti, negativní vyjádření, negativní zpětná vazba **ústně či písemně označena jako stížnost**. Pouze na základě tohoto označení bude se sdělenou informací nakládáno jako se stížností.

Kdo má právo si stěžovat:

- klient a v jeho zájmu jakákoli osoba
- kdokoli v zájmu zkvalitnění sociální služby

Stěžovatel má při podání a vyřizování stížnosti právo:

- zvolit si svého zástupce, který ho bude zastupovat nebo podporovat
- na odborníka, specialistu (logoped, tlumočnick, ...), který umožní běžný způsob komunikace, který překoná možné komunikační bariéry

Na co si může stěžovat:

- na kvalitu poskytované sociální služby
- na způsob poskytování sociální služby

Jakou formou si může stěžovat:

- ústně - osobně
- telefonicky
- písemně (poštou, e-mailem)
- vhozením do schránek Zpětná vazba na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby DS Třeboň. V DS se nacházejí 3 tyto schránky, ve vstupní hale, na 1. i 2. klientském patře. U každé schránky jsou k dispozici 2 typy formulářů (na stížnosti a na podněty a připomínky).
- prostřednictvím webových stránek DS, v menu Cesta ke spokojenosti
- anonymně

Stěžovatel může využít následující kontakty DS:

Domov seniorů Třeboň, Daskabát 306, 379 01 Třeboň

Vedoucí Domova seniorů Třeboň - 384 721 241, 602 879 448, vedouci@dstrebon.cz

Finanční referent - 384 721 241, 725 788 860, ucetni@dstrebon.cz

Vedoucí zdravotního úseku - 384 721 152, 606 412 093, zdravotni@dstrebon.cz

Vedoucí úseku péče 1 - 384 721 241, 384 721 152, usekpece@dstrebon.cz

Vedoucí úseku péče 2 - 384 721 241, 384 721 152, usekpece2@dstrebon.cz

Sociální pracovník - 384 389 217, socialni@dstrebon.cz

Fyzioterapeut - rehabilitace@dstrebon.cz, rehabilitace2@dstrebon.cz

Skladník - 384 389 216, sklad@dstrebon.cz

Údržbář - 725 339 648

Stížnost lze podat kterémukoliv zaměstnanci DS, ten je povinen ji bez zbytečných průtahů předat vedoucí DS.

Ústní stížnost: neprodleně od jejího sdělení se převede do písemné podoby (formulář určený pro přijetí stížnosti).

Formulář vyplní vedoucí DS, v době její nepřítomnosti vedoucí úseků nebo vedoucí sestry směny, dle předmětu/obsahu stížnosti.

Stížnost přijatá poštou: finanční referent ji zapíše do podacího deníku a neprodleně předá vedoucí DS.

Stížnost přijatá e-mailem: příjemce ji vytiskne a neprodleně předá vedoucí DS.

Stížnost vhozená do schránky: vedoucí DS obsah všech schránek kontroluje 1 x týdně (PÁ). V případě nalezení stížnosti se vedoucí DS neprodleně zabývá jejím řešením.

Stížnost přijatá prostřednictvím webových stránek DS: vedoucí DS ji vytiskne a neprodleně se zabývá jejím řešením.

Anonymní stížnost: vedoucí DS ji řeší stejně jako stížnost neanonymní.

Formulář určený pro přijetí stížnosti – obsah formuláře:

- Evidenční číslo stížnosti
- Identifikaci stěžovatele - požádá-li stěžovatel, je nutno v dalších krocích šetření stížnosti zachovat mlčenlivost o jeho totožnosti
- Datum a čas přijetí stížnosti
- Formu podání stížnosti
- Příjemce stížnosti
- Předmět a obsah stížnosti - zde budou uvedeny všechny skutečnosti a přesné výroky stěžovatele
- Termín pro vyřízení stížnosti (standardně 30 dnů od zaevidování stížnosti)
- Podpis stěžovatele, je-li to možné
- Podpis příjemce stížnosti
- Podpis vedoucí DS

Evidence stížnosti

Odpovědná osoba - vedoucí DS.

Všechny stížnosti eviduje v deskách "STÍŽNOSTI". Tyto desky jsou uloženy v kanceláři vedoucí DS.

V evidenci se nachází: podané stížnosti, formuláře určené pro stížnosti, kopie odpovědí stěžovateli, případně další, s řešením stížnosti související materiály.

