

Metodika č. 7

Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování pečovatelské služby

platná od 1. 5. 2021

Vypracoval: sociální pracovník a kolektiv

Dne: 30. 4. 2021

Schválila: Naděžda Páleníková DiS., ředitelka

Dne: 1. 5. 2021

Počet stran: 12

Obsah:

1. Způsob podávání, evidence a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb
2. Výklad pojmů
3. Vyřizování stížností
4. Termíny vyřizování stížností
5. Postup při řešení stížnosti
6. Seznam nezávislých orgánů a institucí.
7. Seznámení klientů s možností podat stížnost, kontakty
Vnitřní pravidla o poskytování pečovatelské služby
8. Seznam příloh
9. Seznámení pracovníků CHPS Konice s Metodikou č. 7

Metodika č. 7

Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování pečovatelské služby

1. Způsob podávání, evidence a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování pečovatelských služeb

CHPS Konice v souladu se zákonem č. 108/2006., o sociálních službách, prováděcí vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, a zákona č. 262/2006 Sb., zákoníku práce, vše v platném znění, chápe stížnost jednak jako důležitý zdroj informací o spokojenosti s kvalitou poskytované služby, s pracovním prostředím a pracovními podmínkami, jednak jako obranu proti neoprávněnému zásahu do práv a chráněných zájmů občanů.

Tato metodika stanoví pravidla pro podávání, evidenci a způsob vyřizování stížností, práva a povinnosti osob, které stížnost podávají nebo vyřizují.

V CHPS Konice si mohou stěžovat:

- klienti CHPS Konice
- rodinní příslušníci nebo blízcí klienta
- opatrovník klienta
- zaměstnanci CHPS Konice

Tato metodika se vztahuje rovněž na anonymní stížnosti, obsahují-li konkrétní údaje, které lze prošetřit.

2. Výklad pojmů

Stěžovatel je klient, zaměstnanec nebo jiná osoba, která se ústní nebo písemnou formou domáhá svých oprávněných zájmů.

Stížnost je ústní nebo písemné vyjádření nespokojenosti vyžadující odezvu nebo kritika neplnění povinností.

Přání – je ústní nebo písemné vyjádření klienta touhy po něčem.

Připomínka – za připomínku je považováno upozornění na méně závažná pochybení týkající se poskytované péče nebo chování pracovníků CHPS Konice, kdy zpravidla dojde k nápravě nebo vyjasnění na místě. Jedná se např. o stížnosti na *kvalitu* nebo *způsob* poskytování služby (za službu jsou považovány všechny pečovatelské úkony). V případě, že by pracovník na připomínky nereagoval, nebo je odmítl řešit, vznikl by důvod k podání stížnosti. CHPS je otevřena i různým námětům a nápadům ze strany klienta, které mohou napomoci zkvalitňování našich služeb.

Anonymní stížnost je písemné nepodepsané podání nebo podání podepsané nečitelně bez udání adresy stěžovatele.

Nezávislý zástupce je fyzická nebo právnická osoba, která nemá žádný právní vztah k CHPS Konice.

3. Vyřizování stížností

3.1 Vyřizování stížností, připomínek či přání je pověřena vedoucí CHPS Konice, pokud stěžovatel neuvede, že chce vyvolat jednání přímo s jinou osobou z vedení Charity Konice. Vůči stěžovateli nesmí být činěny přímé ani nepřímé zákroky proto, že podal stížnost.

Posloupnost postupu vyřizování stížností:

- a) vedoucí služeb
- b) ředitel Charity Konice
- c) ředitel ACHO
- d) arcibiskup olomoucký

3.2 Každý klient má právo vyjádřit svoji stížnost.

Z tohoto důvodu může využít každý klient tiskopisu (stížnosti a pochvaly), o který může požádat buď pracovníka v sociálních službách, svého klíčového pracovníka nebo si ho může vyzvednout na dispečinku Charity Konice

V dispečinku Charity Konice je umístěna ve vestibulu u vchodu do kanceláří také **Schránka důvěry**, kam klienti mohou **podávat anonymně** své stížnosti. Imobilní klienti mají možnost si stěžovat prostřednictvím svého klíčového pracovníka, v rámci prováděného pravidelného hodnocení nebo prostřednictvím rodinných příslušníků.

Pokud klient nechce postupovat písemně prostřednictvím tiskopisů, může zvolit i vlastní písemný postup.

V případě ústního postupu oslovený pracovník postoupí stížnost odpovědnému pracovníkovi dle posloupnosti v bodě 1., jestliže se klient nevysloví jinak, oslovený pracovník předá stížnost vedoucí služby (v případě nepřítomnosti sociálnímu pracovníkovi) a provedou zápis do tiskopisu Stížnosti.

