

PRAVIDLA PRO STÍŽNOSTI NA KVALITU A ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY (SQ7)

Uživatelé, opatrovníci, zaměstnanci, popř. další osoby Denního centra služeb si mohou v případě nespokojenosti s kvalitou služby, či způsobem jejího poskytování stěžovat, tzv. podávat stížnosti. Všechny stížnosti jsou chápány jako podnět pro zlepšení kvality poskytované služby. Způsob podání stížnosti je pro uživatele bezpečný a nemá vliv na další průběh služby. V rámci zkvalitnění služby mohou uživatelé podávat i náměty, připomínky či pochvaly. Stížnosti mohou být podávány i anonymně.

Uživatelé Denního centra služeb jsou pracovníky pravidelně informováni o tom, že mají možnost si na kvalitu služeb stěžovat nebo podat pochvalu, námět. Jsou informováni jakou formou a jakým způsobem. Pravidelně jim je připomínáno, kde je v Denním centru schránka důvěry umístěna.

Schránku důvěry poslední pátek v měsíci vybírá vedoucí střediska ještě s druhou osobou a zapíše do evidence stížností a pochval, zda-li schránka obsahovala podání, nebo neobsahovala.

Uživatelé mají k dispozici SQ 7 „Stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb“ a to ve zkrácené srozumitelné formě (velká písmena). Tento postup je přístupný všem pracovníkům Denního centra služeb i veřejnosti, opatrovníkům, návštěvníkům apod. a to na nástěnce ve vstupních prostorách služby.

Stížnost: vyjádření nespokojenosti s poskytovanou službou či jejím průběhem (došlo k porušení práv uživatelů apod.)

Námět: je ústní připomínka, nápad

- vedoucí projedná na schůzi se zaměstnanci

Evidence

➤ stížnosti

K vyřizování stížností má organizace zpracovanou směrnici, podle které se postupuje. Kopie stížností se zakládají do Evidence stížností a pochval u vedoucí oddělení.

➤ pochvala

Pochvaly, které přijdou písemně nebo e-mailem na adresu střediska, se po zaevidování do spisové služby vloží do složky Evidence stížností a pochval.

Vyhodnocení stížností a pochval jsou během dne kdykoliv přístupné k nahlédnutí v patřičných dokumentech. Veškerá evidence se 1x ročně hodnotí, zodpovědná vedoucí oddělení Denního centra služeb.

Způsob podávání stížností, námětů, připomínek a pochval

- písemně (schránka důvěry, dopisem)
- ústně
- telefonicky 596 313 128, 596 311 006, mob: 725 217 131, 725 217 150
- elektronickou poštou denisa.chalupuova@socsluzbykarvina.cz,
jarmila.zelkova@socsluzbykarvina.cz, kvetoslava.dubbova@socsluzbykarvina.cz

Hodnocení spokojenosti se službou u uživatelů, kteří nejsou schopni sami podávat stížnosti:

V případě nelibosti uživatele klíčový pracovník (popř. jiný pracovník) vyhodnotí, zda se jedná o momentální náladu uživatele (reakce na špatné počasí, bolest hlavy apod.) nebo zda nelibost uživatele souvisí s poskytovanou službou (nadměrný hluk jiného uživatele, nevhodná aktivita apod.) pokud je nelibost spojená s poskytovanou službou, pracovník zapíše reakci a řešení situace do formuláře „Mimořádné události“. Klíčový pracovník průběžně sleduje, zda se situace opakuje a při zjištění, že uživatel trvale reaguje negativně na tutéž situaci, sepíše tuto věc jako stížnost.

Kdo může stížnosti či pochvaly podávat:

Kdokoliv má právo podat náměty, stížnosti a připomínky v případě nesouhlasu s průběhem, kvalitou a způsobem poskytovaných služeb, přístupem pracovníků apod., aniž by byli následně jakýmkoliv způsobem uživatelé služeb ohroženi nebo znevýhodněni.

Při řešení stížností je zachována důvěrnost informací. Stížnosti a náměty jsou zároveň zdrojem informací pro zlepšování a zvyšování kvality poskytovaných služeb popř. na eliminování vzniku dalších stížností.

Organizace se vážně zaobírá i běžnými podněty či stížnostmi uživatele k poskytované službě, protože může významným způsobem přispět ke zkvalitnění poskytované služby. Organizace se snaží vcítit do situace uživatele a vidět tak stížnost z jeho pohledu. Je dán dostatek prostoru stěžovateli k vyjádření jeho názoru. Organizace je povinna se vyjádřit ke každé stížnosti, tyto jsou také jednou ročně v rámci kvality a efektivity poskytovaných služeb vyhodnocovány SQ 15.

Postup při podávání stížností

1. K podání stížnosti je oprávněn kterýkoliv uživatel služby, osoba blízká nebo jiná zainteresovaná osoba a také všichni pracovníci a to jak písemně, tak ústně.
2. Uživatel (opatrovník) či příbuzní aj. mohou požádat o pomoc při podávání námětů, stížností a připomínek kteréhokoliv pracovníka.
3. Uživatel si může kdykoliv zvolit nezávislého zástupce pro vyřizování své stížnosti.
4. Pokud je stížnost podána telefonicky nebo ústně k jejímu zaznamenání slouží formulář „Zápis o stížnosti“. Zaznamenávat stížnosti jsou povinni všichni pracovníci služby.

Platnost od: 01.05.2021	
Zpracoval: kolektiv zaměstnanců DC	
Schválila: Mgr. Jarmila Zelková, vedoucí střediska Služeb	

Další kontakty pro možnost podání stížnosti nebo nesouhlasu s vyřízením podané stížnosti:

Magistrát města Karviné

Odbor sociální
Fryštátská 72/1
733 01 Karviná-Fryštát
Telefon. 596 387 111

Krajský úřad Moravskoslezského kraje

Odbor sociálních věcí

28. října 2771/117
70200 Ostrava – Moravská Ostrava
Telefon: 595 622 222

Veřejný ochránce práv

Kancelář Veřejného ochránce práv
Údolní 39
602 00, Brno
Telefon: 542 542 111

Liga lidských práv

Bratislavská 215/31
602 00, Brno
Telefon: 545 210 446

Český helsinský výbor

Štefánikova 21
150 00 Praha 5
Telefon: 220 515 188