Řešení stížnosti

Odpovědná osoba - vedoucí DS.

Dle předmětu/obsahu stížnosti vedoucí DS k řešení povolá další zaměstnance, nejčastěji vedoucí pracovníky DS, sociálního pracovníka, klíčového pracovníka klienta = řešící tým.

Kromě výše uvedených, vedoucí DS může k řešení přizvat i jiné osoby, které mohou být zdrojem informací, podkladů pro vyřízení stížnosti.

Řešící tým stížnost objektivně prošetří, v celém jejím rozsahu a posoudí oprávněnost stížnosti.

Prokáže-li se oprávněnost stížnosti, řešící skupina bezodkladně navrhuje/přijímá taková opatření, která zamezí opakování problematické situace/opakování stížnosti.

Pokud stížnost směřuje proti vedoucí DS, stížnost šetří ředitel organizace CSS JH.

Opakované, již prošetřené a vyřízené stížnosti, které neobsahují žádné nové skutečnosti, se pouze zaevidují s odkazem na pořadové číslo původní stížnosti a dále se neřeší.

Zásady při řešení stížnosti:

- Stížnost je posuzována nezájatě, na základě faktů, ne emocí.
- Podání stížnosti nesmí být na újmu tomu, kdo ji podal, ani tomu, v jehož zájmu byla podána.
- Snažíme se nedostat do střetu zájmů.
- Stížnosti řešíme bez zbytečných průtahů, s jasným závěrem, z chyb a nedostatků se vzájemně učíme, chyby a nedostatky neopakujeme.

Protokol o řešení stížnosti:

- Řešící tým
- Rozbor stížnosti - v celém jejím rozsahu
- Posouzení oprávněnosti stížnosti - stížnost oprávněná/neoprávněná
- Přijatá, nápravná opatření - v případě oprávněné stížnosti
- Podpisy členů řešící skupiny, včetně vedoucí DS

Lhůta pro vyřízení stížnosti: 30 dní od jejího zaevidování

Tuto lhůtu lze překročit jen ve výjimečných případech, nelze-li objektivně v jejím průběhu zajistit podklady potřebné pro vyřízení stížnosti. Skutečnost o prodloužení lhůty je vždy písemně sdělena stěžovateli.

Odpovědnost za dodržení stanovených lhůt - vedoucí DS.

Vyřízení stížnosti, zpětná vazba/odpověď stěžovateli

Odpovědná osoba - vedoucí DS.

Odpověď na stížnost je vždy písemná, osobně, poštou nebo e-mailem doručena stěžovateli, a to i v případě neoprávněné stížnosti.

Odpověď na stížnost obsahuje:

- Kopii Protokolu o řešení stížnosti
- Možnost ústního/osobního vysvětlení šetření stížnosti ze strany vedoucí DS
- V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti právo odvolat se na nadřízený nebo nezávislý orgán

V případě anonymní stížnosti, bez kontaktních údajů, je výsledek řešení stížnosti zveřejněn v prostorách DS, po dobu 14 dní.

Místo zveřejnění určuje předmět/obsah stížnosti (prostory, kde žijí klienti, kde se pohybují blízcí klientů, prostory, kde se pracovně scházejí zaměstnanci DS).

S výsledkem řešení stížnosti a přijatými opatřeními jsou vždy seznámeni dotčení vedoucí pracovníci a jejich podřízení, další zaměstnanci, dle povahy řešené záležitosti.

Plnění přijatých, nápravných opatření, odstranění zjištěných závad v daných termínech sleduje vedoucí DS, případně ostatní vedoucí pracovníci, vedoucí dotčených úseků.

Dostupnost/zveřejnění pravidel

DS má vypracované dvě verze pravidel pro podávání a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby (úplnou verzi = tuto směrnici + verzi zjednodušenou, většinou pro Jednání se zájemci o naši službu)

Zjednodušená, zkrácená verze nepostrádá základní a nejzásadnější informace k právu, k možnosti podat stížnost.

Výše zmíněná pravidla jsou zveřejněna/jsou dostupná:

- v písemné podobě ve vnitřních prostorách DS
- na webových stránkách DS www.dstrebon.cz

Dále při Jednáních se zájemci o naši službu jsou v písemné podobě vysvětlena a předána zájemci o naši službu/jeho zástupci.

