

## Standard kvality č. 7

### Stížnosti na poskytování sociální služby

<b>EZRA Albrechticko, Osoblažsko</b>	<b>Dokument: 7.1</b>	Platnost a účinnost: 4. 11. 2016
<b>Zpracovali:</b> Bc. Jan Šperl Bc. Nela Krákorová	Verze č.: 4	Přílohy: 2

EZRA Albrechticko, Osoblažsko, nízkoprahové zařízení pro děti a mládež (dále jen EZRA) se řídí dle stanovených pravidel, kdy a za jakých podmínek je možné podávat a vyřizovat stížnosti, které napomáhají vylepšit poskytované sociální služby. Pracovníci se vstřícným, otevřeným a pozitivním přístupem snaží prošetřit podané stížnosti, podněty a připomínky, jež se týkají kvality a způsobu poskytování sociální služby. Snahou pracovníků je také adekvátně reagovat na tyto podněty a přistoupit k opatřením, která z nich vyplývají.

**Stížností** se rozumí jakákoliv nespokojenost klienta (na službu, pracovníka či ostatní klienty), která poukazuje na konkrétně vzniklý problém. Stěžovatel pomocí stížností vyjadřuje svou nespokojenost či nelibost.

**Připomínka** může být kladná či záporná a její význam by měl být takový, že upozorní pracovníka na současný nebo budoucí problém.

**Podnět**, který předá klient pracovníkovi, slouží především ke zkvalitnění služby.

Stěžovat si na kvalitu nebo způsob poskytované sociální služby je oprávněn každý (klient, zákonný zástupce, uživatel, zaměstnanec, jiná osoba).

#### **Možné způsoby podávání stížností**

Nastane-li situace, kdy bude některý z klientů nespokojen s námi poskytovanými službami, může si kdykoliv podat stížnost. Postup pro podání stížností se dozví každý klient při procesu uzavírání smlouvy (viz. Pravidla služby), k dispozici vyvěšeny na nástěnce, a také při pravidelném ročním hodnocení spolupráce (viz. Příloha SQ 1). Stížnosti lze podat těmito následujícími způsoby.

#### **Formy podání stížností:**

- ústní,
- písemná.

#### **Ústní podání**

Nastane-li situace přímého kontaktu (face to face) mezi stěžovatelem a pracovníkem, sepíše se zápis, jež obsahuje následující: datum, jméno stěžovatele případně přezdívkou, jeho vztah k sociální službě (klient, či jiná osoba), předmět stížnosti, případné svědky události, návrh na možné řešení situace na straně jedné a na straně druhé jméno, funkci a podpis kompetentního pracovníka, který zápis sepsal. Ústní podání může být také anonymní a to

v situaci, kdy stěžovatel nechce uvést své jméno či přezdívku. V případě, kdy je stížnost podána telefonicky, vyhotoví pracovník totožný zápis.

### Písemná stížnost

Je vhodné uvést údaje, které odpovídají zápisu ústního podání stížnosti. Služba však tolik nelpí na formálním způsobu podání a případných nedostatcích. Pracovníci se především zabývají obsahem podané stížnosti. Písemnou stížnost lze podat prostřednictvím pošty (včetně elektronické) nebo ji umístit do schránky důvěry, která je umístěna na viditelném místě na chodbě klubu. K podání písemné stížnosti je dostupný „Formulář pro podání stížností“, který je přílohou tohoto standardu a je dostupný na nástěnce vedle schránky přání a stížností. Stejně jako ústní podání tak i písemné podání může být anonymní, tzn., stěžovatel neuvede své jméno či přezdívku. Pracovníci klubu každý týden provedou kontrolu této schránky.

### Postup pro řešení stížnosti

Přijímání stížností je povinnost každého pracovníka, který je k tomu také oprávněn.

- Ústně podaná stížnost je pracovníkem vždy přepracována do písemné podoby, to znamená - beze změny obsahu.
- Písemná stížnost by měla obsahovat datum podání stížnosti.

#### Předání a řešení stížnosti

- Stížnost je v co nejkratší lhůtě, bez zbytečných odkladů předána kompetentní osobě k projednání stížnosti.
- Kompetentní osoba pro řešení stížností na kvalitu nebo způsob poskytování služby je vedoucí střediska, který může vyřízením stížnosti pověřit sociálního pracovníka.
- Stížnost se poznačí datem jejího přijetí.
- Pracovník, jenž se zabývá vyřízením stížností, musí brát v potaz, jakým způsobem bude výsledek prošetřené stížnosti zveřejněn. Je vhodné poradit se s dalšími pracovníky služby.

### Postup:

- **Přijetí** podané stížnosti.
- Pracovník vyřizující stížnost si ji pečlivě **prostuduje**.
- **Zhodnotí**, jestli se jedná o stížnost na kvalitu či způsob poskytování sociální služby.
- **Sjedná si schůzku se stěžovatelem**, na které projedná předmět podané stížnosti, ověří, zda podanou žádost dobře pochopil a zhodnotí, zda se skutečně jedná o stížnost na způsob a kvalitu poskytované služby (v případě anonymní stížnosti přikročí k jejímu prošetření).
- Jestliže v rámci schůzky stěžovatel žádá o zrušení projednávání stížnosti, musí tuto žádost dát v písemné podobě.
- Pracovník vyřizující stížnost **prošetří** předmět stížnosti (rozhovory, pozorování, reference, studium dokumentace a další), vždy se snaží získat názor – pohled všech zúčastněných stran.

