

STANDARD 7.

Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služby

Uživatel má právo na poskytované sociální služby v odpovídajícím rozsahu a kvalitě. V případě, že služba není poskytována kvalitně či v odpovídajícím rozsahu, má právo k zajištění nápravy.

Domov Kytín zpracoval pravidla ve směrnici č. 29 Stížnosti na kvalitu služeb a ve standardu č. 7. Vyjádření ke kvalitě služby nebo způsobu poskytování služby která může využít každá osoba (uživatel, nebo zástupce, rodinný příslušník i osoba blízká, právnická osoba nebo fyzická zastupující uživatelův zájem a pracovníci poskytovatele služby).

Uživatelé služby jsou v příloze smlouvy informováni o možnostech vyjadřovat se ke kvalitě nebo způsobu poskytování služby, vznášení požadavků, sdělování problémů a připomínek a stížností. Další informace jsou zveřejněny na internetových stránkách v rubrice dokumenty ke stažení: Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služby. Pracovníci Domova Kytín mohou využít k vyjádření interní pracovní postup D, č. 8.

1 Podněty, připomínky a stížnosti

Stížnost či vyjádření se řeší individuálně při zachování mlčenlivosti. Žádný uživatel nemusí mít obavu podat stížnost či vyjádření, podání nejsou sankcionována. Stížnosti jsou využívány ke zvýšení kvality sociální služby.

Pro kvalitní poskytování služby je žádoucí i tzv. zpětná vazba. Znamená to, že pracovníci jsou nakloněni a ochotni přijmout veškeré podněty, připomínky a stížnosti k poskytování sociální služby:

- **Podnět či přání**, je jakýkoli tvůrčí nápad na zlepšení celého chodu služby.
- **Připomínka**, je vyjádřením nespokojenosti se službou, však nejde o stížnost na komplex služeb, ale na kritické pojmenování nedostatku nebo dílčí nespokojenost. Na základě připomínky lze činit úpravu v rozsahu upozornění a tím zkvalitnit službu. Opatření nezasahují do charakteru služby.
- **Stížnost**, je nespokojenost uživatele nebo jiné osoby s poskytovanou sociální službou, nebo se způsobem, jak je poskytována. Jedná se zejména o taková podání, která poukazují na porušení práv uživatelů, jejichž zajištění je spojeno s odpovědností či povinností poskytovatele (informace nebo sdělení o nekvalitním, nesprávném, neodborném, neadekvátním poskytování služby, přístupu a chování vyžadující odezvu).

2 Podání stížnosti, podnětu a připomínky

Stížnost, podnět a připomínka může být podána osobně nebo písemně odpovědnému pracovníku (ředitel, vrchní sestra, sociální pracovník). Ředitel Domova Kytín odpovídá za přijetí vyjádření, průběh vyřizování a vyrozumění o výsledku vyřízení i přijetí opatření, aby bylo předcházeno napadeným situacím.

Pokud je vyjádření podáno či předáno jinému pracovníkovi Domova Kytín, pracovník neprodleně informuje ředitele domova Kytín.

Dále je možné neformálně podat písemně sepsaný podnět, připomínku nebo stížnost vložení do označené schránky stížností v I. patře budovy A naproti výtahu s nápisem

„Názory a připomínky na život v Domově Kytín“. Schránka je vybírána měsíčně aktivizačním pracovníkem.

Imobilní uživatelé mohou využít přenosné schránky připravené v kanceláři sociální pracovnice.

Na žádost uživatele může stížnost či vyjádření sepsat aktivizační pracovník nebo sociální pracovnice Domova Kytín.

Stížnosti, požadavky, problémy a připomínky mohou uživatelé přednést na setkáních Rady Domova Kytín.

Všechny stížnosti či vyjádření mohou být podány anonymní formou, i v případě ústní stížnosti, pokud si navrhovatel nepřeje být v záznamu jmenován, pracovník je povinen toto rozhodnutí respektovat.

2.1 Kontaktní údaje Domova Kytín

- **Schránka stížností, podnětu a připomínek**, v I. patře budovy A naproti výtahu s nápisem „Názory a připomínky na život v Domově Kytín“.
- **Adresa Domov Kytín**, Kytín 2, 252 10 Mníšek pod Brdy, e-mail: ddkytin@ddkytin.cz .
- **Vrchní sestra**, Veronika Čepelková, kancelář v I. patře budovy A u zimní zahrady, tel: 311 363 908, e-mail: cepelkova@ddkytin.cz .
- **Sociální pracovnice**, PhDr. Romana Štěpánová, kancelář v přízemí budovy A, tel: 311 363 906, e-mail: romana.stepanova@ddkytin.cz .
PhDr. Renata Honsů, kancelář v přízemí budovy A, tel: 311 363 901, e-mail: renata.honsu@ddkytin.cz .
- **Aktivizační pracovnice**, Bc. Kateřina Kordulová, kancelář v přízemí budovy A, tel: 311 363 902, e-mail: kordulova@ddkytin.cz .
Jana Eberlová, dílna v I. patře budovy A, tel: 311 363 914, e-mail: eberlova@ddkytin.cz .
- **Ředitel**, Ing. Petr Kordule, kancelář v přízemí budovy A, tel: 311 363 900, e-mail: kordule@ddkytin.cz .