Kontakty na nadřízené nebo nezávislé orgány, na které se stěžovatel může obrátit, v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti:

Centrum sociálních služeb Jindřichův Hradec

Česká 1175, 377 01 Jindřichův Hradec II

Ředitel organizace, 384 361 569, reditel@cssjh.cz

Zřizovatel -Jihočeský kraj se sídlem v Českých Budějovicích

U Zimního stadionu 1952/2, 370 76 České Budějovice

Krajský úřad - odbor sociálních věcí, 386 720 604

Ministerstvo práce a sociálních věcí

Na Poříčním právu 1, 128 01 Praha 2

Odbor sociálních služeb, 221 921 111, posta@mpsv.cz

Veřejná ochránkyně práv

Údolní 39, 602 00 Brno

542 542 111, 542 542 888, podatelna@ochrance.cz

Podněty a připomínky týkající se poskytování naší služby

Co je považováno za podnět, připomínku

Jakákoliv zpětná vazba, která může pomoci ke zlepšení, ke spokojenosti a není ústně či písemně označena jako stížnost.

Kdo nejčastěji sděluje své podněty a připomínky

Klienti, jejich zástupci či blízcí.

Jakou formou je možné sdělovat své podněty a připomínky:

- ústně - osobně
- telefonicky
- písemně (poštou, e-mailem)
- vhozením do schránek Zpětná vazba na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby DS Třeboň. V DS se nacházejí 3 tyto schránky, ve vstupní hale, na 1. i 2. klientském patře. U každé schránky jsou k dispozici 2 typy formulářů (na stížnosti a na podněty a připomínky).
- prostřednictvím webových stránek DS, v menu Cesta ke spokojenosti
- anonymně

Podněty a připomínky jsou řešeny v jiném režimu, než stížnosti, nejčastěji v **Individuální plánování průběhu sociální služby (SKSS č. 5)**.

Podněty a připomínky řeší nejčastěji vedoucí pracovníci DS, klíčový pracovník, sociální pracovník ve spolupráci s klientem, jeho zástupcem či blízkými.

Lhůta pro jejich řešení není stanovena, přesto je naší snahou na podněty a připomínky reagovat téměř okamžitě, bez zbytečných průtahů.

Na podněty a připomínky se nevypracovává oficiální písemná odpověď.

Tato směrnice nabývá účinnosti dne 1. 8. 2017.

Zároveň se ruší vnitřní předpis - „Směrnice č. IV Přijímání a vyřizování stížností“ vydaný dne 21. 12. 2012.

V Třeboni 12. 7. 2017

.....
Ing. Lenka Krakowitzzerová, vedoucí DS

Přílohy:

1. Formulář pro podání stížnosti
2. Formulář pro přijetí stížnosti
3. Protokol o řešení stížnosti
4. Pravidla pro podávání a vyřizování stížností - zjednodušená verze
5. Formulář pro sdělení podnětů a připomínek k poskytované službě

Formulář pro podání stížnosti

Stížnost podává (jméno, příjmení):

Datum podání stížnosti:

Předmět a obsah stížnosti:

Podpis osoby, která stížnost podává, je-li to možné:

Formulář pro přijetí stížnosti

Evidenční číslo stížnosti:/.....

Stěžovatel (jméno, příjmení):

Datum a čas přijetí stížnosti:

Forma podání stížnosti:

Příjemce stížnosti (jméno, příjmení, příp. pracovní pozice):

Předmět a obsah stížnosti:

Termín pro vyřízení stížnosti (30 dnů od zaevidování stížnosti):

Podpis stěžovatele, je-li to možné:

Podpis příjemce stížnosti:

Podpis vedoucí DS:

Protokol o řešení stížnosti

Řešící tým (jména, příjmení členů):

Rozbor stížnosti:

Posouzení oprávněnosti stížnosti:

Přijatá, nápravná opatření (v případě oprávněné stížnosti):

Řešící tým (podpisy členů):

Podpis vedoucí DS:

Pravidla pro podávání a vyřizování stížností

Co je považováno za stížnost

Jakýkoliv zásadní projev nespokojenosti **ústně či písemně označený jako stížnost.**

Pouze na základě tohoto označení bude se sdělenou informací nakládáno jako se stížností.