Dále je možné podat stížnost **telefonicky, elektronicky, nebo prostřednictvím České pošty.**

3.3 Vedoucí je povinna vést Evidenci stížností. V této evidenci zaznamenává všechny písemné i ústní stížnosti, připomínky podle tohoto schématu:

- ☞ datum přijetí stížnosti
- ☞ kontaktní osoba (osoba, která přijala stížnost), pokud se nejedná o anonymní stížnost
- ☞ obsah stížnosti včetně jména osoby, která podala stížnost a jména osoby, na kterou byla stížnost podána
- ☞ číslo protokolu „Vyřízení stížnosti“

Pokud se jedná o připomínku, uvede se tato skutečnost do záznamu na místě „Obsah stížnosti.“ Stížnosti se evidují v den doručení. Stížnosti a spisový materiál týkající se jejich vyřizování se zakládají odděleně od ostatních spisů a jsou uloženy u vedoucí služeb.

3.4 Vedoucí služeb je povinna průběžně 1x měsíčně kontrolovat:

- ☞ složku „Evidenci stížností“, zda není uveden nový zápis, pokud nebyla přítomna. Kontrolu je nutno potvrdit podpisem a datem.

☞ kontrolovat a vybírat **Schránku důvěry**. Při výběru schránky musí být přítomen ještě jeden pracovník, aby bylo zajištěno, že všechny stížnosti budou zaevidované.

Obě kontroly je povinná písemně zaznamenat a vyhodnotit zápisem v tiskopisu Vyřízení stížnosti – zápis 1x měsíčně.

4 Termíny vyřizování stížností:

4.1 V případě obdržení akutní stížnosti, je stížnost vyřizována do 14 ti pracovních dní. Zda se jedná o akutní stížnost, rozhodne vedoucí služby dle závažnosti.

4.2 Maximální celková doba k vyřízení stížností je 1 měsíc.

V případě, že bude překročena maximální doba k vyřízení stížnosti, je postupováno takto: Vedoucí je povinná podat stěžovateli vysvětlení, proč k tomu došlo. Při dalším vyřizování této stížnosti bude postupováno jako by šlo o stížnost akutní.

Vedoucí je povinná informovat ředitele organizace o všech stížnostech, především o stížnostech, kdy došlo k překročení maximální doby k vyřízení.

Ředitel prověří důvody nedodržení termínu vyřízení stížnosti a zhodnotí celou situaci podle povahy a závažnosti – dopis stěžovateli, písemné napomenutí, zápis do Evidence stížnosti.

5 Postup při řešení stížností

a) Aby bylo zajištěno správné vyřízení stížnosti, je nutno při jejím prošetřování vycházet z jejího obsahu bez zřetele na to, kdo ji podal a proti komu směřuje.

b) Vyžaduje-li to správné vyřízení stížnosti nebo povaha věci, musí být při šetření vyslyšen stěžovatel, jakož i osoby, proti kterým stížnost směřuje.

c) Vedoucí řeší situaci individuálně podle povahy a závažnosti stížnosti, vždy však maximálně nestranně a objektivně. Prošetřování všech bodů stížnosti musí být prováděno bez průtahů, odpovědně a hospodárně.

d) Ke každé stížnosti sepíše vedoucí služby protokol „Vyřízení stížnosti“, který obsahuje:

- Číslo protokolu
- Jméno osoby, která podala stížnost
- Datum podání stížnosti
- Jméno osoby, která stížnost přijala
- Formu stížnosti
- Datum předání stížnosti vedoucí služeb
- Obsah stížnosti
- Postup vyřešení stížnosti včetně navržených opatření
- Opatření k odstranění zjištěných závad
- Datum seznámení stěžovatele se způsobem vyřešení stížnosti

- Datum seznámení osoby, na kterou byla stížnost podána se způsobem vyřešení stížnosti
- Podpis stěžovatele
- Podpis osoby, na kterou byla stížnost podána
- Podpis vedoucí služeb

e) Jestliže některý účastník odmítne zápis podepsat nebo nesouhlasí s jeho obsahem, poznamená se to s uvedením důvodů.

f) V případě, že stěžovatel nesouhlasí se způsobem vyřízení stížnosti, může se odvolat dle posloupnosti postupu vyřizování stížností. (viz bod 1).

g) Vedoucí je povinna doporučeným dopisem nebo proti podpisu, vyrozumět stěžovatele nebo jeho zástupce o způsobu a výsledku řešení dané stížnosti.

h) Stížnost, jejíž vyřízení náleží do působnosti jiné organizace, musí být postoupena k vyřízení do 30 ti dnů ode dne doručení. O postoupení musí být stěžovatel informován.

