

Pravidla a postup při podávání stížností

- I. Základní pojmy
- II. Sporné případy
- III. Podávání stížností
- IV. Postup při vyřizování stížností
- V. Uchovávání a archivování stížností
- VI. Vyhodnocení přijatých stížností
- VII. Prokazatelné seznámení uživatelů a pracovníků s pravidly pro podávání a vyřizování stížností
- VIII. Seznam příloh

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

I. Základní pojmy

2. *Námětem* se rozumí návrh, námět k něčemu novému, nápad na zlepšení či řešení situace. Námět nebývá spojen s vyjadřováním negativních emocí podavatele, protože k poskytovateli chová důvěru a chce pozitivně kooperovat.

3. *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, však očekává, že poskytovatel po obdržení připomínky aktivně a samostatně zajistí nápravu.

4. Důvěra stěžovatele v pracovníky společnosti je snížena, proto chce stěžovatel sledovat průběh vyřizování stížností a chce být osobně seznámen s výsledky. Stížnostmi na kvalitu poskytované sociální služby nemohou ale být takové připomínky klientů, které přesahují odpovědnost nebo možnosti vlivu poskytovatele (např. řešení některých mezilidských vztahů v okolí klienta, odpovědnosti jiných fyzických a právnických osob, s nimiž klient přichází do kontaktu atp.).

II. Sporné případy

1. Ve sporných případech, kdy není zřejmé, zda podání je námětem, připomínkou či stížností, vysvětlí sociální pracovnice klientovi nebo osobě rozdíl v postupech v řešení těchto podání (stížnost se řeší vždy písemně, připomínka ústně) a ponechá rozhodnutí na podavateli.

2. Za námět nebo připomínku nemohou být považována podání, která obsahují závažné skutečnosti o porušování práv klienta nebo nedostatků ve způsobu poskytování služby, i kdyby podání osoba takto označila.

3. Pokud klient nebo osoba sdělí podání, které obsahuje závažné skutečnosti o porušování práv klientů nebo o závažných nedostacích ve způsobu poskytování služby, ale zároveň se nechce procesu vyřizování stížnosti účastnit, řeší oprávněný pracovník záležitost jako stížnost. Osobu, která odmítla spolupracovat, však již dále nekontaktuje.

III. Podávání stížností

1. Náměty a připomínky vyřizují pracovníci ústně a operativně. O námětu či připomínce a způsobu jejich řešení provedou pracovníci zápis do záznamu o průběhu služby klienta, kterého se podání týká. Pokud se pracovníkům nepodaří námět či připomínku vyřešit ke spokojenosti osoby, která námět či připomínku podala, informují svého přímého nadřízeného.

2. Oprávnění podávat stížnost

K podání stížností na Hospicovou péči sv. Kleofáše, o.p.s. je oprávněn klient, jeho zástupce, rodinný příslušník, příp. fyzická, či právnická osoba zastupující zájem klienta. Na službu nebo způsob poskytování služby může podat stížnost i zaměstnanec společnosti.

3. Před přijetím stížnosti

Pracovník, kterému klient nebo jiná osoba sdělí, že je nespokojen se službou nebo se způsobem jejího poskytování:

- a) se vši důstojností a vážností upozorní osobu na plné právo podat si stížnost na službu nebo způsob poskytování služby,
- b) vysvětlí, že stížnosti jsou v Hospicové péči sv. Kleofáše, o.p.s. vždy řešeny s plnou vážností a odpovědností,
- c) nabídne osobě informace o způsobu podávání a vyřizování stížností, nabídne osobě podporu k podání stížnosti (např. kontaktování ředitelky společnosti, předání kontaktu na ředitelku, zprostředkování setkání s ředitelkou, předání pravidel pro podávání a vyřizování stížností atd.)

4. Formy podání stížností

a) **Osobně**

- na adrese Hospicová péče sv. Kleofáše, o.p.s., Sv. Čecha 20, 379 01 Třeboň v době od 8:00 - 15:00
- v pracovní dny od pondělí do pátku (po předchozí domluvě na tel.: 732 420 471, 739 341 087)

b) **Telefonicky**

- v době od 8:00 - 15:00 hod. – v pracovní dny od pondělí do pátku (sociální pracovnice: Mgr. Blanka Ližanová: 739 341 087, koordinátor terénních služeb Jaroslava Pecušíková 732 420 471)

c) **Písemně poštou**

- příjem stížností kdykoliv.

