

Pravidla pro vyřizování stížností:

1. Úvod

Jsme si vědomi, že klienti, kteří jsou na poskytování sociální služby závislí, často svůj stav vnímají velmi citlivě a mohou se cítit snadno zranitelní. Je třeba jim umožnit, aby své případné podněty, připomínky nebo i stížnosti vůči činnosti poskytovatele a její kvalitě, mohli uplatnit a to i anonymně – bez obavy z možných nepříznivých dopadů jejich podání na ně samotné. Proto má DZR Foris Gratia – Kotva, s.r.o. v tomto dokumentu zpracovaná pravidla pro vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb.

Kolektiv zaměstnanců DZR chápe stížnosti a podněty ke kvalitě námi poskytovaných sociálních služeb jako něco, co umožňuje naši činnost zkvalitňovat.

2. Zásady pro vyřizování stížností

- Dostupnost
- Srozumitelnost
- Definovanost
- Dokumentace
- Rovnoprávnost
- Průkaznost
- Objektivita
- Informování
- Možnost odvolání
- Náprava nedostatků
- Využitelnost při činnosti organizace

3. Pravidla pro vyřizování stížností

Dostupnost pravidel

- u schránky na stížnosti na hlavní chodbě
- v šanonu se standardy poskytování kvality sociálních služeb na sesterně a v kanceláři sociální pracovnice

Osoby oprávněné vznést stížnost

- uživatel
- klíčový pracovník uživatele – pokud chce uživatel podat stížnost jeho prostřednictvím,
- rodinní příslušníci, osoby blízké
- opatrovník, zmocněnec uživatele
- kdokoli z pracovníků DZR
- veřejnost
- instituce zabývající se dodržováním lidských práv (seznam viz níže)

4. Stížnost

Stížnost je vyjádření nespokojenosti vyžadující odezvu. Stížnosti je projev nespokojenosti uživatele nebo jiné osoby s poskytovanou sociální službou, nebo způsobem jak je služba poskytována.

Stížnost je poukazování na porušení práv uživatelů, jejichž zajištění je přímo spojeno s odpovědností či povinností poskytovatele nebo se vztahuje k pravidlům a normám (základním prohlášením organizace, zásadám, domácímu řádu, pravidla organizace apod.)

Ze strany poskytovatele budou šetřeny a vyřizovány i jiné připomínky a podněty ke způsobu, formě a kvalitě poskytovaných služeb.

DZR netrvá při podávání stížností na formálních náležitostech, avšak doporučujeme, aby stížnost (podnět) měl/a tyto **znaky a náležitosti**: je z ní (z něho) patrné, kdo je autorem (to neplatí, pokud jde o stížnost anonymní), čeho se konkrétně týká, kdy se kritizovaná událost stala a jaký případně měla (negativní) dopad, případně i jakou formu nápravy stěžovatel očekává.

Formy stížností

- **Ústní**: označení, kdo stížnost podává, v jakém vztahu je k uživateli nebo poskytovateli, jaké konkrétní věci se stížnost týká (co je napadáno, popis události), kteří případní zaměstnanci poskytovatele se údajně měli napadeného jednání dopustit, kdy se tak stalo a jakou formu nápravy (kompenzace) stěžovatel očekává (navrhuje). Vznikla-li stěžovateli nebo osobě, kterou zastupuje, škoda, měla by být stěžovatelem vyčíslena nebo alespoň rámcově konkretizována.
- **Písemná – dopis, elektronická pošta**: doporučujeme u této formy stížnosti uvést stejné náležitosti jako u ústní formy
- **Telefonická**: doporučujeme u této formy stížnosti uvést stejné náležitosti jako u ústní formy, pokud se nejedná o anonymní stížnost podanou touto formou
- **Anonymní stížnosti**: mají výhradně písemnou formou vč. elektronické pošty, mohou být podány i telefonicky, mohou to být dopisy zaslané poštou nebo jsou uloženy do zvláštních, k tomu určených schránek. Anonymní stížností se poskytovatel zabývá se stejnou vážností, jako kde je autor uveden.