i) V případě anonymní stížnosti vedoucí stížnost zaeviduje a prošetří. Při prošetřování anonymních stížností je třeba důsledně zachovávat etiku kontroly a nesdělovat jména prověřovaných osob a výsledky šetření, dokud není prokázána opodstatněnost stížnosti. Jak byla prošetřovaná anonymní stížnost vyřízena, informuje vedoucí služeb v rámci pravidelných porad.

j) Stížnost se považuje za vyřízenou, jakmile po jejím prošetření byla učiněna potřebná opatření k odstranění zjištěných závad a stěžovatel byl o tom informován.

k) V případě, že stížnost v zájmu stěžovatele podává nezávislý zástupce, aniž by byl zmocněn k zastupování, vedoucí prověří stížnost přímo u stěžovatele a uvědomí ho o výsledku šetření stížnosti. Podávající nezávislý zástupce je informován pouze v nezbytném rozsahu s ohledem na povinnost ochrany osobnosti a osobních údajů stěžovatele.

Ke každé připomínce sepíše vedoucí služby protokol **Vyřízení připomínky**, který obsahuje informace shodné s informacemi při podávání Stížnosti s tím rozdílem, že podávající připomínku nemusí být, pokud nechce, osobně seznámen s jejím vyřešením. Nemusí také podání Připomínky stvrzovat svým podpisem.

Stěžovatel má možnost odvolat se s podnětem k prošetření postupu při vyřizování stížnosti k nezávislému orgánu:

- k nadřízenému orgánu – arcibiskup arcidiecéze Olomouc
- cestou soudní k věcně a místně příslušnému soudu
- k jinému nezávislému orgánu. Veřejný ochránce práv, Český helsinský výbor, Občanská poradna, Asociace občanských poraden.

Pokud klient požádá o pomoc při hledání kontaktu a jeho zprostředkování s nezávislou institucí, je každý zaměstnanec CHPS Konice povinen projevit dostatečnou snahu porozumět podstatě žádosti klienta a klientovi na základě jeho přání pomoci. Pokud tak nemůže učinit sám, obrátí se ihned se souhlasem klienta na vedoucí služby.

Viz Seznam nezávislých orgánů a institucí

Stížnosti se po prošetření vyhodnocují na poradách klíčových pracovníků a při provozních poradách.

Tyto diskuze mohou vést ke změně pravidel poskytované služby a ke zlepšení kvality poskytovaných služeb.

Vedoucí dbá na vytváření prostředí, ve kterém se uživatelé nebojí vyjadřovat své připomínky a stížnosti. Každý pracovník CHPS Konice zná postupy pro vyřizování stížností klientů, v případě potřeby je nápomocen uživatelům v objasňování jednotlivých bodů postupu.

O podávání a vyřizování stížnosti jsou klienti informováni ve Vnitřních pravidlech pro poskytování pečovatelské služby, které zájemce o službu získává ve chvíli sjednávání služby.

6. Seznam nezávislých orgánů a institucí

Kontakty pro podání odvolání proti vyřízení stížnosti:

a) Veřejná ochránkyně práv

Údolní 39, Brno, 602 00

E-mail: podatelna@ochrance.cz (Maximální velikost e-mailové zprávy včetně příloh je 8 MB a zpráva musí respektovat pravidla elektronické komunikace).

ID datové schránky: jz5adky

Telefonická informační linka: (+420) 542 542 888, Telefon – ústředna: (+420) 542 542 111

Fax: (+420) 542 542 112

Veřejný ochránce práv v České republice působí k ochraně osob před jednáním úřadů a dalších institucí, vykonávajících státní správu, pokud je takové jednání:

- v rozporu s právem,
- právu sice neodporuje, ale je jinak vadné či nesprávné, a tedy neodpovídá principům demokratického právního státu a principům dobré správy,
- jsou-li tyto orgány nečinné

b) Český helsinský výbor, kontakt:

Štefánikova 21, 150 00 Praha 5, (budova Úřadu práce MČ Praha 5, 1. patro)

e-mail: info@helcom.cz

Tel.: 257 221 142 nebo 602 646 940

- Český helsinský výbor (Czech Helsinki Committee)
- Datum prvotní registrace: 11. 05. 1990
- Právní forma: 921 (Mezinárodní organizace a sdružení)
- IČO: 00539708
- Bankovní spojení: Česká spořitelna, Praha 5, č. ú. 2542779329/0800

Právní oddělení a poradenské centrum ČHV
Tel.: 257 221 142 nebo 602 646 940
Všechny dotazy na Poradenské centrum ČHV směřujte na e-mailovou adresu:
poradna@helcom.cz.
Pokud potřebujete právní poradenství, objednávejte se na tel. 602 646 940.