Poštovní adresa:

Hospicová péče sv. Kleofáše, o.p.s., Svatopluka Čecha 20, 379 01 Třeboň

d) Emailem

- příjem stížností kdykoliv na e-mail: socialni.sluzby@kleofas.cz, nebo k rukám paní ředitelky na irena.kalna@kleofas.cz.

Všechny stížnosti mohou být podány anonymně, nebo si může klient zvolit svého zástupce, který za něj stížnost vyřizuje.

Stížnost je možné podat těmto zaměstnancům Hospicové péče sv. Kleofáše, o.p.s.:

- a) pracovníkům v přímé péči
- b) zdravotním sestrám
- c) sociálním pracovnícům
- d) lékaři
- e) vrchní sestře
- f) koordinátorce domácí péče
- g) ředitelce Hospicové péče sv. Kleofáše, o.p.s.

IV. Postup při vyřizování stížností

1. Stížnosti jsou vyřizovány bez zbytečných průtahů. Přijetí a vyřizování stížností probíhá v následujícím postupu:

- a) přijetí stížnosti,
- b) podpora klientovi při formulování stížnosti (pouze u osobně podávaných stížností),
- c) zápis o ústně podané stížnosti,
- d) evidence stížností,
- e) oznámení o přijaté stížnosti ředitelce společnosti,
- f) prošetření stížnosti,
- g) písemné vyrozumění stěžovatele o prošetření, závěrech prošetření a přijetí případných opatření.

2. Přijetí stížnosti:

Stížnosti přijímají sociální pracovníce, pracovníci přímé péče, zdravotní sestry, lékaři, vedoucí pracovníci či ředitelka Hospicové péče sv. Kleofáše, o.p.s.

Přijetí osobně podaných stížností se uskutečňuje v prostorách společnosti nebo po domluvě s klientem v jeho domácnosti. Místo, kde je stížnost přijímána a projednávána, volí pracovníci tak, aby osobě či osobám zajistil diskrétnost.

3. Podpora klienta při formulování stížnosti (u osobně podaných stížností):

Pracovník přijímající stížnost vyslechne podání stěžovatele. Poskytuje mu přitom maximální podporu, aby bylo zřejmé, co chce klient říci, jakož i aby sdělil všechny

důležité okolnosti podání. V případě potřeby poskytuje stěžovateli další sociální či odbornou podporu k projevení jeho vůle či překonání případných komunikačních potíží.

Klient, který si chce stěžovat, má právo, aby se jednání zúčastnila osoba, kterou si sám určí.

4. Zápis o podané stížnosti:

Pracovník přijímající stížnost následně dojedná se stěžovatelem vyhotovení zápisu o podání stížnosti. Zápis o podané stížnosti se zpravidla píše na místě a obsahuje datum, kdo stížnost podává, obsah sdělení a co stěžovatel žádá nebo očekává, seznam účastníků jednání, kdo zapsal, podpisy účastníků. V případě jednoduchých stížností lze zápis zjednodušit. Zápis o přijaté stížnosti se eviduje.

5. Oznámení o přijaté stížnosti ředitelce:

Sociální pracovnice oznámí ředitelce skutečnost, že byla podána stížnost na službu nebo způsob poskytování služby. Učiní tak osobně, telefonicky nebo emailem. Pokud od ředitelky nedostanou sociální pracovnice další pokyny, postupuje při prověřování stížnosti samostatně.

6. Prošetření stížnosti:

Prošetření stížnosti uskutečňuje pověřený pracovník s maximální rychlostí a šetrností. Pracovník prověří a vyhodnotí všechny okolnosti předmětného podání. V případě potřeby získává informace od zúčastněných osob, prověří dokumentaci či další zdroje, které by přispěly k vyhodnocení stížnosti.

