

STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Co je stížnost: projev nespokojenosti klienta, nebo jiné osoby s poskytovanou službou, nebo způsobem jakým je služba poskytována. Stížnost může být podána ústní, písemnou (e-mailem, poštou), anonymní formou. Stížnosti mohou mít anonymní formu, a to i v případě ústní či písemné stížnosti, pokud si navrhovatel nepřeje být v záznamu jmenován, pracovník je povinen toto rozhodnutí respektovat. Stížnost musí být vždy zapsána do **Evidence stížností – přehled stížností. Všechny stížnosti, podněty a připomínky musí být řešeny a písemně zaznamenávány.**

ZPŮSOBY PODÁNÍ A ŘEŠENÍ STÍŽNOSTÍ

Ústní stížnost

Ústní stížnost může být podána např. pracovníkovi v sociálních službách (PSS), vedoucímu přímé péče, sociálnímu pracovníkovi, vedoucímu střediska, RŘ, PŘ, generálnímu řediteli, případně statutárnímu řediteli organizace. Bez ohledu na to, komu je stížnost podána je pracovník organizace povinný stěžovatele vyslechnout a následně předat informaci o stížnosti neprodleně svému nadřízenému. Stížnost je sepsána, zaevidována, řešena, a o jejím výsledku je informován stěžovatel písemně do 14 pracovních dnů s možností odvolání se, a to do 14 pracovních dnů od obdržení písemného vyjádření.

Písemná stížnost

Písemnou stížnost je možno poslat:

1) Poštou - **na adresu střediska** (každý si doplní svoji):

Nebo na adresu sídla organizace Global Partner sociální služby s.r.o.

Global Partner sociální služby s.r.o.
Na Škrobech 246
252 25 Jinočany

Pro přijímání písemných stížností je také určena schránka označená „Schránka důvěry“ nebo „Stížnosti“, která se nachází v budově daného střediska, nebo do poštovní schránky na budově střediska.

2) Elektronicky na emailovou adresu vedoucí/ho střediska (každý si doplní svoji):

Pracovník, který stížnost obdrží postupuje stejně jako při obdržení písemné stížnosti. Stížnost je předána vždy neprodleně nadřízenému, je sepsána, zaevidována, řešena, a o jejím výsledku je informován stěžovatel písemně do 14 pracovních dnů s možností odvolání se, a to do 14 pracovních dnů od obdržení písemného vyjádření.

Anonymní stížnost

Anonymní stížnost je **řešena stejnou formou jako stížnost ústní či písemná**, jen není o výsledku řešení informován stěžovatel z toho důvodu, že ve stížnosti není uveden žádný kontakt, (stěžovatel si nepřeje, aby jeho jméno ve stížnosti bylo uvedeno). V případě, že stížnost není vhozena do poštovní schránky, nebo zaslána elektronicky, atd., a je předána pracovníkovi, pracovník při předání a následnému řešení stížnosti, vždy ctí anonymitu stěžovatele. Pracovníci jsou seznámeni se stížností a jejím řešením na pracovní poradě.

Anonymní stížnosti je možné vhodit do schránky na jednotlivých střediscích.

Anonymní stížnost a výsledek jejího řešení je vždy vyvěšen na nástěnce daného střediska, kam byla anonymní stížnost doručena.

Postup při řešení stížnosti:

Postup při řešení stížnosti je řešen vždy stejným postupem, bez ohledu na to, kterého pracovníka, klienta, či situace se stížnost týká. Pozor si dáváme na střed zájmů, který může při postupu v řešení stížnosti nastat. Řešit stížnost mohou pověřeni pracovníci svým přímým nadřízeným.

