

Standard č. 7 Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

Dle směrnice č. 9 Hospice sv. Alžběty o.p.s.: Směrnice pro podávání a vyřizování stížností.

Platnost od 1. 1. 2018

Nespokojenost se službou nebo kvalitou jejího poskytování může vyjádřit každý uživatel či zájemce, případně osoba, která jedná v dobrém úmyslu v zájmu uživatele (dále jen „Stěžovatel“) Terénní odlehčovací služby Hospice sv. Alžběty o.p.s. (dále jen „Služba“). Vyjádření nespokojenosti nesmí mít vliv na další poskytování Služby vyjma případů, kdy nespokojenost vyústí ve změnu poskytované služby (ukončení spolupráce, dohoda o změně v poskytovaných úkonech apod.).

Obdobně má jakýkoliv uživatel či zájemce o službu možnost vyjádřit svoji spokojenost se službou, pracovníky, či aktivitami spojenými s poskytováním Terénní odlehčovací služby.

Stížnost, námět či připomínka představuje prostředek zvyšování kvality Služby, upevňování silných stránek a omezování slabín. Připomínky, náměty a stížnosti nemusejí nutně vycházet z nedostatků poskytovaných služeb, může se jednat o potřeby Stěžovatele, které není reálně naplnit. I v takovém případě je nutné se Stěžovatelem situaci probrat a okomentovat, čímž dochází k preventivnímu řešení možných budoucích nedorozumění.

Ne každou nespokojenost je nutné považovat za stížnost, některé mají charakter podnětu či připomínky. Hranice rozdělení do jednotlivých kategorií není úplně jasně definovatelná, nicméně je možné držet se následujících vodítek. Zvláštním druhem kladné připomínky je uznání (pochvala), která není nijak dále řešena.

7a) Námět

představuje upozornění na nepohodlí, nevhodnost či částečný nedostatek při poskytované službě.

Velmi často bývá vyjádřen nepřímo, či pouze okrajovou zmínkou „mezi řečí“. Ve většině případů se jedná o první upozornění na možný nedostatek v poskytované Službě. V případě, že je to možné, dává řešení prostor pro rychlé a jednoduché narovnání situace. Odpověď není nutně písemná, volí se nejlepší metoda z hlediska efektivity a rychlosti.

Příklad – sociální pracovnice si všimne, že uživatel služby se necítí komfortně, když sedí při jednání zády ke dveřím. Sociální pracovnice služby upraví pro jednání s tímto uživatelem židli tak, aby byla pozice vhodnější. Při opakování stejného podnětu je vhodné přemýšlet o změnách v rozložení nábytku v kanceláři.

7b) Připomínka

Upozornění na zpravidla opakovaný nedostatek ve službě, připomínce může předcházet neřešený nebo nedostatečně řešený podnět. Připomínka je oproti podnětu jasněji verbalizovaná, Stěžovatel vyjadřuje svoji nespokojenost, návrh na zlepšení spolupráce, požadavek změny s poskytovanou Službou apod. Připomínka týkající se jednoho uživatele je řešena pouze s tímto uživatelem, připomínka, která by mohla mít dopad na více uživatelů je řešena systémově (porada, podnět k vedení Hospice sv. Alžběty o.p.s.)

Příklad

1. Uživatel si v telefonickém hovoru stěžuje na kvalitu spojení pevné linky. Stejným problémem uvedlo již dříve více osob. Pracovnice ověří, že se nejedná pouze o sluchovou vadu (např. si vzájemně zavolají), poté informují vedení o potřebě nákupu nového tel. přístroje či jeho opravy.

2. Uživatel opakovaně požaduje, aby doba poskytované služby byla alespoň 1x v týdnu do šesté večer. Sociální pracovnice s uživatelem probere potřeby, které jej vedou k požadavku rozšířené doby poskytování služeb, spolu s vedoucí služby/vedením organizace otevře tuto problematiku z funkčního, logistického a ekonomického hlediska, poté informuje uživatele o výsledku jednání.

