

STANDARDY KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB

LÉČEBNA DLOUHODOBĚ NEMOCNÝCH RYBITVÍ

ČINŽOVNÍCH DOMŮ 140, 533 54 RYBITVÍ

IČO: 00190560

ZŘIZOVATEL:

PARDUBICKÝ KRAJ

KOMENSKÉHO NÁMĚSTÍ 125

530 02 PARDUBICE

DRUH SLUŽBY: SOCIÁLNÍ SLUŽBY POSKYTOVANÉ VE ZDRAVOTNICKÉM
ZAŘÍZENÍ LŮŽKOVÉ PÉČE

STŽNOSTI NA KVALITU A ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

STANDARD ČÍSLO: 7

ZMĚNA: 1

PLATNOST OD: 1. 3. 2015

ROZSAH PŮSOBNOSTI: LDN RYBITVÍ – ODDĚLENÍ „D“

ZÁVAZNÉ PRO: ZAMĚSTNANCE SOCIÁLNÍ SLUŽBY

URČENO PRO: ZÁJEMCE A UŽIVATELE SOCIÁLNÍ SLUŽBY A ŠIROKOU
VEŘEJNOST

ZPRACOVALA: Bc. OLGA VOLTNEROVÁ

PODPIS:

SCHVÁLILA: Mgr. JANA TOMŠŮ

PODPIS:

Standard č. 7

Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

LDN Rybitví chápe stížnosti jako zpětnou vazbu, díky níž může zkvalitňovat své služby. Podání stížnosti vede k zamyšlení nad tím, zda způsob poskytování služby není třeba zlepšit nebo zcela změnit. Stížnostní mechanismus v neposlední řadě funguje jako významný nástroj ochrany práv uživatelů sociálních služeb LDN Rybitví (viz. Standard č. 2 Ochrana práv uživatelů). Stížnosti – jejich podávání a řešení je ošetřeno směrnicí „Pravidla a postup při podávání stížností“.

I. Právo stěžovat si

Právo stěžovat si je cílové skupině uživatelů LDN Rybitví přiblíženo srozumitelnou formou na nástěnce oddělení D - stručně, velkým písmem a doplněno návodem „Jak si stěžovat?“ O pravidlech pro podávání stížností informují klíčoví pracovníci po nástupu nového uživatele. Zpravidla se jedná o sdělení uživateli, že má možnost si stěžovat a jak je možno stížnost podat. Další informace - kde jsou k dispozici pravidla pro podání, evidenci a vyřizování stížnosti a kde je umístěna schránka důvěry, popř. ukázat a vysvětlit její význam – jsou podány rodině, jiné osobě blízké či opatrovníkovi. Uživatelé mají tedy právo stěžovat si na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb. Stížnost může podat nejen uživatel LDN Rybitví, ale v jeho zájmu kterýkoliv občan, opatrovník, rodinný příslušník či pracovník LDN Rybitví. Stížnost nesmí být na újmu tomu, kdo ji podal, ani tomu, v jehož zájmu byla podána. Pracovníci, kteří přebírají a řeší stížnosti, jsou vázáni mlčenlivostí. Stěžovatel si může pro vyřízení stížnosti zvolit nezávislého zástupce, blízkou osobu, která ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat. V případě stěžovatelů se sníženou schopností komunikace, vynaloží sociální pracovnice maximální úsilí zjistit a písemně zaznamenat podstatu stížnosti. Uživatelé se sníženou schopností komunikace, kterým jejich stav umožňuje činit písemná prohlášení, se sociální pracovníci komunikují formou psaných vzkazů. Uživatele se sníženým viděním nebo uživatele, který si není sám schopen prostudovat pravidla pro podávání, evidenci a vyřizování stížnosti, seznámí s právem stěžovat si a postupem podání stížností rovněž klíčový pracovník. Klíčový pracovník přečte takovému uživateli pravidla pro podání, evidenci a vyřizování stížnosti, a to pomalu, srozumitelně a dostatečným hlasem. Nejasné pasáže si společně projdou a

vysvětlí. Postup mohou několikrát opakovat, dokud si klíčový pracovník nebude jist, že uživatel svému právu stěžovat si porozuměl a že ví, jakým způsobem má postupovat v případě, že je nespokojen se způsobem poskytování sociální služby, s chováním personálu nebo jiného uživatele.

