

Zkvalitnění sociálních služeb Ledax o.p.s., CSS Emausy s.r.o. a Ledax Vysoké Mýto o.p.s.

Registrační číslo projektu

CZ.03.2.63/0.0/0.0/17_071/0007725

Společnost: **CSS Emausy s.r.o.**

Sociální služba: **Domov pro seniory**

**SQ7 Stížnosti na kvalitu nebo způsob
poskytování sociální služby (plná verze)**



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Ledax

Standard č. 7
**STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY
DOMOV PRO SENIORY**
(plná verze)

Centrum sociálních služeb Emausy s.r.o.

Obsah

I.	Význam standardu	1
II.	Kritéria	1
III.	Základní pojmy	2
IV.	Sporné případy	2
V.	Podávání námětů, připomínek a stížností	3
VI.	Postup při vyřizování námětů, připomínek a stížností	4
VII.	Poučení o možnosti obrátit se na nezávislý orgán	6
VIII.	Uchovávání, archivace a skartace stížností	7
IX.	Vyhodnocení přijatých stížností	7
X.	Druhy opatření	8
XI.	Prokazatelné seznámení uživatelů a pracovníků se směrnicí pro podávání a vyřizování stížností	8
XII.	Seznam příloh	9

I. Význam standardu

Standard kvality sociální služby č. 7 řeší problematiku připomínek, podnětů a stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby Domov pro seniory, která je poskytována v CSS Emausy (dále jen „CSSE“). Směrnice popisuje jak postupovat při přijetí stížností, při jejich zápisu, prošetření a evidenci. Je kladen důraz na právo uživatelů a jiných osob podat stížnost, aniž by tím byli jakýmkoliv způsobem ohroženi.

II. Kritéria

- 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 možné 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 stížností na nadřízený orgán poskytovatele nebo na instituci sledující dodržování lidských práv s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti.

III. Základní pojmy

Námětem (podnětem) se rozumí návrh, námět k něčemu novému, nápad na zlepšení či řešení situace. Námět nebývá spojen s vyjadřováním negativních emocí podavatele a je vyřizován ústně.

Připomínkou se rozumí upozornění na nepříznivý stav věci a požadavek na nápravu. Připomínka je drobnou kritikou, obsahuje jisté prvky negativních emocí. Osoba, která připomínku podává, očekává, že poskytovatel po obdržení připomínky aktivně a samostatně zajistí nápravu. Připomínka je vyřizována ústně.

Stížností se rozumí projev nespokojenosti uživatele nebo jiné osoby s poskytovanou sociální službou nebo způsobem jejího poskytování. Jde zejména o takové podání, které poukazuje na porušení nároků a práv uživatele, jejichž zajištění je spojeno s odpovědností či povinností poskytovatele. Stížnost může rovněž obsahovat projevy nesouhlasu, pocity poškození, dotčení, ukřivdění či jiné negativní projevy. Stížnost je vyřizována písemně.

Stěžovatel je jakákoliv osoba (např. uživatel; rodinný příslušník; kamarád nebo kterýkoliv občan) podávající podnět, připomínku či stížnost v zájmu uživatele.

IV. Sporné případy

Ve sporných případech, kdy není zřejmé, zda podání je námětem, připomínkou či stížností, vysvětlí pracovník stěžovateli rozdíl v postupech v řešení těchto podání a ponechá rozhodnutí na podavateli.

Za námět nebo připomínku nemohou být považována podání, která obsahují závažné skutečnosti o porušování práv uživatelů nebo nedostacích ve způsobu poskytování služby, i kdyby podavatel podání takto označil.

Pokud stěžovatel sdělí podání, které obsahuje závažné skutečnosti o porušování práv uživatelů nebo o závažných nedostacích ve způsobu poskytování služby, ale zároveň se nechce procesu vyřizování stížnosti účastnit, řeší oprávněný pracovník záležitost jako stížnost.

Osobu, která se šetření odmítá účastnit, pracovník respektuje, nikde ji neuvádí a nekontaktuje, pouze ji informuje o výsledcích šetření.

Za stížnosti nemohou být považovány taková sdělení stěžovatelů, která přesahují odpovědnost nebo možnosti vlivu poskytovatele (např. řešení mezilidských vztahů v okolí uživatele; odpovědnosti jiných fyzických a právnických osob, s nimiž uživatel přichází do kontaktu apod.).