5. Postup při řešení a vyřizování stížností

Stížnost se řeší individuálně, na žádost stěžovatele bude zachována mlčenlivost o jeho totožnosti.

Žádný uživatel nebo jiná osoba nemusí mít obavu podat stížnost. Za podání stížnosti stěžovatel není nijak postihován, naopak stížnosti jsou využívány ke zvýšení kvality sociálních služeb. Stěžovatel nesmí být poškozován ve svých právech a oprávněných zájmech tím, že stížnost podal, a to ani v případě, kdy se stížnost ukáže jako neodůvodněná.

Směřuje-li stížnost vůči konkrétní osobě (osobám), je vyžádáno jejich vyjádření k věci – to může být písemnou formou.

Přeje-li si to stěžovatel, může být přizván k šetření stížnosti. To neplatí, týká-li se šetření věci, v nichž jde o osobní nebo citlivé údaje dalších osob. V mimořádných případech a pouze tehdy, souhlasí-li s tím všechny zúčastněné strany, lze v rámci šetření věci využít i konfrontaci. Nesouhlas s konfrontací nelze přičítat k tíži toho, kdo s ní nesouhlasil.

Zjistí-li se v průběhu šetření skutečnosti, které zakládají podezření ze spáchání přestupku, trestného činu nebo správního deliktu, je o tom neprodleně informován jednatel DZR, který rozhodne o dalším postupu.

Při zveřejňování stížností, jejich šetření a vyřízení je důsledně dbáno na ochranu lidských a občanských práv, lidské důstojnosti a osobních a citlivých údajů dotčených osob ať už jsou to samotní pracovníci poskytovatele, uživatelé nebo i jiné osoby. Všechny tyto údaje považujeme za důvěrné a nakládá se s nimi ve smyslu zákona o zpracování osobních údajů. Odpovědnost za dodržování těchto zásad má pracovník pověřený vyřízením stížnosti.

Lhůty pro vyřízení věci jsou stanoveny přiměřeně povaze věci. Standardní lhůta pro vyřízení je 30 dní. V mimořádných případech, kdy z objektivních důvodů nelze v běžné lhůtě stížnost důsledně vyšetřit prodlužuje se náhradní lhůta na 60 dní maximálně na 90 dní.

O všech skutečnostech a probíhajícím vyšetřování i řešení stížnosti je stěžovatel informován. Lhůty pro vyřízení stížnosti jsou stěžovateli oznámeny písemně. V případě anonymních stížností informujeme veřejnost na informativní nástěnce na každém oddělení.

V zájmu transparentnosti celého řízení jsou všechny relevantní skutečnosti zdokumentovány, aby se kdokoli mohl přesvědčit, zda jsme postupovali správně.

Postupy užitě k šetření stížnosti jsou voleny tak, aby vedly k rychlému zjištění skutečného stavu věcí, nesnižovaly důstojnost žádného z účastníků a neovlivňovaly nežádoucím způsobem budoucí vztahy mezi účastníky. Způsob vyřízení stížností je volen s ohledem na účinné, rychlé a odpovídající řešení.

Vyřízením stížnosti je zpravidla pověřen vedoucí příslušného úseku, jehož se stížnost týká, nejsou-li tu důvody, pro které by mohla vzniknout obava z případné podjatosti.

Vrchní sestra – zdravotní a ošetrovatelský personál, pracovníci úklidu.

Jednatel DZR – administrativní pracovnice, sociální pracovnice, údržba.

Týká-li se stížnost více úseků, nebo nelze-li přesně určit, vůči čemu stížnost směřuje, spolupracují na jejím vyřešení oba vedoucí pracovníci – jednatel DZR i vrchní sestra.

Směřuje-li stížnosti vůči jednatele DZR, je stížnost postoupena správní radě nebo registrujícímu orgánu – Krajský úřad Jihočeského kraje.

Vyřízením stížnosti nelze pověřit pracovníka, vůči kterému stížnost směřuje, nebo který by mohl být jiným způsobem osobně zainteresován na způsobu, jak bude vyřízena.

