

Č. dokumentu: 13/2022/A/ a1

13. Řešení stížností klientů služby sociální rehabilitace CENTRA KOMPRE

13.1. Základní pravidla

13.2. Stížnosti špatně komunikujících nebo nekomunikujících klientů

13.3. Řešení stížností - pravidla

13.4. Postup, forma a náležitosti podání stížnosti

13. Řešení stížností klientů služby sociální rehabilitace CENTRA KOMPRE

13.1. Základní pravidla

1. Klienti si mohou stěžovat na kvalitu nebo způsob poskytování služeb, aniž by tím byli jakýmkoliv způsobem ohroženi.
2. Stížnost je vyjádřená nespokojenost vyžadující odezvu.
3. Kontaktuje-li nás klient služby s tím, že má stížnost, pak jde o stížnost, ať si o obsahu jeho sdělení myslíme cokoliv.
4. Služba nepřijímá neformální stížnosti

13.2. Stížnosti špatně komunikujících nebo nekomunikujících klientů

Povinností pracovníků v přímé péči je zjišťovat spokojenost nebo nespokojenost špatně komunikujících nebo nekomunikujících klientů.

O dorozumění usilujeme třeba tak, že nás klient dovede k tomu, co potřebuje nebo chce, co se mu líbí nebo nelíbí. Jednoduše kladenými otázkami můžeme dosáhnout toho, že nám klient vyjádří svoji stížnost souhlasem, nesouhlasem, jednoslovným vyjádřením. U dalších klientů (např. s afázií) rozvíjíme obrazovou nebo věcnou alternativní komunikaci (*viz postup obrazem*). Projevem klientovy komunikace jsou i jeho gesta, emoce nebo aktivita (opuštění místa, uchopení něčeho), na které reagujeme. Pokud s klientem není možná komunikace, anebo ji v dané době nemůžeme dosáhnout, nabízíme klientovi různé aktivity. Jeho souhlas zjišťujeme podle jeho spokojenosti. Další metodou je pozorování, zapisování a vyhodnocování činnosti klientů (analýza uspokojování potřeb). Jiná metoda je vžití se do role klienta a vžití se do toho, co bychom my potřebovali nebo si přáli. V imaginativním rozhovoru si představujeme, co by nám klient odpověděl – roli klienta může převzít jiný pracovník. Potřeby a přání nekomunikujících klientů můžeme také poznat v rozhovoru s jejich blízkými a studiem osobní dokumentace.

Za způsob dorozumívání u svých klientů zodpovídají jak klíčoví pracovníci, tak i ostatní pracovníci v přímé péči.

Pracovníci jsou povinni vylepšovat způsob komunikace s těmito klienty. Pracovníci se vzdělávají v problematice klientovy komunikace, konzultují ji s jejich blízkými/rodinnými příslušníky, usilují o její zlepšení a informují o problému a možných řešeních ostatní pracovníky při pravidelných poradách.

13.3. Řešení stížností - pravidla

Hlavním zájmem obecně prospěšné společnosti CEDR je spokojenost klienta s poskytovanými službami. Proto stojíme o to, dostávat od klientů služeb zpětnou vazbu. Zpětná vazba může mít i podobu stížností. Každý klient, ale i kdokoli jiný (příbuzný, kamarád, náhodný svědek), má právo stěžovat si na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby, což je zakotveno v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění pozdějších předpisů. Klient má právo přizvat si pro vyřizování stížnosti nezávislého zástupce či osobu blízkou.

V organizaci je na viditelném místě umístěna schránka na vhození stížností, nápadů a připomínek k poskytovaným službám. Náměty mohou být i anonymní. Schránku kontroluje a vybírá vedoucí pracovník pravidelně 1x týdně. Jejím obsahem se zabývá rehabilitační tým na společné poradě. Jestliže se jedná o námět, který by mohl být považován za stížnost, postupuje se podle těchto pravidel pro řešení stížností.

Klient služeb má právo vyjadřovat se k poskytování služeb a ke všemu, co se poskytování služeb týká. Každé vyjádření je považováno za informaci, kterou klient služby může ovlivnit nebo vylepšit stávající stav poskytované služby.

Klient služby má právo vyjádřit:

- nespokojenost s poskytovanou službou
- stížnost, připomínku k chodu služby
- stížnost na personál

Klient má právo vyjádřit se:

- ke službě, kterou vnímá jako omezující
- ke službě, kterou vnímá jako porušující lidská práva
- ke službě, kterou vnímá jako porušující lidskou důstojnost
- k prostředí, ve kterém je služba poskytována
- k personálu
- k provozu a chodu celé organizace
- k řešení stížností
- k dalším otázkám týkajícím se dané služby

Klient má právo se obracet se svým vyjádřením na jakéhokoli zaměstnance CENTRA KOMPRES. Klient má právo být zastoupen důvěrníkem ve věci podání stížnosti, může tedy požádat o pomoc při formulování stížnosti osobu, které důvěřuje.

