



Standard č. 7

Pečovatelská služba

Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování péče



Význam standardu

Standard řeší problematiku připomínek, podnětů a stížností na kvalitu nebo způsob poskytování pečovatelské služby. Vnitřní předpis popisuje jak postupovat při přijetí stížnosti, při zápisu, prošetření a evidenci stížností. Je kladen důraz na právo uživatelů a jiných osob podat stížnost, aniž by tím byli jakýmkoliv způsobem ohroženi.

Zásady zacházení se stížnostmi

1. Pečovatelská služba pokládá podněty, připomínky a stížnosti uživatelů týkající se práce pečovatelské služby za důležité faktory ke zkvalitnění svých služeb.
2. Všichni pracovníci znají vnitřní předpis, který popisuje způsob podávání a vyřizování stížností, a umí ho vysvětlit uživatelům. Pracovníci jsou průběžně vzděláváni v dovednosti rozpoznat nespokojenosti uživatelů a zjistit její příčiny.
3. Pracovníci bezprostředně konkrétně v míře svých kompetencí reagují na každou nespokojenost se službou, kterou uživatel vyjádří. Pokud uživatel vyjadřuje nespokojenost i po adekvátní reakci pečovatelky, považuje se uživatelova nespokojenost, za stížnost.
4. Vedoucí pracovník odpovídá za to, aby uživatel, který podal stížnost, nebyl vystaven ze strany personálu žádné újmě v kvalitě služeb. Jednání pracovníka, které by jakkoliv poškozovalo uživatele, jenž podal stížnost, by vedení považovalo za hrubé porušení pracovní kázně daného zaměstnance.

Informování klientů o právu a postupu podávání stížností

Již před uzavřením smlouvy o poskytování služeb informuje pracovník pověřený jednáním zájemce o pravidlech podání stížnosti.

Postup podávání a přijímání stížnosti

1. Stížnost na kvalitu služby může podat uživatel služby, rodinný příslušník pečující o uživatele služby nebo jiná osoba pověřená uživatelem služby.
2. Pracoviště respektuje ústní i písemnou formu podání stížnosti
3. Pracovník, který vyslechl ústní stížnost, připomene uživateli jeho právo na písemnou stížnost k nejbližšímu vedoucímu pracovníkovi. Na přání klienta stížnost zapíše, popř. nahraje do záznamů uživatele přes QR, a použije přitom, co nejpřesněji formulace uživatele.
4. Pokud uživatel odmítá zápis, ale stěžuje si opakovaně i z hlediska pracovníka neoprávněně, podobně pokud uživatel ústně poprvé vyjádřil závažnější obvinění, pracovník je povinen stížnost zaznamenat s informací, že si uživatel písemné řešení nepřál. Vedoucí pracovník řeší záležitost jako řádnou stížnost.
5. Opakuje-li se stejná situace i následně, stanoví se další postup v individuálním plánu služby. Součástí tohoto postupu je vždy minimálně povinnost zaznamenávat opakovaně řešené uživateli stížnosti v jeho osobní dokumentaci a v knize stížností.



Vyřizování stížností

1. Pracoviště má stanoveno, jak se stížnosti podávají, kdo stížnosti řeší, v jakých termínech a jak informuje stěžovatele. Každá stížnost je zapsána do knihy stížností.
2. Přitom platí, že stížnosti řeší nejbližší nadřízený pracovníka.
3. Nadřízený je povinen zjistit všechny souvislosti a skutečnosti. Pokud zjistí oprávněnost stížnosti, navrhuje nápravná opatření, která schválí vedoucí pracovník sociální služby.
4. O výsledku šetření a řešení stížnosti je stěžovatel informován v co nejkratší době, nejpozději do 30 pracovních dnů a to písemnou formou, zároveň je proveden zápis do knihy stížností.
5. Spolu s odpovědí dostává stěžovatel informaci o možnosti odvolat se postupně k vyšším orgánům, pokud není s řešením stížností spokojen. Součástí této informace jsou adresy ředitele společnosti a nejméně jedné instituce např.: veřejného ochránce lidských práv. Stěžovatel při postupování stížnosti vyšší instanci je povinen vždy přiložit kopii písemné odpovědi nižší instance.

Evidence stížností

1. Každá stížnost je číselně evidována v Knize přání a stížností.
2. Stížnost i její vyřízení jsou založeny v knize přání a stížností.
3. Agendu stížností kontroluje nejméně 1 x ročně vedoucí pracovník a získané poznatky se snaží využít při zlepšování kvality práce a zdokonalování poskytovaných služeb