Schránky na vyřízení stížnosti

Schránka je umístěna na hlavní chodbě u výtahu, naproti křeslům pro odpočinek.

Osoba pověřená vybírat schránku stížností: sociální pracovnice nebo vrchní sestra.

Termín vybírání schránek: 1x za 14 dní

Mobilní schránka důvěry

Aby byla zachována možnost, že stížnost může podat opravdu každý, např. i klient, který je trvale upoután na lůžko, a to i anonymně, obejde pověřený pracovník dle potřeby všechny imobilní klienty (nebo všechny pokoje) s uzavřenou neprůhlednou mobilní schránkou důvěry, kteří do ní vloží list papíru, ať už jej využijí k podání stížnosti, nebo jej ponechají prázdný.

Při ústním podání stížnosti je možné se obrátit na vrchní sestru, na jednatele DZR, o podání stížnosti bude proveden zápis, ten zpravidla sepisuje sociální pracovnice, ale může tak učinit vrchní sestra nebo jednatel DZR.

Zápis obsahuje:

- datum, kdy k němu došlo,
- jméno osoby, která stížnost podala + kontaktní údaj,
- případně údaj, v jakém vztahu je stěžovatel k uživateli a poskytovateli,
- samotný předmět stížnosti – vůči čemu směřuje, kdy se kritizovaná událost stala,
- svědci události, nebo jiné údaje, které mohou věc doložit,
- jméno, funkci a podpis pracovníka, který se stěžovatelem zápis vyhotovil a podpis stěžovatele,
- kopie zápisu je na žádost poskytnuta stěžovateli.

V případě telefonického podání se sepíše obdobný zápis, bude zde však chybět podpis stěžovatele, případně i jeho jméno, pokud by se jednalo o anonymní stížnost.

Podání formou elektronické pošty se vytisknou a vloží do spisu stížností (označený šanon, uložený ve skříni v uzamykatelné kanceláři sociálních pracovníků)

Všechny písemně podané stížnosti i zápisy o ústně podaných stížnostech jsou okamžitě evidovány v Knize Evidence stížností.

Stížnost je předána vedoucímu organizace, který rozhodne, kdo se stížností bude zabývat.

Pověřený pracovník je povinen pečlivě prošetřit všechny relevantní okolnosti stížnosti, posoudit její důvodnost a vypracovat návrh opatření k odstranění případných kritizovaných nedostatků a zpracovat též návrh písemné odpovědi stěžovateli.

Příklady, techniky možného řešení podaných stížností a podnětů

Uživatel si stěžuje na stravu (nechutná mu, malé porce...): klient tuto skutečnost většinou sděluje ústně personálu, ten klientovi poskytne informace o tom, že stravu nevaří poskytovatel, ale pouze ji zprostředkovává přes firmu, která zajišťuje vaření stravy pro naše zařízení. Klient je poučen o tom, že podnět může podat písemně přímo do kuchyně nebo bude podnět předán vrchní sestře a ta jej do kuchyně předá. Klient je informován o odezvě. Sociální pracovníce provede zápis. Poskytovatel nemůže zvolit jinou firmu pro zajištění stravování zejména kvůli zajištění odpovídajících dietních režimů u některých uživatelů.

Klient (opatrovník, rodinný příslušník) si stěžuje, že se mu (klientovi) ztratily peníze: Tuto stížnost může stěžovatel předat komukoli z personálu DZR. Nejprve pověřený pracovník bude s uživatelem prohledávat pokoj, zda si klient peníze například schoval do trezoru, skříně, někam jinam. Bude s uživatelem veden rozhovor o tom, o kolik peněz se jednalo, zda je již neutratil, co si o nich pamatuje naposledy, kdo všechno byl na jeho pokoji. Pokud se peníze nepodaří najít, stížnost může být předána: vrchní sestře, sociální pracovníci nebo vedení DZR. Situace bude dále prošetřována. Sociální pracovníce provede zápis.

