
Pravidla pro podávání a vyřizování stížností na poskytování sociální služby CHB

Anotace

Pravidla upravují postup při podávání a vyřizování stížností na poskytování sociální služby (dále jen "stížnosti"). Jsou zde vysvětleny pojmy stížnost, podnět a připomínka a popis, jakým způsobem s nimi pracovníci mají dále nakládat. V pravidlech je dále také popsáno, jakým způsobem řeší organizace stížnosti ve spolupráci s lidmi, kteří nekomunikují běžným způsobem.

Pojmy

Stížnost – Jedná se o projev nespokojenosti s poskytovanou službou, který sděluje klient, či jiná osoba, a která vyžaduje řešení, opatření, či nápravu, zajištění změny podmínek pro poskytování služby. Současně může být spojena s porušením práv klienta a sjednanými podmínkami poskytování služby. Za stížnost považujeme také písemné podání označené jako stížnost, případně jiné písemné podání, z něhož vyplývá nespokojenost pisatele a žádost o nápravu.

Připomínka – Upozornění na situaci, která může být při poskytování služby problematická, nežádoucí, nepříjemná apod. Připomínky ke zlepšení poskytování služeb nejsou písemně evidovány a jsou řešeny operativně; o připomínkách je vždy informován sociální pracovník daného domova a vedoucí služby, který následně rozhodne o způsobu jejich řešení.

Podnět – Návrh směrem ke zkvalitnění či změně poskytované služby. Podněty ke zlepšení poskytování služeb nejsou písemně evidovány a jsou řešeny operativně. O podnětech je vždy informován sociální pracovník daného domova a vedoucí služby, který následně rozhodne o způsobu jejich vypořádání.

Kontaktní údaje pro podávání stížností

Pro písemnou stížnost: Fontána, příspěvková organizace, Celní 409/3, Hlučín, 748 01

Pro elektronickou stížnost: jaroslava.hutnickova@fontana-po.cz (vedoucí služby), nebo do datové schránky organizace: xinkkcp

Pro telefonickou stížnost: 739 480 811 vedoucí služby

Pro ústní stížnost: kterýkoliv přítomný pracovník přímé péče organizace Fontána, p.o., který stížnost dále zaznamená a předá dle těchto pravidel. Za pracovníka v přímé péči

jsou považováni pracovníci v sociálních službách, sociální pracovníci, vedoucí služby, ředitel organizace a pracovníci zdravotního úseku.

Zásady pro práci se stížnostmi

- Ústně podané stížnosti je věnována stejná pozornost jako stížnosti písemné, obdobně platí i pro stížnosti anonymní.
- Ten, kdo podá stížnost, nebo klient, v jehož zájmu byla stížnost podána, nesmí být za tento projev nespokojenosti s poskytováním služby žádným způsobem postihován, znevýhodňován apod.
- Pracovník provází klienta celým procesem vyřizování stížností, přičemž klienta do procesu vtahuje a vytváří mu takové podmínky, aby se mohl klient do vyřízení stížnosti co nejvíce zapojit (dostavit se osobně k sociálnímu pracovníkovi, pomocí AAK vyjádřit důvod stížnosti apod.).
- Pracovníci se zaměřují na porušování práv klientů, kteří svá práva aktivně nehájí, neprojevují výrazně svou nelibost, tzv. se neprojevují. V organizaci se dodržování práv těchto klientů věnuje stejná pozornost, jako u klientů, kteří se o svá práva aktivně hlásí; tím se eliminuje riziko, že se budeme zabývat pouze stížnostmi lidí, kteří si svá práva dovedou hájit.

Informování o podávání stížností

- Pravidla pro podávání stížností jsou lidem, jimž jsou služby organizace Fontána, p. o., určeny, předávána už ve fázi jednání se zájemcem o poskytování sociální služby.
- Tato pravidla jsou také pro klienty k dispozici na jednotlivých CHB a na webových stránkách organizace.
- Klienti jsou o možnosti podat stížnost informováni způsobem, kterému rozumí, pracovníky v sociálních službách. Minimálně jednou ročně probíhá informování klientů o možnosti stěžovat si. Informování probíhá individuálně, na základě aktuálních situací, v přirozených situacích. O informování klienta jsou prováděny záznamy v rámci zápisu do elektronického programu – Deník - klienta.
- Pracovníci jsou s pravidly pro podávání stížností seznamováni v rámci zaškolování a následně je mají k dispozici na bytech; zároveň jsou seznamováni se všemi aktualizacemi těchto pravidel.