V. Podávání námětů, připomínek a stížností

Při podávání, evidenci a vyřizování námětů, připomínek a stížností jsou dodržována tato pravidla:

- pracovníci důsledně dodržují lidská práva,
- uživatel je podporován ve svém právu stěžovat si a vyjádřit svou nespokojenost,
- uživatel může podat stížnost bez obav ze sankcí či nepřátelství ze strany CSSE, jako poskytovatele služby a jeho pracovníků,
- v procesu podávání, evidence a vyřizování stížnosti CSSE důsledně dodržuje ochranu osobních údajů všech zúčastněných, postupuje v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů ve znění pozdějších předpisů a dle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů.

Náměty a připomínky vyřizují pověřené pracovníci ústně a neprodleně. O námětu či připomínce a způsobu jejich řešení provedou pracovníci zápis do Knihy stížností, sociální pracovník provede zápis do individuálního plánu uživatele, kterého se podání týká. Pokud se pracovníkům nepodaří námět či připomínku vyřešit ke spokojenosti osoby, která námět či připomínku podala, informují ředitele CSSE.

K podání stížnosti na službu Domov pro seniory je oprávněn:

- uživatel,
- jeho zákonný zástupce,
- rodinný příslušník uživatele,
- fyzická či právnická osoba zastupující zájem uživatele,
- pracovník CSSE.

Formy podání stížnosti

- osobně kterémukoliv pracovníkovi CSSE a to po předchozí domluvě nebo v pracovní době pracovníka a za jeho přítomnosti,
- ústní podání stížnosti je možné na adrese CSS Emausy s.r.o., Lázeňská 2438/77, 373 16 Dobrá Voda u Českých Budějovic,
- telefonicky na telefonní číslo 778 482 408 (sociální pracovník) v pracovní době sociálního pracovníka a za jeho přítomnosti, tj.: pondělí až pátek od 8:00 do 14:30 hodin,
- písemně na adresu CSS Emausy s.r.o., Lázeňská 2438/77, 373 16 Dobrá Voda u Českých Budějovic,
- elektronickou poštou (e-mailem) na adresu info@cssemausy.cz,
- anonymně do schránky na anonymně podané stížnosti, která je umístěna v přízemí u bočního vchodu do CSSE; anonymní schránku vybírá sociální pracovník každé pondělí.

Informace o telefonních číslech, adresách a kontaktech na vedoucí pracovníky jednotlivých úseků jsou uvedeny na webových stránkách www.cssemausy.cz.

VI. Postup při vyřizování námětů, připomínek a stížností

Náměty a připomínky vyřizují pracovníci ústně a neprodleně. O námětu či připomínce a způsobu jejich řešení provedou pracovníci zápis do Knihy stížností, sociální pracovník provede zápis do individuálního plánu uživatele, kterého se podání týká.

Pokud se pracovníkům nepodaří námět či připomínku vyřešit ke spokojenosti osoby, která námět či připomínku podala, informují ředitele CSSE.

Stížnosti - přijetí a vyřizování stížností probíhá bez zbytečných průtahů v následujícím postupu:

1. přijetí stížnosti,
2. podpora stěžovatele při formulování stížnosti (u ústně podávaných stížností),
3. zápis o ústně podané stížnosti do formuláře Zápis o podání stížnosti,
4. evidence do Knihy stížností,
5. oznámení o přijaté stížnosti řediteli CSSE,
6. prošetření stížnosti,
7. vyrozumění stěžovatele o způsobu a závěrech prošetření a přijetí případných opatření.

Ad 1) přijetí stížnosti:

- stížnost může stěžovatel podat kterémukoliv pracovníkovi CSSE, tj. pracovníkovi v sociálních službách, sociálnímu pracovníkovi, řediteli, zdravotní sestře,...),
- pracovník stěžovateli, který mu sdělí, že je nespokojen se službou nebo se způsobem jejího poskytování, poskytne informace o způsobu podávání a vyřizování stížností a nabídne podporu k podání stížnosti (např. kontaktování sociálního pracovníka, ředitele či předání kontaktu na ně, zprostředkování setkání se sociálním pracovníkem/ředitelem, předání pravidel pro podávání stížností atd.),
- pracovník při přijetí stížnosti vždy zachovává důstojnost stěžovatele,
- v případě, že stížnost od stěžovatele přijme pracovník s uvedením, že stěžovatel nechce situaci uvedenou ve stížnosti řešit, je pracovník povinen toto přání respektovat; toto neplatí pouze v případě, kdy se jedná o hrubé porušení pracovních povinností nebo hrozí-li přímá újma na zdraví či životě či škoda na majetku,
- v případě podezření, že mohlo dojít k trestnému činu, má ten, kdo podnět přijímá, povinnost okamžitě uvědomit ředitele CSSE, který uvědomí příslušné orgány.