II. Forma podání stížnosti

Stížnosti se podávají zpravidla v písemné podobě, a to osobně v kanceláři sociálních pracovníků, poštou, prostřednictvím schránky důvěry nebo ústně, a to kterémukoli pracovníkovi LDN Rybitví, který je však povinen předat stížnost sociálním pracovnícům. Je-li podána ústně, pořídí sociální pracovnice písemnou formu stížnosti a zaeviduje stížnost do Knihy stížností, kterou stěžovatel podepíše. Zaznamenaná stížnost musí obsahovat konkrétní vyjádření stěžovatele, musí si zachovat svou autenticitu bez hodnotících soudů. Pokud není stěžovatel schopen podpisu, je u podávání stížnosti přítomen svědek, který místo něj stížnost podepíše. Stížnost může být podána i anonymní formou. Každá stížnost je přijata a zaevidována.

III. Řešení stížnosti

K vyřízení stížnosti je kompetentní příslušný vedoucí pracovník, který rozhodne, zda je stížnost oprávněná. U závažných stížností vyřizuje stížnost ředitelka LDN Rybitví ve spolupráci s týmem pracovníků, který tvoří podle povahy věci vedoucí úseku přímé péče a sociálních služeb, vedoucí oddělení D a sociální pracovnice. Pokud řešení stížnosti vyžaduje účast svědků, jsou i ti přizváni. Svědectví je podáváno dobrovolně. U řešení stížnosti jsou přirozeně přítomny všechny zúčastněné strany. Zápis o průběhu šetření, jeho výsledcích a nápravných opatření je založen do Knihy stížností.

Prošetření stížnosti a její vyřešení musí být provedeno způsobem, který vede k rychlému zjištění skutečného stavu a nesnižuje důstojnost žádného z aktérů procesu stížnosti, ani negativním způsobem neovlivní jejich vztahy. Opakované stížnosti, které již byly prošetřeny a nemají opodstatnění, již nebudou znovu řešeny. Přípomínky a podněty jsou řešeny na místě ústní formou. Kromě stížností a připomínek, které mají individuální podobu, je spokojenost s kvalitou a způsobem poskytování sociálních služeb v LDN Rybitví zjišťována na základě dotazníku.

IV. Schránka důvěry

Schránka důvěry funguje jako účinný stížnostní prostředek pro ty uživatele, kteří chtějí zůstat v anonymitě nebo mají důvěru jen k některým zaměstnancům. Schránka důvěry je umístěna v hale v přízemí. Je zavěšená na zdi viditelně a to v takové výši, aby byla pohodlně dostupná uživatelům na invalidním vozíku. Označení schránky důvěry je přizpůsobeno schopnostem cílové skupiny LDN Rybitví a vyhotoveno větším typem písma. Zaměstnanec pověřený vybíráním schránky denně provádí kontrolu obsahu schránky důvěry za přítomnosti dalšího pracovníka.

V. Lhůta pro řešení stížnosti

Stížnosti jsou prověřovány a vyřizovány v co nejkratším možném termínu. Maximální lhůta pro vyřízení stížnosti je 30 dní od předání stížnosti nebo jejího vyzvednutí ze schránky důvěry. Pouze v mimořádných případech, kdy z objektivních důvodů nelze v běžné lhůtě stížnost důsledně prošetřit, může být stanovena delší lhůta. Stěžovatel musí být o prodloužení lhůty pro vyřízení stížnosti písemně informován. Rovněž musí být informován o tom, s jakým výsledkem byla stížnost vyřízena, a to i v případě, že byla shledána neodůvodněnou.

VI. Možnost odvolání

Uživatel má právo na odvolání a prověření své žádosti u nadřízeného nebo nezávislého orgánu. Proti výslednému řešení stížnosti se lze odvolat ke statutárnímu zástupci - ředitelce LDN Rybitví, ke zřizovateli – Krajskému úřadu Pardubického kraje, Komenského náměstí 125, 530 02 Pardubice.

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti nadřízeným orgánem lze dále uplatnit námitku u Ministerstva práce a sociálních věcí ČR, Na Poříčním právu I, 12801 Praha 2, Českého helsinského výboru, Štefánkova 21, 150 00 Praha 5 nebo Veřejného ochránce práv, Údolní 39, 60200 Brno, tel.: 542 542 111

VII. Uchovávání stížností

Dokumentaci týkající se stížností archivuje po dobu jednoho roku sociální pracovnice. Podléhá běžným předpisům o archivaci a skartaci materiálů.