Pravidla pro podávání a vyřizování stížností

- Stížnost na poskytování služby může podat:
 - a) klient, kterému je nebo byla poskytována sociální služba,

- b) zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce klienta, kterému je nebo byla poskytována sociální služba,
- c) osoba blízká, nemůže-li stížnost podat klient, kterému je nebo byla sociální služba poskytována, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřel,
- d) osoba zmocněná klientem, kterému je nebo byla poskytována sociální služba,
- e) člen domácnosti klienta, kterému je nebo byla poskytována sociální služba, oprávněný k zastupování tohoto klienta podle občanského zákoníku, nebo
- f) zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb
- a to ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.
- Stížnost může jménem klienta podat kterýkoli pracovník Fontány, p. o., pokud zjistí, že se jedná o omezování klienta, porušování jeho práv či omezování jeho vůle, nebo jinou nespokojenost. Stížnost je pracovník povinen podat také ve chvíli, kdy jej o to klient požádá.
 - Stížnost může být podána ústně, písemně, telefonicky či elektronickou formou.
 - V případě podání ústní či telefonické stížnosti zapíše tuto stížnost do Formuláře pro písemný záznam ústní či telefonické stížnosti pracovník, kterému je stížnost sdělena; je-li to možné, nechá pracovník tento záznam podepsat osobě, která stížnost podává; zároveň s ní dojedná způsob předání písemného vyrozumění o vyřízení stížnosti a zaznamená jej do záznamu o postupu řešení stížnosti.
 - Stížnost eviduje a zpracovává sociální pracovník CHB Ostrava (dále pak jen pověřený sociální pracovník), v úzké spolupráci se sociálním pracovníkem CHB Hlučín, k jehož službám stížnost případně směřuje; o přijetí stížnosti informuje e-mailem vedoucí služby.
 - Evidence stížností je vedena pověřeným sociálním pracovníkem, a to jak v elektronické podobě na společné složce – Sociální, tak i v písemné podobě ve složce, kterou má u sebe.
 - Formulář pro písemný záznam ústní či telefonické stížnosti je k dispozici všem pracovníkům na CHB; vyplněný formulář předá pracovník neprodleně sociálnímu pracovníkovi k dalšímu řešení, pokud pověřený sociální pracovník není přítomen, vloží formulář do schránky u jeho kanceláře.
 - Elektronicky podanou stížnost vytiskne vedoucí služby a předá pověřenému sociálnímu pracovníkovi a poté následuje obvyklý postup (evidence, zpracování, řešení, vyrozumění osoby, která stížnost podala).
 - Šetření stížnosti je zahájeno v nejbližší možné lhůtě po jejím přijetí. Stížnost se však neprošetřuje, jestliže je zjevně neopodstatněná, nebo jde-li o stížnost ve věci, která již byla poskytovatelem prověřena a neobsahuje nové skutečnosti.