Ad 2) podpora stěžovatele při formulování stížnosti (u ústně podávaných stížností):

- pracovník přijímající stížnost stěžovatele trpělivě vyslechne a poskytne stěžovateli maximální podporu, aby byly zřejmé všechny důležité okolnosti,
- pracovník stěžovateli pomůže s formulací a sepsáním stížnosti a v případě potřeby poskytne stěžovateli další sociální či odbornou podporu k projevení jeho vůle či překonání případných komunikačních potíží,
- pokud je stěžovatelem osoba se smyslovým postižením, pracovníci služby zprostředkují v případě potřeby podporu specializovaných služeb (např. tlumočnicka, převedení textu do bodového písma, atp.),
- stěžovatel má právo, aby se jednání účastnila osoba, kterou si sám určí,
- jako doklad o podání stížnosti obdrží stěžovatel Potvrzení o přijetí stížnosti (viz příloha č. 2).

Ad 3) zápis o ústně podané stížnosti do formuláře Zápis o podání stížnosti

- každá stížnost, i ústní, je pracovníkem zapsána do formuláře Zápis o podání stížnosti a je označena evidenčním číslem (jedná se o pořadové číslo z Knihy stížností),
- zápisy o podané stížnosti spolu s ostatními dokumenty příslušící dané stížnosti jsou zakládány do šanonu Zápis o stížnosti, který je k dispozici u sociálního pracovníka.

Ad 4) evidence do Knihy stížností

- veškeré podané stížnosti, vč. anonymních se chronologicky evidují v Knize stížností současně s těmito údaji - datum podání stížnosti, jméno, příjmení a adresa stěžovatele, předmět stížnosti, kdy a komu byla stížnost předána k prošetření nebo vyřízení, výsledek šetření a datum vyřízení,
- Kniha stížností je uložena sociálního pracovníka, kde je také k dispozici kontrolním a inspekčním orgánům.

Ad 5) oznámení o přijaté stížnosti řediteli CSSE

- sociální pracovník oznámí řediteli CSSE skutečnost, že byla podána stížnost na službu nebo způsob jejího poskytování a učiní tak osobně, telefonicky nebo e-mailem,
- ředitel pracovníka informuje, kdo bude stížnost řešit, zda on sám, nebo sociální pracovník (v tom případě písemné vyrozumění stěžovateli o vyřešení stížností pouze podepíše),
- v případě hrozby střetu zájmů nebo důvodné obavy z možné podjatosti, může být vyřízením stížnosti pověřen jiný pracovník.

Ad 6) prošetření stížnosti

- pověřený pracovník prošetří s maximální rychlostí a šetrností všechny relevantní okolnosti stížnosti a posoudí jejich důvodnost,
- v případě potřeby získává informace od zúčastněných osob, prověří dokumentaci či další zdroje, které by přispěly k vyhodnocení stížnosti,
- pracovník použije takové metody, které povedou k rychlému zjištění skutečného stavu věci, nesnižují důstojnost žádného z účastníků a neovlivňují nežádoucím způsobem budoucí vztahy mezi účastníky,
- v průběhu prověřování stížnosti nesmí být na žádného z účastníků vyvíjen nátlak,
- pracovník pověřený vyřizováním stížnosti si ověří veškeré skutečnosti týkající se projednávání záležitosti a vyhodnotí oprávněnost stížnosti,
- opakované stížnosti, které již byly v minulosti prošetřovány a neobsahují žádné nové skutečnosti, nejsou prošetřovány,
- stížnosti jsou vyřizovány ve lhůtě 30 dní ode dne podání,
- pokud nemůže být stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může být s vědomím stěžovatele prodloužena až na 56 dní,
- v závěru prověřování pracovník pověřený vyřizováním stížností rozhodne, zda jde o stížnost oprávněnou, částečně oprávněnou, neoprávněnou, anebo zda skutečnost nelze vyhodnotit.