Stížnosti prošetřuje:

Stížnosti na službu, způsob poskytování služby a činnost pracovníků společnosti řeší **ředitelka Mgr. Irena Kalná**

Opakované stížnosti, které již byly v minulosti prošetřovány a neobsahují žádné nové skutečnosti, se neprověřují.

Z prověřování stížnosti je vyloučena osoba, které se podaná stížnost týká.

V závěru prověřování pracovník pověřený vyřizováním stížností rozhodne, zda jde o stížnost oprávněnou, částečně oprávněnou, neoprávněnou, anebo zda skutečnosti nelze vyhodnotit.

7. První informace o přijetí a zahájení řešení stížnosti bude klientovi sdělena do dvou pracovních dnů od podání stížnosti. Lhůta pro vyřízení stížnosti činí 30 kalendářních dnů ode dne jejího podání. Vyrozumění stěžovatele o prošetření, závěrech prošetření a přijetí případných opatření:



Stížnost je vyřízena projednáním výsledku prověření stížnosti s osobou, která stížnost podala. Projednání může být učiněno písemně, nebo ústně s následným zápisem o průběhu jednání.

Při projednání výsledku prověření stížnosti sděluje pracovník, vyřizující stížnost, jakým způsobem byla stížnost prošetřena, jak byla stížnost vyhodnocena a jaká byla přijata nápravná opatření v případě, že stížnost byla uznána za oprávněnou nebo částečně oprávněnou.

Zároveň informuje stěžovatele o možnosti obrátit se v případě nespokojenosti s průběhem a výsledky prověření stížnosti na nezávislé orgány:

- Správní rada Hospicové péče sv. Kleofáše, o.p.s., Sv. Čecha 20, 379 01 Třeboň, e-mail: socialni.sluzby@kleofas.cz,
- Krajský úřad Jihočeského kraje, odbor sociálních věcí, U Zimního stadionu 1952/2, 370 76 České Budějovice, tel.: 386 720 111, e-mail: posta@kraj-jihocesky.cz
- Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2, tel.: 221 921 111, e-mail: posta@mpsv.cz,
- Veřejný ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno, tel. 542 542 888, e-mail: podatelna@ochrance.cz,
- Český helsinský výbor, Štefánikova 21, 150 00 Praha 5, tel. 257 221 142, e-mail: info@helcom.cz.

Sdělení o prověření stížnosti musí být vždy i písemné a musí reagovat na všechny části stížnosti. Stěžovatel podepíše převzetí písemného sdělení o výsledku prověření stížnosti nebo zápis z ústního projednání výsledků stížnosti nebo je písemná odpověď zaslána poštou doporučeně.

U anonymně podaných stížností je odpověď stěžovateli nedoručena.

V. Uchovávání a archivování stížností

1. Stížnosti se uchovávají v knize stížností. Jednotlivá podání a dokumentace o jejich vyřízení jsou uloženy jako příloha knihy stížností. Archivují se po dobu 5 let v sídle Hospicové péče sv. Kleofáše, o.p.s.

VI. Vyhodnocení přijatých stížností

1. Jednou za rok provádí ředitelka společnosti analýzu podaných stížností. Analýza obsahuje přehled o přijatých podáních, o způsobu jejich řešení, upozornění na nejzávažnější případy a označení systémových rizik, případně další návrhy opatření. Uvádí, jakým způsobem přispěly podané stížnosti (náměty, připomínky) ke zvyšování kvality poskytované sociální služby.

2. Analýzu – vyhodnocení podaných stížností - projedná ředitelka v pracovním týmu a přiměřeně zveřejní.

VII. Prokazatelné seznámení klientů a pracovníků se standardem pro podávání a vyřizování stížností

1. Klienti jsou seznámeni již při podepsání smlouvy s pravidly pro podávání a vyřizování stížností
2. Pracovník je povinen znát platnou verzi směrnice a postupovat podle ní.
3. Standard vzniká v dialogu sociální pracovníce, sociální pracovníce - garanta a ředitelky společnosti.
4. Standard se přehodnocuje nejméně jednou ročně.

VIII. Seznam příloh

Příloha č.1: Formulář pro podání a řešení stížnosti