- Ke stížnosti se vyjadřuje pracovník (či pracovníci) zajišťující službu, které se stížnost týká; pokud je stížnost směřována na konkrétní osobu, vyjadřuje se k ní tato osoba.
- Po prošetření stížnosti sdělí pověřený sociální pracovník své stanovisko vedoucí služby a vypracuje o tom zprávu na Formuláři pro vyřízení stížnosti, která obsahuje případná přijatá opatření; za realizaci případných nápravných opatření je zodpovědná vedoucí služby.
- Stížnost na základě doložených podkladů vyhodnotí vedoucí služby ve spolupráci s pověřeným sociálním pracovníkem. V případě, kdy vedoucí shledá podklady za nedostačující, vyzve pověřeného sociálního pracovníka k novému šetření, příp. provede toto šetření sám, kdy toto písemně zaznamená a předá podklady k evidenci pověřenému sociálnímu pracovníkovi.
- Na základě zprávy o prošetření stížností a po jejím schválení vedoucí služby, vypracuje pověřený sociální pracovník písemné vyrozumění pro toho, kdo stížnost podal a odešle ji na jeho adresu, případně ji předá jiným domluveným způsobem. Kopii tohoto vyrozumění založí k evidované stížnosti.
- Osoba, která stížnost podala je písemně vyrozuměna ihned po prošetření a uzavření její stížnosti, nejpozději do 30 dnů od doručení stížnosti; tato lhůta může být v odůvodněných případech prodloužena o dalších 30 dnů; o prodloužení lhůty a důvodech jejího prodloužení musí být tato osoba prokazatelně informována.
- Stížnosti pracovníka na spolupracovníka přijímá pověřený sociální pracovník, stížnost zaeviduje a předá vedoucí služby k šetření. Vedoucí služby ve spolupráci s pověřeným sociálním pracovníkem provádí šetření a vyhodnocení stížnosti a následná opatření mu písemně předá. Pověřený sociální pracovník zpracuje zprávu na Formuláři o vyřízení stížnosti a vyhotoví vyrozumění pro pracovníka, který stížnost podal, a to na základě podkladů ze šetření.
- Pokud se stížnost týká vedoucí služby, je předána pouze řediteli organizace, a stížnost pak šetří ředitel organizace.
- Stěžovatel má právo, aby mu bylo umožněno nahlížet do dokumentace, kterou poskytovatel o stížnosti vede, pořizovat z ní kopie nebo výpisy.
- Vedoucí služby zpracovává jednou ročně písemnou analýzu podaných stížností za předchozí rok, analýzu provádí s důrazem na vyhodnocení dopadu stížností na kvalitu služby. Analýza je přiložena k hodnotícím výstupům souvisejícím s hodnocením veřejného závazku a spokojenosti se službou za daný rok.

Anonymní stížnost

Stížnost je možné podat (i anonymně) do schránky, schránka je na CHB a je viditelně označena nápisem „Pochvaly, podněty, připomínky a stížnosti“ a současně i specifickým

symbolem „☺ ☹“ vybírá se 1x týdně, a to každé pondělí dvěma osobami. Zodpovědnou osobou za výběr schránek je sociální pracovník (případně jiný určený sociální pracovník v době jeho nepřítomnosti) a svědek, kterého si k sobě přizve. O výběru schránky provede sociální pracovník anebo v době jeho nepřítomnosti jiný určený sociální pracovník záznam do sešitu „Stížnosti“. V případě anonymní stížnosti je písemné vyrozumění k ní (spolu se stručným shrnutím podstaty stížnosti se zachováním anonymity a ochrany osobních údajů) vyvěšeno na informačních tabulích v jednotlivých domovech, a to po dobu 14 dnů.

Poučení o možnosti přezkoumání vyřízení stížnosti

V případě, kdy osoba, která stížnost podala, není spokojená se způsobem či závěrem vyřízení své stížnosti, může se obrátit na:

- Ředitele organizace Fontána, p.o., Celní 409/3, Hlučín, 748 01.
- Krajský úřad Moravskoslezského kraje, odbor sociálních věcí, 28. října 117, 702 18 Ostrava (zřizovatel).
- Občanská poradna Ostrava, Velká 19, 702 00 Moravská Ostrava.
- Liga lidských práv, Burešova 6, 602 00 Brno.
- Veřejný ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno.
- Amnesty International, Provaznická 3, 110 00 Praha.
- V souladu s § 99b zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění, se stěžovatel v případě nesouhlasu s vyřízením stížnosti poskytovatelem nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu vyřízení stížnosti nebo od uplynutí stanovené lhůty požádat Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR o prověření vyřízení této stížnosti. V žádosti musí stěžovatel uvést důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti. Poskytovatel sociálních služeb je povinen ministerstvu poskytnout při prověřování vyřízení stížnosti součinnost. Žádost je možné zasílat na adresu MPSV ČR, Na Poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2, nebo i elektronicky na podatelnu úřadu: posta@mpsv.cz či do datové schránky: sc9aavg.
- Poučení o možnosti obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti na ministerstvo, zřizovatele organizace a další nezávislé instituce sledující dodržování lidských práv a základních svobod osob musí být součástí písemného vyrozumění stěžovatele o vyřízení stížnosti.

Ing. Andrej Foltýnek
ředitel organizace