Podnět i připomínky je možné řešit operativně a to i ústně (telefonicky). Písemný záznam o podnětu či připomínce vytvoří sociální pracovnice tehdy, pokud má dopad na další poskytování služby (např. může mít formu bodu na poradě Služby). V takovém případě je záznam součástí složky uživatele a také součástí složek se stížnostmi.

7c) Stížnost

Stížnost je jasně formulovaná nespokojenost s poskytovanou Službou, případně jinými aktivitami poskytovanými Hospicem sv. Alžběty o.p.s. Pokud stížnost směřuje na činnost nebo pracovníky mimo Odborné sociální poradenství, postupují pracovníci Služby dle platné směrnice o stížnostech vydané ředitelem Hospicem sv. Alžběty o.p.s. Stížnost nemusí být ze začátku explicitně verbalizovaná, pokud pracovník Služby postřehl nespokojenost, povzbudí Stěžovatele k vyjádření svých potřeb a svého názoru spolu s ubezpečením, že nebude dotčena možnost využívat Službu.

Stěžovatel má právo zvolit si svého zástupce, který za něj stížnost podá, a bude jej zastupovat během procesu vyřizování stížnosti. Zástupce musí mít plnou způsobilost k právním úkonům.

Stížnosti na službu či její poskytování je možné podat vedoucí terénní odlehčovací služby:

- **osobně**
- **písemně (včetně elektronické pošty na email tos@hospicbrno.cz)**
- **telefonicky na tel. 737 073 906**

Případně je možné využít písemnou anonymní formu vhozením do **Schránky námětů, připomínek, stížností a ocenění** (dále jen „Schránka“).

Pracovník, který stížnost přijal, ji zapíše do formuláře stížností (je-li to možné, pak přímo ve spolupráci s klientem). Tento formulář může využít také stěžovatel přímo, je možné jej obdržet u pracovníků Služby či u Schránky.

Pokud pracovník projednává stížnost se stěžovatelem při jejím podání, snaží se zjistit co nejvíce informací a podrobností, aby minimalizoval následné doptávání a opakované kontaktování Stěžovatele. Důležitou informací je stav, který Stěžovatel považuje za uspokojivý, jaká je cílová hodnota, jež by v budoucnu předešla obdobné stížnosti, dále pak se snaží pracovník zjistit, jak by měla být podle Stěžovatele stížnost vyřízena.

V případě, že stížnost není anonymní, bude stěžovatel vhodnou formou informován o řešení stížnosti. Vhodnou formou rozumíme písemnou odpověď, a pokud je to možné, také osobní probrání a vyjádření se uživateli o vyřízení stížnosti spolu s interpretováním stanoviska poskytovatele Služby. Vždy se bere ohled na zdravotní a duševní stav stěžovatele a k němu se přizpůsobuje způsob komunikace. Stížnost je řešena bez zbytečného odkladu, maximálně však **do 5 pracovních dní**. V případě komplikovaných případů vyžadujících důkladnější prošetření může být lhůta prodloužena **na 10 pracovních dní**.

V případě, že není stěžovatel spokojen s řešením své stížnosti, může se odvolat k nadřízené osobě/orgánu toho, který o stížnosti naposledy rozhodoval.

Každá stížnost bude písemně evidována a zaznamenána do složek určených ke sledování stížností (formulář viz příloha č.1). Stížnost by měla být vypsána na zvláštním formuláři (viz příloha č.2), pokud to není možné z důvodů přijímání stížnosti v terénu apod., pak je možné použít prázdný papír.

V případě nespokojenosti se Službou nebo vyřešením stížnosti má stěžovatel možnost kdykoliv se obrátit na jakoukoliv nezávislou instituci, která nemá vazby na Službu.

Stěžovatel si také může stěžovat anonymně. K tomuto účelu mu slouží veřejně dostupná Schránka, kterou je možné využít bez předchozího upozornění pracovníků Služby. Vyjádření k anonymní stížnosti bude 14 dnů vyvěšeno spolu s textem stížnosti na nástěnce Služby nebo u Schránky.