Organizace má právo nezabývat se řešením konfliktů, které nesouvisí s poskytováním sociální služby.

13.4. Postup, forma a náležitosti podání stížnosti

Svou stížnost může klient vznést ústně nebo písemně kterémukoliv pracovníkovi.

Formy podání stížnosti:

Ústně podaná stížnost - klient nebo jeho zástupce sdělí stížnost kterémukoli pracovníkovi organizace, který ji poté předá k vyřízení vedoucí služby CENTRA KOMPRES.

Telefonicky podaná stížnost

Telefonické kontakty:

Vedoucí sociálních služeb CEDR Pardubice o.p.s. : Mgr. Veronika Šauerová, tel:771138171

Vedoucí CENTRA KOMPRES : Mgr. Jana Vítková, tel:770103936

Písemně podaná stížnost

- do schránky Důvěry, která je umístěna na chodbě CENTRA KOMPRES
- k rukám kteréhokoli pracovníka organizace, který ji předá k vyřízení vedoucí služby CENTRA KOMPRES

Metodický pokyn – Ambulantní forma služby

- poštou na adresu organizace nebo konkrétního pracovníka : CENTRUM KOMPRE, Jana Palacha 324, 530 02 Pardubice

e-mailem na adresu: kompre@cedrops.cz, cedr@cedrops.cz

Pro podání písemné stížnosti může podavatel (stěžovatel) využít formulář, který je k dispozici na webových stránkách organizace a u schránky důvěry.

Anonymní stížnosti - mají stejnou vážnost jako stížnosti podepsané

Za anonymní stížnost se považuje:

- když stěžovatel neuvede své jméno
- když stěžovatel nechce, aby bylo jeho jméno uvedeno

V záznamu anonymní stížnosti jméno stěžovatele na jeho vlastní přání nebude uvedeno. Anonymní stížnost musí být vyřešena tak, aby byla zachována anonymita stěžovatele.

Pracovník informuje do 3 dnů vedoucího pracovníka, který stížnosti eviduje a vyřizuje (v případě stížnosti na vedoucího pracovníka, stížnost vyřizuje přímý nadřízený – ředitel organizace - hierarchicky nadřízená osoba nebo orgán).

Evidence podléhá Zákonu o ochraně osobních údajů. Podavatel (stěžovatel) obdrží do měsíce (30 dnů) písemnou odpověď – za to ručí vedoucí pracovník. Pokud je překročena lhůta pro vyřízení stížnosti, má stěžovatel právo obrátit se na vyšší instanci (Správní radu obecně prospěšné společnosti, případně Odbor sociálních služeb Krajského úřadu). V případě anonymní stížnosti je písemné řešení stížnosti vyvěšeno na nástěnce v poskytované sociální službě a na webových stránkách organizace.

V případě nespokojenosti podavatele s vyřízením, může podavatel podat odvolání (do 14 dnů od vyjádření) ke Správní radě CEDRu. Pokud ani poté není stěžovatel spokojen se způsobem vyřízení stížnosti, může se obrátit k nezávislému orgánu (Odbor sociálních věcí Krajského úřadu Pardubického kraje) kvůli prošetření postupu při vyřizování stížnosti. Vedoucí pracovník mu pro tento případ poskytne kontakty na nezávislý orgán.

Klienti služby mají právo vytvořit orgán (komisi), která dohlíží na proceduru řešení stížností klientů služeb.

Kontakty pro podání stížnosti, odvolání:

CEDR Pardubice o.p.s. – CENTRUM KOMPRE

Jana Palacha 324

530 02 Pardubice

e-mail: reditel@cedrops.cz

Ing. Michael Skalický, Ph.D., MBA - ředitel

Správní rada CEDR Pardubice, o.p.s.

Ing. Jana Letáčková, MBA – *předsedkyně správní rady*

Jungmannova 2550

530 02 Pardubice

Metodický pokyn – Ambulantní forma služby

Krajský úřad Pardubického Kraje

Oddělení sociálních věcí

Komenského nám. 125

532 11 Pardubice

- 466 026 175

Ministerstvo práce a sociálních věcí

Na Poříčním právu 1

128 01 Praha 1

- 221 921 111

Veřejný ochránce práv

Údolní 39

602 00 Brno

E-mail: podatelna@ochrance.cz

- 542 542 888

ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Za revizi tohoto metodického pokynu zodpovídá metodik služby
2. Za kontrolu dodržování metodického pokynu zodpovídá vedoucí služby
3. Tento metodický pokyn je závazný pro všechny zaměstnance sociální rehabilitace
4. Tento metodický pokyn byl aktualizován dne 2.5.2023

5. Přílohy:

Příloha č. 1 Řešení stížností obrazem

Příloha č. 2 Formulář k podání stížnosti