

Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služby

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

7.1 Postup při přijímání a vyřizování stížností

ZPŮSOB INFORMOVÁNÍ KLIENTŮ

Pracovníci programu SDP informují klienty srozumitelně o právu a způsobu podání stížnosti, připomínky či podnětu k poskytování služby v rámci uzavírání ústní dohody a při prvním kontaktu. Průběžně jsou klienti o tomto právu informováni, jak ústní formou, tak formou písemnou na informačním letáku programu SDP.

O možnosti podat stížnost na kvalitu poskytovaných služeb jsou informováni již zájemci o poskytování sociálních služeb (viz Jednání se zájemcem o službu).

Každý klient může požádat o pomoc při sestavování stížnosti, podnětů a připomínek kteréhokoli pracovníka SDP OH. Stěžovatel má právo zvolit si nezávislého zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat.

Zásadou při vyřizování stížností je bezpečí a objektivnost. Stížnost je přijímána vstřícně, věcně a diskrétně. Podání stížnosti nesmí být stěžovateli na škodu a nesmí být proti němu činěny přímé nebo nepřímé zákroky.

Stěžovatel má možnost hovořit s pracovníkem, který stížnost přijímá, o samotě. Všichni, kteří s informacemi ke stížnosti přišli do kontaktu, jsou vázáni etickými pravidly a mlčenlivostí. Zveřejnit lze věcné informace o stížnosti a výsledek šetření stížnosti. Pracovník, který stížnost prověřuje, přistupuje k faktům i účastníkům objektivně a spravedlivě. Požádá-li o to stěžovatel, je třeba zachovat mlčenlivost o jeho totožnosti.

DEFINICE POJMŮ

Stížností se rozumí projev nespokojenosti klienta nebo jiné osoby s poskytovanou sociální službou nebo způsobem, jak je poskytována (např. je-li služba omezující, porušující jeho důstojnost, soukromí, možnost volby, nebo neuspokojující jeho potřeby, nebo se jedná o kritiku postupu či chování zaměstnanců). Stížnosti z jiných oblastí jsou řešeny poskytnutím přiměřené podpory klientovi.

Podnětem se rozumí návrh na zlepšení kvality sociálních služeb.

Připomínkou bývá drobná kritika, pojmenování nedostatku či dílčí nespokojenost.

Podněty a připomínky nejsou vedeny jako stížnosti a jsou řešeny ihned při vzájemné komunikaci. Pokud však klient nazve podněty nebo připomínky „stížností“, pak jde o stížnost a bude se evidovat a vyřizovat jako stížnost.

Anonymní stížnost je taková stížnost, která neobsahuje dostatek údajů potřebných k identifikaci stěžovatele. Anonymní stížnost je zaevidována do Knihy stížností, a pokud bude obsahovat konkrétní údaje, bude posouzena a řešena. Záznam o průběhu šetření stížnosti

bude založen v šanonu Kniha stížností, vyřízení stížnosti bude zveřejněno na webu organizace 30 dní od uzavření stížnosti. Pokud zaměstnanec, který stížnost vyřizuje, posoudí, že stížnost neobsahuje dostatek informací pro její posouzení, nebude se stížnost prošetřovat a ve formuláři Záznam o stížnosti se poznamená „Odloženo pro nedostatek informací

KDO MŮŽE PODAT STÍŽNOST

Stížnost může podat klient nebo jeho příbuzný nebo další osoby v zastoupení klienta či široká veřejnost.

ZPŮSOB PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Stížnost může být podána terénnímu pracovníkovi SDP přímo v terénu nebo adresována vedoucímu programu, či řediteli organizace. Všichni pracovníci jsou řádně proškoleni o způsobu vyřizování stížností. Stížnosti mohou být podány písemně nebo ústně.