- Stížnost je šetřena co možná v nejkratší době, nejpozději vyřešena **do 28 dnů** od převzetí stížnosti (včetně podání písemného vyrozumění o způsobu řešení).
- Informace o způsobu **vyřízení stížnosti je stěžovateli podána vždy písemně, toto sdělení obsahuje také informaci o možnosti odvolat se v případě nespokojenosti s řešením na** vyšší instituce a nezávislé orgány. V případě anonymní stížnosti, je její rozhodnutí vyvěšeno na nástěnce služby po dobu jednoho měsíce od jejího vyvěšení.
- Kopii písemného vyrozumění eviduje v Knize stížností a zapíše stížnost do evidence.

### **Způsob evidence stížností**

Je vedena Kniha stížností, kde jsou zakládány záznamy o stížnosti a k nim příslušné písemné zprávy o řešení stížností. Stížnosti jsou řazeny podle data přijetí vzestupně. Kniha stížností je uložena v kanceláři pracovníků v uzamčené skříni.

### **Stížnosti podávané zaměstnanci**

Podřízený pracovník řeší své stížnosti a připomínky vždy se svým přímým nadřízeným. V situaci, kdy si podřízený pracovník stěžuje přímo na osobu svého nadřízeného či v případě neuspokojivého řešení stížnosti, může se takový pracovník obrátit k dalšímu nadřízenému. Nejvyšší instancí je ředitelka Slezské Diakonie.

Přímý nadřízený je povinen ze své funkce vyslechnout stížnosti či připomínky svého podřízeného. Dohromady se pokusí o nalezení řešení. Pokud problém přetrvává, pokusí se řešit tyto v rámci intervize a supervize. O výsledku jednání je povinen nadřízený pracovník povinen informovat svého podřízeného, který stížnost podal.

První seznámení pracovníka s pravidly probíhá v **období jeho zácviku**, kdy se seznamuje s metodikou služby. Pravidla o podávání a řešení stížnosti jsou průběžně připomínána a diskutována:

- Na pravidelných poradách pracovníků
- Při pravidelných **revizích** metodických materiálů služby.

### **Kontakty pro podávání stížností:**

#### **EZRA Albrechticko, Osoblažsko**

Vedoucí střediska

Bc. Jan Šperl

Lázeňská 119/2, 793 95 Město Albrechtice

tel.: 604 228 201n e-mail: [nzdm@slezkadiakonie.cz](mailto:nzdm@slezkadiakonie.cz)

#### **Oblast Krnov, Bruntál**

Vedoucí oblasti

Ing. Ludmila Vajdová

tel.: 605 864 669, e-mail: [l.vajdova@slezkadiakonie.cz](mailto:l.vajdova@slezkadiakonie.cz)

**Slezská diakonie**

Na Nivách 7/259, 737 01 Český Těšín

Vedení Slezské diakonie

Mgr. Zuzana Filipková, Ph.D., ředitelka

- tel. 730 166 120, e-mail: [ustredi@slezkadiakonie.cz](mailto:ustredi@slezkadiakonie.cz)

Mgr. Ing. Romana Bělová, náměstkyně ředitelky

- tel: 731 199 480, e-mail: [r.belova@slezkadiakonie.cz](mailto:r.belova@slezkadiakonie.cz)

**Další možnosti podání stížnosti:**

Zřizovatel Slezské diakonie

Slezská církev evangelická a.v.

- Na Nivách 7/259, 737 01 Český Těšín

- tel: 558 764 380, e-mail: [sekretariat@sceav.cz](mailto:sekretariat@sceav.cz)

Kancelář veřejného ochránce práv

- Údolní 658, 602 00 Brno-střed

- tel: 542 542 888, e-mail: [podatelna@ochrance.cz](mailto:podatelna@ochrance.cz)

V případě nesouhlasu stěžovatele s vyřízením stížnosti nebo v případě, kdy stížnost nebyla vyřízena ve stanovené lhůtě je možno požádat Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR o prověření vyřízení této stížnosti na:

Ministerstvo práce a sociálních věcí

- Na Poříčním právu 1/376 128 01 Praha 2

- tel: 950 191 111, e-mail: [posta@mpsv.cz](mailto:posta@mpsv.cz)

Přílohy:

- Formulář pro podání stížnosti – ústní.
- Formulář pro podání stížnosti – písemný

Revizní tabulka

<b>Vznik:</b>	<b>Plánovaná revize</b>	<b>Provedená revize</b>
1. 11. 2014	listopad 2015	13. 11. 2015
<b>Aktualizace:</b>	<b>Plánovaná revize</b>	<b>Provedená revize</b>
13. 11. 2015	Listopad 2016	4. 11. 2016
<b>Aktualizace:</b>	<b>Plánovaná revize</b>	<b>Provedená revize</b>
4. 11. 2016	Listopad 2017	8. 11. 2017

<b>Aktualizace:</b>	<b>Plánovaná revize</b>	<b>Provedená revize</b>
8. 11. 2017	Listopad 2018	9.1.2019
<b>Aktualizace:</b>	<b>Plánovaná revize</b>	<b>Provedená revize</b>
9.1.2019	Leden 2020	14.9.2021
<b>Aktualizace:</b>	<b>Plánovaná revize</b>	<b>Provedená revize</b>
14.9.2021	Září 2022	21.9.2022
<b>Aktualizace:</b>	<b>Plánovaná revize</b>	<b>Provedená revize</b>
21.9.2022	Září 2023	07.09.2023
<b>Aktualizace:</b>	<b>Plánovaná revize</b>	<b>Provedená revize</b>
07.09.2023	Září 2024	26.09.2024
<b>Aktualizace:</b>	<b>Plánovaná revize</b>	<b>Provedená revize</b>
26.09.2024	Září 2025	07.03.2025
<b>Aktualizace:</b>	<b>Plánovaná revize</b>	<b>Provedená revize</b>
07.03.2025	Březen 2026	