

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

Uživatelé, opatrovníci, zaměstnanci, popř. další osoby odlehčovací služby 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 odlehčovací služby jsou pravidelně pracovníky 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 odlehčovací službě schránka důvěry umístěna. Schránku důvěry, poslední pátek v měsíci vybírá vedoucí střediska, ještě s druhou osobou a zapíše do sešitu 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 odlehčovací služby i veřejnosti, opatrovníkům, návštěvníkům apod. a to na nástěnce ve vstupních prostorách služby.

Evidence stížností, námětů a pochval

Stížnost:

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

Námět: je ústní připomínka, nápad

- vedoucí zaměstnance projedná na schůzi se zaměstnanci

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

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

Postup při podávání stížností, námětů a pochval

1. K podání stížnosti je oprávněn kterýkoliv uživatel služby, osoba blízká nebo jiná zainteresovaná osoba a také všichni zaměstnanci a to jak písemně, tak ústně.
2. Uživatel (opatrovník) či příbuzní aj. mohou požádat o pomoc při podávání námětů, stížností a připomínek kteréhokoliv zaměstnance.
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 zaměstnanci služby.

Způsob podávání stížností, námětů a pochval

- písemně (schránka důvěry, dopisem)
- ústně
- telefonicky 596 313 128, 596 311 006, mob: 725 217 150, 725 505 717
- elektronickou poštou denisa.chalupova@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

Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby opakuje a při zjištění, že uživatel trvale reaguje negativně na tutéž situaci, sepíše tuto věc jako stížnost.

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.

Platnost od: 01.05.2021
Zpracoval: kolektiv zaměstnanců OS
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