Stížnost na péči zdravotního nebo ošetřovatelského personálu: Stěžovatel podává stížnost vrchní sestře, nebo anonymně (viz. popsáno výše). Sociální pracovníce provede zápis. Vrchní sestra zjišťuje informace od stěžovatele i od personálu, na který je stížnost podána. Situace je šetřena i rozhovorem s ostatními členy personálu – snahou je zjistit co nejvíce informací o konfliktu a objektivně zjistit závažnost situace. Pokud stížnost podává uživatel, je zjišťováno, jak si představuje poskytovat úkony péče, na jejichž způsob poskytování si stěžuje (může být zapsáno i do individuálního plánu péče). Pokud si uživatel opakovaně stěžuje na poskytovanou péči a ze strany poskytovatele již není možné vyhovět požadavkům uživatele, je mu nabídnuta možnost vyhledat jinou sociální službu, je mu v takovém případě poskytnuta pomoc a podpora.

6. Evidence stížností

Pro evidenci stížností je vedena zvláštní kniha – „Kniha evidence stížností“. Kniha je umístěna v uzamykatelné kanceláři sociálních pracovníků. Evidenci stížností má na starost sociální pracovníce. Každému podání je přiřazeno samostatné pořadové číslo.

Dále je zaevidováno:

- datum, kdy stížnost poskytovateli došla
- jméno stěžovatele (nejde-li o anonymní stížnost)
- co stížnost napadá – stručný obsah
- kdo byl pověřen jejím vyřešením
- lhůta, do kdy má být stížnost vyřešena + skutečná lhůta vyřízena
- podpis odpovědného pracovníka, který stížnost k vyřízení převzal

7. Možnost odvolání

Stěžovatel má právo domáhat se přešetření vyřízení stížnosti u nezávislého orgánu, pokud není spokojen s tím, jak byla stížnost vyřízena.

Instituce, na které se lze v případě přešetření stížnosti obrátit

Krajský úřad Jihočeského kraje - <https://www.kraj-jihocesky.cz/krajsky-urad/odbor-socialnich-veci>

Název organizace	Činnost organizace	www stránky
Rada vlády ČR pro lidská práva	poradní orgán vlády ČR pro otázky ochrany lidských práv	www.vlada.cz
Veřejný ochránce práv - ombudsman	ochrana osob před jednáním úřadů a dalších státních institucí	www.ochrance.cz
Informační centrum OSN v Praze	koordinace činnosti OSN na ochranu lidských práv	www.osn.cz
Český helsinský výbor	sledování zákonodárné činnosti, monitoring stavu lidských práv, poradenství, diskuze a semináře k lidským právům, informační činnost	helcom.cz
Amnesty International	kampaně za dodržování lidských práv	www.amnesty.cz
Liga lidských práv	monitoring a analýzy situace v oblasti LP, informování veřejnosti, pomoc klientům, vzdělávání	www.llp.cz
Vládní výbor pro osoby se zdravotním postižením	koordináční, iniciativní a poradní orgán vlády České republiky pro problematiku podpory občanů se zdravotním postižením.	http://vvozp.vlada.cz

Pozn.: kompletní seznam organizací zabývajících se lidskými právy dostupné na: <http://www.nicm.cz/organyce-zabyvajici-se-lidskymi-pravy>

S pravidly pro podávání, evidenci a vyřizování stížností je seznámen každý nově příchozí uživatel včetně jeho rodiny, opatrovníka a to formou

- Domácího řádu DZR (uložen na veřejně přístupných místech zařízení - a to na sesterně, v kanceláři sociální pracovnice a v knihovně).
- Zavěšením pravidel u schránky na stížnosti.
- Podáním ústních informací při nástupu do DZR prostřednictvím sociální pracovnice.

8. Uchování dokumentace, archivace

Dokumentace podléhá běžným předpisům o archivaci a skartaci.

Dokumentace o stížnostech a o tom, jak byly vyřízeny je informačním zdrojem pro kontrolní a inspekční orgány, je proto těmto orgánům dostupná v celém rozsahu.