Schránka je vybírána alespoň 1x za 14 dní sociálním pracovníkem Služby za přítomnosti minimálně dalšího pracovníka této služby, případně svého nadřízeného. O stavu obsahu je vedena evidence, která je uchována u schránky. Schránka slouží nejen pro službu Odborného sociálního poradenství, ale také pro službu Terénní odlehčovací služby – vybírání schránky je proto možné rozdělit mezi pracovníky obou služeb s tím, že evidence Schránky je pro obě služby společná (viz příloha č.3).

Stížnosti uživatelů jsou probírány na pravidelných poradách Služby, podstata problému může být řešena na supervizním jednání, způsob řešení stížností je také konzultován s nadřízeným vedoucího Služby, v případě nutnosti (zejména při opakovaných stížnostech na stejnou skutečnost) jsou podniknuty systémové či organizační opatření vedoucí k nápravě nepříznivého stavu.

Každý pracovník Služby je s podmínkami procesu stížností seznámen. S ohledem na charakter služby není možné seznámit všechny uživatele služby s podrobnými pravidly stížnosti. Pokud sociální pracovník během kontaktu zaznamená možnou nespokojenost ze strany uživatele, probere s ním hlouběji, o jaký problém se jedná, zdůrazní, že je možné si na postup při vykonávané službě stěžovat, případně osvětlí pravidla podávání stížností.

Řád pro podávání stížností je umístěn v místech vykonávané služby (kancelář sociálních pracovníků) a také na veřejně přístupném místě u Schránky.

Kontakty pro podání stížnosti:

- I. Vedoucí terénní odlehčovací služby
Michaela Paskova, DiS.
Hospic sv. Alžběty o.p.s.,
Kamenná 207/36, Brno 639 00
E-mail: tos@hospicbrno.cz

- II. ředitel Hospice sv. Alžběty o.p.s.
Mgr. Karel Kosina
Hospic sv. Alžběty o.p.s.,
Kamenná 207/36, Brno 639 00
E-mail: reditel@hospicbrno.cz

Kontakty pro opakované podání stížností (při nespokojenosti s vyřízením stížnosti na nižším stupni):

- I. ředitel Hospice sv. Alžběty o.p.s.
Mgr. Karel Kosina
Hospic sv. Alžběty o.p.s.,
Kamenná 207/36, Brno 639 00
E-mail: reditel@hospicbrno.cz
Tel.: +420 605 405 656

- II. Správní rada (stížnost bude předána některému z členů SR, informovaná bude celá SR)
Správní rada Hospice sv. Alžběty o.p.s.

Kamenná 207/36, Brno 639 00

Vzorové kontakty pro podávání stížností k nezávislým institucím v případě, že nebude Stěžovatel spokojen s opakovaným projednáním stížnosti:

- I. Policie ČR
Tel.: 158

- II. Český helsinský výbor, z.s.
Štefánikova 21
150 00, Praha 5
info@helcom.cz

- III. Krajský úřad Jihomoravského kraje
Odbor sociálních věcí
Oddělení sociálních služeb
Žerotínovo náměstí 449/3
601 82 Brno

7d) Pochvala, uznání

Motto: „Je v pořádku nechat se ocenit.“

Zhodnocení práce ze strany uživatele (osoby blízké) ve formě pochvaly či uznání patří také k formám podnětů, kterým musí služba věnovat pozornost. Příklady oceňované dobré praxe pracovníci probírají na společné poradě, pokud mohou mít dopad na další činnosti Hospice sv. Alžběty o.p.s., informuje o nich odpovědný vedoucí na poradě vedení a/nebo při setkání multidisciplinárního týmu.

Pokud je to vhodné, jsou příklady dobré praxe oceněné uživateli dále zakomponovány do pracovních postupů a běžných aktivit poskytovaných služeb.

7e) Náměty, připomínky a stížnosti pracovníků

1. Možnost vyjádřit se ke svému pracovnímu prostředí mají kdykoliv také zaměstnanci Organizace, stejně jako osoby spolupracující s Organizací v rámci jiných vztahů (dobrovolníci, praktikanti apod.).
2. Náměty a připomínky řeší zaměstnanci přímo s přímým nadřízeným, případně na poradě pracovního týmu.