Stížnost může být anonymní nebo signovaná, lze ji podat těmito způsoby:

- Písemně elektronickou formou:
openhouse@seznam.cz
- Formou dopisu na adresu OPEN HOUSE, SDP OPEN HOUSE, Tř. Dr. E. Beneše 47,792 01 Bruntál
- Telefonicky na číslo mobilu terénního programu, nebo na telefon ředitelky/ vedoucí služby Mgr. Veronice Žákové, 775 096 716,
- Ústně při kontaktu s pracovníky v terénu,
- Kontaktováním třetích stran, např.:
Odbor sociálních věcí MěÚ Bruntál
MěÚ Vrbno pod Pradědem
MěÚ Kravaře
Krajský úřad Moravskoslezský

FORMA A EVIDENCE STÍŽNOSTI

Každá stížnost je evidována a zapsána pracovníkem, který stížnost přijal (*viz příloha*). Pokud je stížnost podána e-mailem, ukládá se, jak v elektronické, tak tištěné podobě. Pokud je stížnost poslána poštou, ukládá se dopis. Pokud je stížnost sdělena ústní nebo telefonickou formou, provede pracovník zápis o stížnosti na předepsaném formuláři. Zápis o stížnosti musí obsahovat minimálně tyto informace:

- evidenční číslo stížnosti
- datum převzetí stížnosti
- předmět stížnosti
- podpis zaměstnance, který stížnost převzal

VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTI

Stížnost musí prověřovat zaměstnanec nadřízený tomu, proti kterému stížnost směřuje. O tom, zda bude stížnost prošetřovat vedoucí programu (služby) nebo ředitelka rozhoduje ředitelka. Pokud bude stížnost směřovat proti ředitelce OPEN HOUSE, je tato povinna předat stížnost k prošetření výboru sdružení. O předání stížnosti musí být stěžovatel informován. V případě, že stížnost nelze vyřešit bez účasti dalších stran např. zřizovatel, soud apod., je ředitelka povinna informovat o této skutečnosti ty strany, které jsou z hlediska svého postavení na této záležitosti přímo, či nepřímo zainteresováni a vyžádat si od nich vyjádření.

Stěžovatel musí být v tomto případě o této skutečnosti písemně informován vč. sdělení, že díky tomu nemusí být dodržena lhůta 30 dní pro oznámení o výsledku prošetření stížnosti.

Výsledek prošetření stížnosti je oznámen stěžovateli písemně do 30 dnů ode dne podání (převzetí) stížnosti. Za písemné informování stěžovatele v termínu je zodpovědný ten, kdo stížnost prošetřuje. V písemné zprávě stěžovateli musí být uveden postup a lhůta pro vyřízení stížnosti a opravný prostředek, tj. kam se může stěžovatel odvolat, není-li spokojen s vyřízením stížnosti. Proti vyřízení stížnosti se lze odvolat k ředitelce OPEN HOUSE, nebo správní radě OPEN HOUSE, případně k jinému nezávislému orgánu či instituci. Kontakty na některé nezávislé orgány jsou uvedeny v informačních materiálech programu nebo na internetové adrese organizace.

Za vyřízení stížnosti se považuje den, kdy po jejím prošetření byla učiněna potřebná opatření k odstranění zjištěných závad, a stěžovateli byla podána zpráva o výsledku šetření stížnosti nebo byla tato zpráva předána poštovní přepravě k doručení stěžovateli. Stěžovatel musí být písemně informován i v případě, že bylo zjištěno, že jeho stížnost byla neoprávněná. V případě, že je stížnost podána anonymně, může si stěžovatel výsledky projednání své stížnosti přečíst na webových stránkách organizace, informace o postupu při projednání stížnosti podá stěžovateli rovněž TPR přímo v terénu. Stěžovatel se může v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti obrátit na zřizovatele nebo nezávislé orgány.

Každou stížností se zabýváme na nejbližší poradě týmu nebo ji řeší vedoucí pracovník s výše nebo níže postaveným pracovníkem.

Stížnost je vyřízena v co možná nejkratší době, nejpozději však do 30 dnů od přijetí stížnosti.

Záznam o stížnosti

Jméno, příjmení a adresa stěžovatele, případně kód	
Evidenční číslo stížnosti	
Datum přijetí stížnosti	
Stížnost přijal	
Předmět stížnosti (proti komu nebo čemu stížnost směřuje)	
Výsledek šetření (zda je stížnost vyřízena jako neoprávněná, oprávněná či částečně oprávněná)	
Přijatá opatření k nápravě zjištěných nedostatků	
Odvolání	
Datum podání zprávy o vyřízení stížnosti a komu	
Příjmení a podpis zodpovědného pracovníka	