2.2 Podávání stížnosti

- **Písemné stížnosti** – uživatel podává sám nebo prostřednictvím Domova Kytín či jiné osoby, dopisem, poštou nebo elektronickou poštou, vhozením do schránky k tomu určené v I. patře budovy A či osobním předáním pracovníkovi Domova Kytín.
- **Ústní stížnost** – uživatel podává sám nebo prostřednictvím pracovníků Domova Kytín či jiné osoby – ústně (Face To Face), ústně telefonicky.

3 Postup řešení stížnosti, podnětu a připomínky

- Odpovědný pracovník (zpravidla sociální pracovník) neprodleně zapíše přijetí stížnosti, podnětu či připomínky do Knihy stížností.
- Kniha stížností je v uzamykatelné skříni v kanceláři sociálního úseku.
- Stížnost není podstoupena pracovníkovi, proti kterému je vedena.

- Ředitel nebo jeho zástupce navrhne individuální postup řešení.
- Prošetření stížnosti či vyjádření probíhá co nejrychleji a bez zbytečných průtahů. Stížnost musí být objektivně prošetřena a navrženo odstranění zjištěných nedostatků.
- Při řešení stížnosti či vyjádření je vždy jednáno se všemi osobami, kterých se stížnost bezprostředně týká.
- Lhůta k vyřízení stížnosti či vyjádření je 30 dní.
- Uživateli je poté písemně sděleno, jak byla stížnost prošetřena a jaká byla přijata opatření. Připomínky a podněty se vyřizují ústně.
- Vyhotovený zápis písemného sdělení se předá uživateli, všem zúčastněným a zúčastněným pracovníkům Domova Kytín.
- Stížnost, která je podána písemnou formou a obsahuje zpáteční kontakt, se odpoví nejpozději do 30 dnů od data doručení.
- Stížnost či vyjádření podaná ústní formou se prošetří, učiní se zápis v Knize stížností o tom, jaké bylo navrženo a uskutečněno řešení. Informace uživateli podá ředitel Domova Kytín, sociální pracovnice, též ústní formou.

3.1 Anonymní stížnosti a připomínky

U anonymní stížnosti je vše řešeno na poradě vedení pracovníků Domova Kytín, ze které je pořízen písemný zápis, který je uložen v Knize stížností. Každá stížnost i anonymní je zapsána do Knihy stížností.

3.2 Evidence v Knize stížností

- Datum podání.
- Kdo vyjádření podává.
- Forma sdělení.
- Obsah a popis sdělení.
- Co se žádá či očekává.
- Datum předání řediteli nebo jeho zástupci k dalšímu projednání.
- Jméno pracovníka, který vyjádření přijal a zapsal.
- Postup sjednání nápravy.
- Datum vyřízení.
- Forma předání vyrozumění.
- Zajištění předcházení napadeným situacím.
- Jméno pracovníka, který vyhotovil zápis.

4 Neuspokojené stížnosti

Neuspokojená stížnost nebo vyjádření jenž vyžaduje nadále odezvu. Uživatel nebo jiná osoba má právo se odvolat proti výsledku vyřízení stížnosti. Ředitel Domova Kytín prošetří řešení stížnosti a navrhne postup nového řešení nebo jeho zopakování.

Každý stěžovatel má právo si dále stěžovat na vyřízení stížnosti a kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby. Stěžovateli je sdělena možnost si dále stěžovat například:

Odbor sociálních věcí Krajského úřadu Středočeského kraje nebo Kancelář veřejného ochránce práv.

4.1 Kontaktní údaje, na které je možné posílat stížnosti

- KÚ Středočeského kraje odbor sociálních věcí, Zborovská 11, 150 21 Praha 5, tel: 257 280 111.
- Český helsinský výbor, Štefánikova 21, 150 00 Praha 5, tel: 257 221 141, 773 115 951.
- MPSV ČR, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha2, tel: 221 921 111. Inspekce sociálních služeb, Podskalská 19, 128 01 Praha 2, tel.: 221 922 135.
- Kancelář veřejného ochránce práv (ombudsman), Údolní 39, 602 00 Brno, tel: 542 542 888.

V Kytíně dne 1. 1. 2016

Aktualizováno ke dni: 28. 2. 2018

Aktualizováno ke dni: 2. 6. 2022

Ing. Petr Kordule
ředitel Domova Kytín