3. Vedoucí na náměty a připomínky reaguje adekvátním způsobem – odpovědí s odůvodněním, změnou připomínkovaného stavu apod.
4. Stížnosti zaměstnanců řeší vedoucí pracovník v přiměřené lhůtě, obvykle ne delší než 1 pracovní týden.
5. Vedoucí pracovník prošetří okolnosti stížnosti, poté informuje stěžujícího si pracovníka o výsledku stížnosti.
6. Jestliže není Stěžovatel s řešením stížnosti spokojen, může žádat opakované prošetření stížnosti, případně se obrátit na následující vyšší stupeň řízení¹.
7. Pokud se jedná o stížnost na činnost jiného zaměstnance v kolektivu, musí vedoucí pracovník ošetřit další fungování a vztahy na pracovišti tak, aby nebyl Stěžovatel znevýhodňován.
8. Pokud si chce jakýkoliv zaměstnanec stěžovat na svého přímého nadřízeného, směřuje svoji stížnost na následující vyšší stupeň řízení tohoto nadřízeného (obvykle se jedná o ředitele Organizace); takovéto stížnosti musí nejprve předcházet snaha o vyřešení sporu se svým přímým nadřízeným.
9. Pro účely této směrnice se přímým nadřízeným pro dobrovolníky myslí koordinátor dobrovolníků, pro stážisty a praktikanty osoba-koordinátor mající konkrétního stážistu či praktikanta na starosti.
10. Stížnosti na zaměstnance z jiného kolektivu (náležící pod jiného vedoucího) řeší vedoucí pracovník Stěžovatele s vedoucím pracovníkem zaměstnance, na něhož stížnost směřuje.
11. V případě, že se nepodaří vyřešit stížnost dohodou mezi vedoucími pracovníky, mohou do řešení zapojit ředitele Organizace.

¹ Většina pracovníků podléhá těmto stupňům řízení: pracovník – vedoucí pracovník – ředitel – správní rada

Příloha č.1 – vzor formuláře pro zápis podnětů

Evidence podnětů, připomínek, stížností a pochval za rok:		2018		
Datum	Autor podnětu (event. "NN")	Druh podnětu	Obsah podnětu	Řešení podnětu
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				

Příloha č. 2 – Vzor formuláře pro podávání podnětů (kladných i negativních)

FORMULÁŘ STÍŽNOSTÍ, NÁMĚTŮ, PŘIPOMÍNEK a OCENĚNÍ

(dále souhrnně jako „podněty“)

Jméno a příjmení a kontaktní údaje osoby podávající podnět (není povinné, podnět může být anonymní)	Číslo podnětu (ve formátu rok-číslo) Datum přijetí:
Text podnětu: (Z jakého důvodu se na nás obracíte, co se Vám nelíbilo, nebo naopak chcete ocenit, v čem vidíte chybu nebo naopak přínos poskytované služby?)	
Jak byste si představoval/a ideální řešení? (Vyplňte prosím zejména v případě stížností či připomínek na poskytované služby)	

Vyplňte prosím bílá pole, šedé pole vyplňuje poskytovatel služby.

O stížnosti musí být rozhodnuto bez zbytečného odkladu maximálně však do 5 pracovních dní. V případě komplikovaných případů vyžadujících důkladnější prošetření může být lhůta prodloužena na 10 pracovních dní. Pokud jsou uvedeny Vaše kontaktní údaje, budete informováni vhodným komunikačním kanálem (telefon, e-mail...) o vyřízení Vaší stížnosti a další možnostech postupu. V případě, že se jedná o stížnost anonymní, bude řešení stížnosti vyvěšeno po dobu 14 dnů u schránky pro anonymní stížnosti.

Způsob odevzdání formuláře:

- do rukou pracovníků hospice
- do schránky na hlavní chodbě hospice (přízemí, naproti výtahu)
- písemně na adresu Hospice sv. Alžběty, Kamenná 36, Brno 639 00
- e-mailem na jakéhokoliv pracovníka příslušné služby

Příloha č.3 – vzor formuláře Evidence Schránky

Evidence schránky námětů, připomínek, stížností a ocenění za rok:				2018
	Datum	Obsah (počet listin a určení)	Určení podnětu (TOS, OSP, jiné)	Schránku zkontroloval (jméno + podpis)
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				
34				
35				