Stížnosti prošetřuje:

- stížnosti na službu, způsob poskytování služby a činnost pracovníků sociální služby Domov pro seniory řeší sociální pracovník,

- stížnosti na sociálního pracovníka řeší ředitel CSSE,
- stížnosti na ředitele CSSE řeší jednatelka společnosti CSSE.

Z prověřování stížnosti je vyloučena osoba, které se podaná stížnost týká.
Je nepřijatelné postupovat stížnost k vyřízení osobám, proti kterým stížnost směřuje.

- Ad 7) vyznění stěžovatele o způsobu a závěrech prošetření a přijetí případných opatření
- stížnost je vyřízena projednáním výsledku prověření stížnosti se stěžovatelem,
 - projednání může být učiněno písemně, nebo ústně s následným zápisem o průběhu jednání,
 - o výsledcích prošetření stížnosti a o případných nápravných opatřeních je stěžovatel vždy písemně vyzněn,
 - sdělení o prověření stížnosti musí být vždy písemné a musí reagovat na všechny části stížnosti,
 - vyznění obsahuje tyto informace:
 - jakým způsobem byla stížnost prošetřena,
 - jak byla vyhodnocena,
 - jaká byla přijata nápravná opatření v případě, že stížnost byla uznána za oprávněnou nebo částečně oprávněnou,
 - sdělení zároveň informuje stěžovatele o možnosti obrátit se v případě nespokojenosti s průběhem a výsledky prověření stížnosti na jednatele společnosti, nebo na nezávislý orgán s žádostí o prověření postupu při vyřizování podané stížnosti,
 - stěžovatel podepíše převzetí písemného sdělení o výsledku prověření stížnosti nebo zápis z ústního projednání výsledků stížnosti nebo je písemná odpověď zaslána poštou doporučeně na adresu uvedenou stěžovatelem,
 - u anonymně podaných stížností je odpověď stěžovateli doručena tak, že na veřejně dostupném místě v prostorách služby Domov pro seniory je zveřejněn věcný obsah podané anonymní stížnosti a výsledky prověření, příp. nápravná opatření; dokument je na veřejném místě ponechán 30 kalendářních dnů,
 - stěžovatel nesmí být poškozen ve svých právech a oprávněných zájmech tím, že stížnost podal, a to ani v případě, kdy se stížnost ukáže jako nedůvodná.

VII. Poučení o možnosti obrátit se na nezávislý orgán

V případě nespokojenosti s prošetřením či vyřízením stížnosti se stěžovatel může obrátit na následující instituce s podnětem k prověření postupu při vyřizování stížnosti. Jedná se o instituce, které se zabývají hodnocením kvality poskytovaných sociálních služeb a ochranou lidských práv.

Krajský úřad Jihočeského kraje
U Zimního stadionu 1952/2,
370 76 České Budějovice
tel.: 386 720 111
e-mail: posta@kraj-jihocesky.cz
web: kraj-jihocesky.cz

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR
Na Poříčnickém právu 1/376,
128 01 Praha 2
tel.: 221 921 111
e-mail: posta@mpsv.cz
web: www.mpsv.cz

Kancelář veřejného ochránce práv
Údolní 39, 602 00 Brno
tel.: 542 542 111, 542 542 777
e-mail: podatelna@ochrance.cz
web: www.ochrance.cz

Český helsinský výbor, z.s.
Štefánikova 21, 150 00 Praha 5
tel.: 257 221 141, 257 221 142, 773 115 951
e-mail: info@helcom.cz
web: www.helcom.cz

Linka seniorů – tel.: 800 200 007, denně od 8:00 do 20:00 hodin, bezplatná a anonymní telefonická pomoc.

Linka důvěry České Budějovice – tel.: 387 313 030, nonstop provoz vč. víkendů a svátků

VIII. Uchovávání, archivace a skartace stížností

Náměty, připomínky a stížnosti jsou evidovány v Knize stížností, která je uložena v kanceláři sociálního pracovníka.

Stížnosti jsou zaznamenány a popsány ve formuláři Zápis o podání stížnosti a uchovávají se spolu s dokumenty příslušícími k jednotlivým stížnostem v šanonu Zápis o stížnosti, který je uložen v kanceláři sociálního pracovníka.

Veškeré dokumenty vztahující se ke stížnostem jsou archivovány po dobu 5 let.

Po uplynutí doby pro uchování dokumentace provede pověřený pracovník za přítomnosti ředitele a svědka skartaci v souladu s platnými právními předpisy.

IX. Vyhodnocení přijatých stížností

Sociální pracovník provádí 1x za rok vyhodnocení podaných stížností, které obsahuje:

- přehled o přijatých stížnostech,
- přehled o způsobu jejich řešení,
- upozornění na nejzávažnější případy,
- označení systémových rizik,
- případně další návrhy opatření,
- souhrnné informace, jakým způsobem podané stížnosti (náměty, připomínky) přispěly ke zvyšování kvality poskytované sociální služby.

O vyhodnocení přijatých stížností sociální pracovník informuje ředitele CSSE, který o výsledcích vyhodnocení informuje pracovníky na poradě.

X. Druhy opatření

Druhý opatření jsou následující:

- preventivní – na základě vyhodnocení stížností je zřejmé, že přijetím konkrétního opatření podobný problém již v budoucnosti nevznikne,
- následné – došlo k pochybení a je nutné následky tohoto pochybení odstranit nebo zmírnit, jednou z možností je kompenzace vzniklé škody,
- sankce – došlo k pochybení, ze kterého vzniká osobní odpovědnost (např. porušení Pracovního řádu, Vnitřních pravidel, Etického kodexu).

U pracovníků je pochybení řešeno dle závažnosti:

- písemným upozorněním na porušení předpisů vztahujících se k pracovníkem vykonávané práci,
- snížením nebo úplným odebráním osobního ohodnocení,
- rozvázáním pracovního poměru ze strany zaměstnavatele.
- podnět k šetření jiné instituci – v případě vyvození trestně-právní či správněprávní odpovědnosti, např. Policii ČR, úřadům, soudu, atd.

V případě pochybení uživatele je uživatel písemně upozorněn, že porušuje smlouvu o poskytování sociální služby, a při opakovaném porušování mu může být smlouva strany poskytovatele vypovězena.

XI. Prokazatelné seznámení uživatelů a pracovníků se směrnicí pro podávání a vyřizování stížností

Směrnice pro podávání a vyřizování stížností (zkrácená verze) je pro veřejnost zveřejněna na webových stránkách www.cssemausy.cz.

Pracovníci jsou se směrnicí pro podávání a vyřizování stížností prokazatelně seznamováni takto:

- při její tvorbě a připomínkování,
- při zaškolování nových pracovníků,
- při seznamování s vydanou směrnicí nebo při její aktualizaci,
- při připomenutí směrnice 1x ročně na poradě,
- při seznamování se s vyhodnocením podaných stížností za uplynulý rok.

Směrnice upravující postupy pro podávání a vyřizování stížností je pracovníkům CSSE vždy k dispozici.

Uživatelé jsou se směrnicí pro podávání a vyřizování stížností seznamováni a je jim připomínána těmito způsoby:

- v rámci jednání se zájemcem/žadatelem o službu,

- při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby (žadatelům je směrnice vysvětlena a je jim předán soubor informací o poskytované službě, podpisem smlouvy potvrdí, že byli se směrnicí seznámeni),
- v rámci plánování a poskytování služby (pokud uživatelé projeví nespokojenost, pracovníci jim připomenou možnost podat stížnost),
- v konkrétních situacích, kdy uživatelé projevují nespokojenost se službou či způsobem jejího poskytování.

Jsou vypracovány tři verze směrnice pro podávání a vyřizování stížností, které se liší úrovní srozumitelnosti a mírou zjednodušení:

- plná verze, která je určena zejména pracovníkům,
- zkrácená verze, která je určena uživatelům,
- elementární (obrázková) verze, která je určena uživatelům.

XII. Seznam příloh

- Příloha č. 1 Zápis o podané stížnosti
Příloha č. 2 Potvrzení o přijetí stížnosti

	Jméno	Funkce	Datum	Podpis
Zrevidovala	Mgr. Kateřina Soukupová	Garant kvality	6. 5. 2019	
Schválila	Mgr. Martina Primaková	Ředitelka CSS Emausy	31. 5. 2019	