c) Okresní soud v Prostějově
Havlíčková 3639/16A, 796 01 P r o s t ě j o v
Tel.: 582 334 213

d) Arcidiecézní charita Olomouc
Křížkovského 6/505, 779 00 Olomouc
Tel.: 585 229 380, 739 526 262
Fax: 588 500 839
arcidiecéze olomoucká IČ: 43962726
acho.charita.cz info@acho.charita.cz
Působnost: Pardubický kraj, Jihomoravský kraj, Olomoucký kraj, Zlínský kraj

e) Arcibiskupství Olomoucké
Wurmova 9, pošt. schr. 193, 771 01 Olomouc
tel: 587 405 411
fax: 585 224 840
arcibol@arcibol.cz, www.ado.cz
IČO: 00445151

Všichni zaměstnanci organizace byli seznámeni s pravidly pro podání a vyřizování stížností a jsou povinni podle těchto pravidel postupovat.

7. Seznámení klientů s možností podat stížnost, kontakty Vnitřní pravidla pro poskytování pečovatelské služby

Klienti Charitní pečovatelské služby Konice dostávají informace o možnosti stěžovat si, již při sjednání služeb – při vstupním šetření (dále viz Metodika č. 3). Při sjednávání služeb obdrží Vnitřní pravidla o poskytování pečovatelské služby, kde jsou v 10. kapitole popsána pravidla pro podávání stížností:

Pravidla podávání stížností

Stížnost může podat klient, rodinný příslušník klienta, zaměstnanec, nebo jiná osoba, která se zapojuje do péče o klienta. Vyřizováním stížností je pověřena vedoucí Charitní pečovatelské služby. Postup pro vyřizování stížností je zpracován v Metodice č. 7., která je veřejně přístupná na webových stránkách.

Stížnosti vyřizuje vedoucí pečovatelské služby, která na každou stížnost musí odpovědět a nejpozději do 1 měsíce ji vyřídit.

V případě obdržení akutní stížnosti, je stížnost vyřizována do 14 pracovních dní (zda jde o akutní stížnost, rozhodne dle závažnosti vedoucí služby).

Pravidla pro informování osob o možnosti podání stížnosti

Klienti si mohou stěžovat na kvalitu a způsob poskytování pečovatelské služby a to následujícím způsobem:

- **Osobní podání stížnosti:**
Naděžda Páleníková DiS., mob. 739 524 364, ředitelka Charity Konice, Zahradní 690
Bc. Iva Vrbová mob., 731 640 799, vedoucí pečovatelské služby, Karafiátova 12
- **Telefonické podání stížnosti:** 736 250 539
Naděžda Páleníková DiS., mob. 739 524 364
Bc. Iva Vrbová mob., 731 640 799
- **Podání stížnosti poštou:**
Charita Konice, Zahradní 690, 798 52 Konice
- **Podání stížnosti prostřednictvím pracovníků v sociálních službách,** kteří v případě zájmu doručí tiskopis Stížnosti. Tento tiskopis není podmínkou, lze použít i jiný, neoznačený papír. Stížnost v obálce pak pracovníci předají vedoucí služby.
- **Podání stížnosti e-mailem:** iva.vrbova@konice.charita.cz, reditel@konice.charita.cz
- **Podání stížnosti anonymně:** poštovní schránka nadepsaná Schránka důvěry v budově Charity Konice, Zahradní 690.

Informace o stížnostech

Kdo si může stěžovat?

- klienti Charitní pečovatelské služby Konice
- rodinní příslušníci klienta nebo osoba, která se zapojuje do péče o klienta
- opatrovník klienta
- zaměstnanci

Jak si můžete stěžovat:

- **ústně** přímo paní vedoucí nebo komukoliv z personálu komu věříte, rodinným příslušníkům, Vašemu klíčovému pracovníkovi
- **písemně:** i anonymně !!!

1) dopisem a vhodit do Schránky důvěry,
která je umístěna u vchodu do budovy dispečinku CHPS

2) na kousek papíru a vhodit do Schránky důvěry,
která je umístěna u vchodu do budovy dispečinku CHPS

3) zápisem do Tiskopisu stížností nebo pochval.

Stížnosti vyřizuje paní vedoucí, která na každou stížnost musí odpovědět a nejpozději do 1 měsíce ji vyřídit.

Nebojte se nám sdělit, co vás trápí, co si přejete, cokoli nám připomenout.

8. Seznam příloh

1. Tiskopis pochvaly
2. Informace o stížnostech
3. Stížnosti na pracovníky nebo činnosti Charitní pečovatelské služby Konice
4. Vyřízení stížností
5. Vyřízení připomínky
6. Vnitřní pravidla pro poskytování pečovatelské služby