Kdo má právo si stěžovat:

- klient a v jeho zájmu jakákoli osoba
- kdokoli v zájmu zkvalitnění sociální služby

Stěžovatel má při podání a vyřizování stížnosti právo:

- zvolit si svého zástupce, který ho bude zastupovat nebo podporovat
- na odborníka, specialistu (logoped, tlumočnick, ...), který umožní běžný způsob komunikace, který překoná možné komunikační bariéry

Na co si může stěžovat:

- na kvalitu poskytované sociální služby
- na způsob poskytování sociální služby

Jakou formou si může stěžovat:

- ústně - osobně
- telefonicky
- písemně (poštou, e-mailem)
- vhozením do schránek Zpětná vazba na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby DS Třeboň. V DS se nacházejí 3 tyto schránky, ve vstupní hale, na 1. i 2. klientském patře. U každé schránky jsou k dispozici 2 typy formulářů (na stížnosti a na podněty a připomínky).
- prostřednictvím webových stránek DS, v menu Cesta ke spokojenosti
- anonymně

Stěžovatel může využít následující kontakty DS:

Domov seniorů Třeboň, Daskabát 306, 379 01 Třeboň

Vedoucí Domova seniorů Třeboň, 384 721 241, 602 879 448, vedouci@dstrebon.cz

Finanční referent, 384 721 241, 725 788 860, ucetni@dstrebon.cz

Vedoucí zdravotního úseku, 384 721 152, 606 412 093, zdravotni@dstrebon.cz

Vedoucí úseku péče 1, 384 721 241, 384 721 152, usekpece@dstrebon.cz

Vedoucí úseku péče 2, 384 721 241, 384 721 152, usekpece2@dstrebon.cz

Sociální pracovník, 384 389 217, socialni@dstrebon.cz

Fyzioterapeut, rehabilitace@dstrebon.cz, rehabilitace2@dstrebon.cz

Skladník, 384 389 216, sklad@dstrebon.cz

Údržbář, 725 339 648

Stížnost lze podat kterémukoliv zaměstnanci DS, ten je povinen ji bez zbytečných průtahů předat vedoucí DS.

Kdo v DS řeší stížnosti

Tým zaměstnanců, který tvoří vedoucí Domova seniorů, sociální pracovník a další vedoucí pracovníci, jichž se stížnost jakkoli dotýká.

Pokud stížnost směřuje proti vedoucí DS, stížnost řeší ředitel organizace CSS JH.

Hlavní zásady při řešení stížnosti:

- Stížnost je posuzována nezaopatřetě, na základě faktů, ne emocí
- Podání stížnosti nesmí být na újmu tomu, kdo ji podal, ani tomu, v jehož zájmu byla podána

V případě, že nebudete s výsledkem vyřízení stížnosti spokojeni, můžete se obrátit na nadřízené a nezávislé orgány:

Centrum sociálních služeb Jindřichův Hradec

Česká 1175, 377 01 Jindřichův Hradec II

Ředitel organizace, 384 361 569, reditel@cssjh.cz

Zřizovatel - Jihočeský kraj se sídlem v Českých Budějovicích

U Zimního stadionu 1952/2, 370 76 České Budějovice

Krajský úřad - odbor sociálních věcí, 386 720 604

Ministerstvo práce a sociálních věcí – odbor sociálních služeb

Na Poříčním právu 1, 128 01 Praha 2, 221 921 111, posta@mpsv.cz

Veřejná ochránkyně práv - Údolní 39, 602 00 Brno, 542 542 888, podatelna@ochrance.cz

Podněty a připomínky k poskytované službě

Co je považováno za podnět, připomínku

Jakákoliv zpětná vazba, která může pomoci ke zlepšení, ke spokojenosti a není ústně či písemně označena jako stížnost.

Pro sdělení podnětů a připomínek, lze využít stejné možnosti jako u podání stížnosti.

Podněty a připomínky jsou řešeny v jiném režimu, než stížnosti, nejčastěji v **Individuální plánování průběhu sociální služby (SKSS č. 5)**.

Podněty a připomínky řeší nejčastěji vedoucí pracovníci DS, klíčový pracovník, sociální pracovník ve spolupráci s klientem, jeho zástupcem či blízkými.

Lhůta pro jejich řešení není stanovena, přesto je naší snahou na podněty a připomínky reagovat téměř okamžitě, bez zbytečných průtahů.

Formulář pro sdělení podnětů a připomínek k poskytované službě

Podnět, připomínku sděluje (jméno, příjmení):

Váš podnět, připomínka:

Podpis osoby, která podnět, připomínku sděluje, je-li to možné: