

Osobní asistence					
S7 Řešení stížností, které souvisí s kvalitou nebo způsobem poskytování sociální služby					
Číslo předpisu:	S7	Vydání č.:	7	Výtisk č.:	1
	Jméno a příjmení	Podpis		Datum	
Vypracoval	Bc. Jílková Jana Mgr. Jana Boháčová Blanka Vopařilová			9.2.2023	
Schválil	Blanka Vopařilová			1.4.2023	
Platnost od:	1.4.2023, aktualizace 1.3.2025				

I. Úvodní ustanovení

1. Účel

Tento metodický pokyn upravuje pravidla pro podávání a vyřizování stížností ze strany uživatele, jeho zákonného zástupce, opatrovníka, blízkého uživatele, případně jiných osob. Tyto stížnosti souvisí s kvalitou či způsobem poskytování sociálních služeb. Metodický pokyn také vymezuje způsob informování uživatelů, jejich zákonných zástupců o možnosti podávat stížnost.

2. Rozsah platnosti a odpovědnosti

Tento pokyn je platný pro všechny pracovníky OA OCH.

Odpovědnosti:

Ředitelka a vedoucí střediska OA zodpovídají za aktualizaci vedoucí OA a je povinna seznámit pracovníky s obsahem směrnice a dbát na její dodržování.

Firma je zapsána v rejstříku právnických osob Ministerstva kultury České republiky č. ev.: 8/1-04-712/1996

Pracovníci OA respektují předloženou směrnici, pracují podle jejího ustanovení.

II. Hlavní ustanovení

Co je stížnost?

Poskytovatel sociální služby (dále jen „poskytovatel“) odlišuje stížnost od připomínek, požadavků, problémů apod. Poskytovatel vychází z obsahu informace. Pokud je z informace zřejmá nespokojenost s kvalitou nebo způsobem poskytování sociální služby, se sdělením je nakládáno jako se stížností. Pokud je informace označena jako stížnost, ačkoliv ze sdělení není zřejmá nespokojenost s kvalitou nebo způsobem poskytování sociální služby, se sdělením je také nakládáno jako se stížností a platí proces popsany dále. Stěžovat si je možné na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby a na kvalitu nebo způsob jednotlivých prováděných úkonů těchto služeb.

1. Obecná pravidla

Na poskytování sociálních služeb může podat stížnost:

- a) osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- b) zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- c) osoba blízká, nemůže-li stížnost podat osoba, které je nebo byla sociální služba poskytována, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřela,
- d) osoba zmocněná osobou, které je nebo byla poskytována sociální služba, (zmocnění musí být v písemné podobě s podpisem stěžovatele)
- e) člen domácnosti osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba, oprávněný k zastupování této osoby podle občanského zákoníku, nebo
- f) zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb
(dále jen „stěžovatel“).

(2) Stížnost se podává poskytovateli sociálních služeb, proti kterému směřuje, a to ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti. Podání stížnosti nesmí být stěžovateli, nebo osobě, které je nebo byla poskytována sociální služba, již se stížnost týká, a která není zároveň stěžovatelem, na újmu.

(3) Poskytovatel sociálních služeb je povinen

- a) vyřídit stížnost do 30 dnů ode dne, kdy mu byla doručena; tuto lhůtu může poskytovatel sociálních služeb v odůvodněných případech prodloužit o dalších 30 dnů; o prodloužení lhůty a důvodech jejího prodloužení je povinen informovat stěžovatele,
- b) písemně informovat stěžovatele o způsobu vyřízení stížnosti,
- c) vést písemnou evidenci o podaných stížnostech a způsobu jejich vyřízení a
- d) umožnit stěžovateli nahlížet do dokumentace, kterou vede o stížnosti, a pořizovat z ní kopie nebo výpisy.

Firma je zapsána v rejstříku právnických osob Ministerstva kultury České republiky č. ev.: 8/1-04-712/1996

O této možnosti je každý uživatel služby seznámen vždy při sepsání smlouvy o poskytování osobní asistence a nedílnou součástí této smlouvy je také tiskopis „pravidla pro podávání stížností na kvalitu a způsob poskytování osobní asistence“, viz S4 OA Příloha č. 3-a, kde je popsáno jakým způsobem se stížnost podává, kam je ji možno podat a jakým způsobem se stížnost vyřizuje.

- Každá stížnost je zapsána a evidována a uložena v šanonu „Stížnosti“, který je v kanceláři ředitelky OCH.
- V případě, že se jedná o stížnost proti vedoucí OA či proti všem pracovníkům této služby, vyřizuje stížnost ředitelka OCH.
- Každá stížnost je důležitá, je pro nás důvodem k zamyšlení – dostáváme zpětnou vazbu a podněty ke zlepšení naší činnosti, dozvídáme se víc o potřebách uživatelů naší služby. Na základě stížností můžeme některé věci měnit a zlepšovat.

2. Způsoby podání stížnosti

Písemná stížnost

Písemnou stížnost je možno podat různými způsoby (i anonymně):

- a. zaslání poštou, adresa: Osobní asistence, Chotovice 31, 570 01 Litomyšl nebo Osobní asistence, Erbenova 730, 539 01 Hlinsko
- b. zaslání mailem, adresa: socprac@charita.info
- c. předat kterémukoliv pracovníkovi Oblastní charity, ten ji předá sociálnímu pracovníkovi nebo vedoucímu osobní asistence k dalšímu řešení
- d. vhodit do poštovní schránky na následujících adresách:
 - OCH NH Chotovice 31, Litomyšl, označená poštovní schránka u vchodových dveří
 - OCH NH Erbenova 730, Hlinsko, do poštovní schránky, která je umístěna vedle branky
 - DPS Adámkova třída 677, 539 01 Hlinsko, označená poštovní schránka vpravo vedle dveří kanceláře pečovatelek
 - DPS Erbenova 1621, 539 01 Hlinsko, označená poštovní schránka ve vestibulu zařízení

Stížnost lze podat anonymně, poskytovatel nezjišťuje, kdo si stěžuje, ale zabývá se obsahem.

Ústní stížnost

Ústní stížnost lze předat kterémukoliv pracovníkovi osobní asistence, který informaci předá sociálnímu pracovníkovi nebo vedoucímu osobní asistence k dalšímu řešení.

Telefonická stížnost

Uživatel či jeho blízký může stížnost sdělit telefonicky vedoucímu služby nebo sociálnímu pracovníkovi.

3. Způsoby řešení a doba vyřízení stížnosti

1. Sociální pracovník přijímá a eviduje stížnosti a připomínky. Společně s ředitelkou a vedoucím OA, popřípadě pracovníkem osobní asistence, jehož se připomínka či stížnost týká dále, tuto stížnost řeší.
2. V případě, že se jedná o stížnost proti vedoucímu služby či proti všem pracovníkům této služby, eviduje a vyřizuje stížnost ředitelka Oblastní charity Nové Hradky u Skutče.
3. V případě, že je stížnost směřována proti ředitelce organizace i proti všem pracovníkům, stížnost vyřizuje ředitelka Diecézní charity Hradec Králové.
4. Je nepřípustné, aby vyřízením stížnosti byl pověřen pracovník, proti němuž stížnost směřuje, nebo pracovník jemu podřízený.
5. Řešení stížnosti bude zpracováno písemně a předáno uživateli nebo jeho zástupci. V případě anonymní stížnosti bude její řešení vyvěšeno na dobu 10 dnů:
 - a. na nástěnce u vstupu do kanceláře vedoucího sociální služby (mimo situaci, kde se v anonymní stížnosti vysloveně žádá, aby řešení nebylo zveřejněno),
 - b. na nástěnce v domech s pečovatelskou službou v Hlinsku.
6. Všechny stížnosti jsou zapsány do formuláře „Formulář pro podávání a řešení stížností“ a jsou evidovány ve složce „Stížnosti“.
7. Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu jejího vyřízení nebo od uplynutí stanovené lhůty požádat MPSV o prověření vyřízení této stížnosti; v žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti.

Pokud osoba pověřená vyřízením stížnosti shledá, že stížnost je opodstatněná, sjedná nápravu v souladu s vnitřními pravidly organizace. Stížnost je vyřízena písemnou odpovědí na všechny části stížnosti, včetně informace o přijatých opatřeních. Pokud zjistí, že je stížnost neopodstatněná nebo z nedostatku indicí nelze ověřit pravdivost údajů, je stížnost prodiskutována se zaměstnanci na poradě týmu a stěžovatel je o výsledku informován (tj. nebylo prokázáno, zda je stížnost opodstatněná).

4. Vyřizování stížností

- Stížnost může přijmout každý pracovník Oblastní charity.
- Uživatel si může stěžovat ústně nebo písemně (mailem, dopisem), stížnost může být i anonymní.
- Uživatel může požádat o pomoc s podáním stížnosti nezávislého zástupce (kamarád, rodiče, ...). Ten ho může v této věci zastupovat.

- Pracovník OA, který přijme ústní stížnost od uživatele na způsob poskytování služby, se ji snaží s uživatelem sepsat a ujistí se, že dané stížnosti správně porozuměl - zapsanou stížnost uživateli znovu přečte. Písemnou nebo sepsanou stížnost pracovník předá vedoucímu OA nebo sociálnímu pracovníkovi (dále pověřenému pracovníkovi).
- Pokud nemůže pracovník s uživatelem stížnost sepsat – např. uživatel odmítá sepsání stížnosti – předá písemně nebo ústně pracovník OA pověřenému pracovníkovi popis stížnosti.
- Pověřený pracovník přijatou stížnost zaeviduje – zapíše jí do „Formuláře evidence a řešení stížnosti“, viz S7 OA Příloha č. 1 (přidělí ji evidenční číslo, dopíše datum podání, termín k vyřízení, jméno stěžovatele, a obsah stížnosti a písemnou stížnost připojí k formuláři. Následně předává ředitelce OCH, která eviduje stížnosti centrálně v šanonu „Stížnosti“.
- Pověřený pracovník prošetří podanou stížnost a navrhne způsob řešení.
- V rámci prošetření stížnosti pověřený pracovník zjistí, zda se jedná o opodstatněnou stížnost nebo zda došlo při poskytování úkonů OA nebo při dalším jednání s uživatelem k nedorozumění. Podle zjištěné skutečnosti postupuje dál.
- Vyžaduje-li to správné vyřešení stížnosti, vyslechne se v rámci prošetření stěžovatel a osoby, proti kterým stížnost směřuje.
- V rámci prošetření skutečnosti mohou být přizváni externí odborníci nebo jiné osoby, které mohou danou situaci pomoci vyřešit.
- Pověřený pracovník zašle osobě, která si stěžovala zprávu o tom, jak byla stížnost vyřešena a jak byla sjednána náprava.
- Pověřený pracovník zkompletuje dokumenty týkající se dané stížnosti a založí je do složky „Stížnosti“, která je v kanceláři ředitelky OCH.
- Stejný postup je i u stížností získaných ze „Schránky stížností“. Schránky stížností jsou:
 - OCH NH Chotovice 31, Litomyšl, u vchodových dveří
 - OCH NH Erbenova 730, Hlinsko, vedle branky
 - OCH NH Adámkova třída 677, Hlinsko, vedle dveří kanceláře
- Záznam o stížnosti obsahuje:
 - evidenční číslo (číslo stížnosti v daném roce/rok podání stížnosti);
 - datum podání, termín a datum vyřízení stížnosti;
 - jméno stěžovatele (popř. jeho zástupce), není-li stížnost anonymní;
 - způsob podání stížnosti;
 - obsah stížnosti;
 - návrh nápravy a výsledek řešení stížnosti;
 - kým byla stížnost vyřízena, popř. komu byla postoupena (jméno, podpis);
 - podpis stěžovatele (popř. jeho zástupce);
 - náhradní termín vyřízení (v případě prodlevy).

5. Seznámení s postupem podávání stížností

Seznámení uživatelů s postupem podávání stížností:

- při sepisování smlouvy o poskytování osobní asistence – je uživatel seznámen s tím, že si může na kvalitu poskytovaných služeb stěžovat (zkrácená verze). Jsou mu předána pravidla v písemné formě.
- během služby – průběžně opakována v rámci rozhovorů se zaměstnanci charity

Seznámení pracovníků s postupem podávání stížností:

- v rámci vstupního zaškolení
- průběžně při změnách metodiky, na poradách

6. Vyhodnocení stížností na službu

- Pravidelně jednou za rok (v průběhu ledna následujícího roku) vedoucí OA zpracuje vyhodnocení všech podaných stížností. Sleduje opodstatněnost stížnosti, četnost, způsob podání, předmět a vyřízení jednotlivých stížností. Vyhodnocení stížností slouží jako podklad pro pravidelné hodnocení služby (viz standard S15 „Zvyšování kvality osobní asistence“) a revizi této metodiky.
- Zápis z vyhodnocení obsahuje:
 - 1) období, za které je hodnocení zhotoveno;
 - 2) kdo ho vypracoval;
 - 3) analýzu stížností:
 - ✓ četnost;
 - ✓ způsob podání;
 - ✓ zda byla stížnost opodstatněná
 - ✓ způsob vyřízení;
 - ✓ obsah stížností;
 - ✓ na koho byla stížnost podána;
 - ✓ zda se stížnost opakuje;
 - ✓ včasnost vyřešení stížností;
 - ✓ zda se řešení stížností promítlo do chodu služby, popřípadě do metodiky.

V případě, že uživatel není s vyřízením stížnosti spokojen, může se obrátit (odvolat) k osobě, která žádost vyřizovala, případně k níže uvedeným organizacím:

<i>Diecézní charita Hradec Králové</i> pan ředitelka Ing. Anna Maclová Velké náměstí 37 500 01 Hradec Králové telefon: 495 063 135 e-mail: dchhk@hk.caritas.cz	Biskupství královéhradecké Velké náměstí 35 500 01 Hradec Králové tel.: 495 063 606, 495 063 611 e-mail: biskupstvi@bihk.cz
--	---

Firma je zapsána v rejstříku právnických osob Ministerstva kultury České republiky č. ev.: 8/1-04-712/1996

Nezávislé a nadřízené organizace:

<i>Městský úřad Litomyšl</i> Odbor sociální péče J. E. Purkyně 918 570 01, Litomyšl tel.: 461 653 430	<i>MPSV ČR</i> Na Poříčním právu 1/376 128 00, Praha 2 posta@mpsv.cz tel.: 950 191 111
<i>Český helsinský výbor,</i> Štefánikova 21, 150 00 Praha 5, tel.: 773 115 951, e-mail: info@helcom.cz	<i>Krajský úřad Pardubice</i> Odbor sociálních věcí Komenského 125 532 11, Pardubice tel.: 466 026 175
<i>Městský úřad Hlinsko</i> Odbor sociálních věcí, školství a zdravotnictví Poděbradovo nám. 1570 539 01, Hlinsko tel.: 469 315 371	<i>Veřejný ochránce práv</i> Údolní 39 602 00, Brno Tel.: 542 542 888 e-mail: podatelna@ochrance.cz
<i>Městský úřad Luže</i> Nám. Plk. Josefa Koukala č.p. 1, 538 54, Luže tel.: 469 671 101	<i>Městský úřad Chrudim</i> Odbor sociálních věcí a zdravotnictví Pardubická 67, 537 16, Chrudim tel.: 469 657 550

Opakuje-li stěžovatel stížnost, poskytovatel přezkoumá, zda původní stížnost byla správně vyřízena, a o výsledku podá stěžovateli zprávu. Je-li v původním šetření stížnosti zjištěno pochybení, postupuje se jako u stížnosti, která není opakovaná. Pokud stěžovatel podává stejnou stížnost již po třetí, a předchozí byly vyhodnoceny jako neopodstatněné, není nutno původní stížnost znovu prošetřovat.

III. Závěrečná ustanovení

1. Revize

Kontrolu tohoto pokynu zajišťuje vedoucí střediska OA zpravidla 1x za dva roky.

2. Místo uložení dokumentu

Tento pokyn je vydán v 1 výtisku, který je uložen v kanceláři OCH. Současně je k dispozici k nahlédnutí v elektronické podobě v počítačích OA a na flash disku.

Přílohy

S7 OA Příloha č. 1: Tiskopis řešení stížností

S7 OA Příloha č. 2: Alternativní komunikace v oblasti stížnosti

Firma je zapsána v rejstříku právnických osob Ministerstva kultury České republiky č. ev.: 8/1-04-712/1996