Postup při řešení stížnosti:

- ✓ **V rámci pracovníků střediska** – v případě, že se stížnost týká pracovníků střediska, nebo ji podá pracovník střediska, je stížnost zaevidována, vedena a řešena vždy na daném středisku nadřízeným pracovníkem - vedoucím střediska.
Vedoucí střediska stížnost neprodleně zaeviduje do Evidence stížností, která je uložena v šanonu a v uzamykatelné skříni na středisku. Sepíše „Záznam o stížnosti“ a zkontaktuje klienta a jeho pečující osoby, se kterými si domluví termín prošetření stížnosti. Pokud je stížnost směřována na pracovníka střediska je stížnost řešena přímo s ním. Z jednání je vyhotoven „ Záznam o stížnosti“. Klient, rodina, opatrovník, pracovník, jsou vždy seznámeni s dalším postupem v řeše ní stížnosti, kdy bude zasláno, předáno písemné vyrozumění stížnosti. Lhůta pro vyřešení a zaslání písemného vyrozumění stěžovateli je 28 pracovních dní od zaevidování stížnosti. Stěžovatel je také seznámen s tím, že se může v případě nesouhlasu řešení stížností do 14 pracovních dnů od doručení vyrozumění odvolat.
- ✓ **V rámci pracovníků managementu** (regionálních, personálních, provozních, ekonomických ředitelů a generálního ředitele, popřípadě statutárního ředitele) je stížnost zaevidována vždy pracovníkem, který stížnost obdržel a je postoupena přímému nadřízenému pracovníka, kterého se stížnost týká. Ten může pověřit k řešení stížnosti (např. z důvodů možného střetu zájmů) jiného kompetentního pracovníka. Veškeré originály podkladů ke stížnosti jsou vedeny v centrální Evidenci stížností organizace v sídle generálního ředitele organizace. Kopie si ponechává pracovník, který stížnost řešil. Pracovník, který stížnost obdržel ji zaeviduje do Evidence stížností a sepíše Záznam o stížnosti. Nadřízený či pověřený pracovník zkontaktuje pracovníka, na kterého je stížnost podána a domluví si s ním termín projednání stížnosti. Lhůta pro vyřešení a zaslání písemného vyrozumění stěžovateli je 28 pracovních dní od zaevidování stížnosti. Stěžovatel se může v případě nesouhlasu řešení stížností do 14 pracovních dnů od doručení vyrozumění odvolat, a to do 14 pracovních dnů od obdržení písemného doručení.

Z celého procesu řešení stížností musí být zřejmé:

- Zaevidování stížnosti „Evidence stížností“
- Proces řešení stížnosti „Záznam o stížnosti“
- Písemné vyjádření pracovníka ke stížnosti
- Vyřešení stížnosti „Odpověď na stížnost“

Nápravná opatření v případě stížnosti na pracovníka

- Písemné vyjádření ke stížnosti a omluva stěžovateli
- Zajištění neopakování situace
- Náhrada způsobené újmy např. kompenzací
- Kárný pohovor s pracovníkem, doplnění znalostí a informací pracovníka, dozor nad jeho prací, odebrání osobního ohodnocení, vytýkáci dopis
- Realizace intervize, supervize pro pracovníka, pracovníků, kteří byli zúčastněni v případě
- Zvyšování kvalifikace pracovníka – kurz, školení, doplnění informací
- Finanční postih pracovníka, eventuálně vyloučení z přímé práce s klienti služby

Kompetenci k řešení stížností na jednotlivých střediscích má vedoucí pobočky. Podílet se na procesu při řešení stížnosti však může i osoba, která stížnost přijala. V případě, že řešení stížnosti přesahuje rámec jejich znalostí, dovedností a kompetencí, nebo je zde možný střet zájmů, je stížnost postoupena vždy přímému nadřízenému, nebo může být přizván k řešení stížnosti.

V případě, že je podána stížnost na činnost ředitelů, je po řádném zaevidování a sepsání stížnost předána generálnímu řediteli organizace k řešení. Generální ředitel může pověřit osobu, která stížnost bude řešit a seznámí ho následně s vyřešením celé stížnosti. V případě podání stížnosti na generálního ředitele je stížnost řešena statutárním ředitelem organizace.

Řešit stížnost nemůže osoba, které se obsah stížnosti týká.

Všechny podněty jsou vnímány jako impuls pro zkvalitnění stávající služby. Žádný podnět, připomínka ani stížnost nesmí mít vliv na poskytování služby klienti, který ji vnesl, nebo na pracovníka, který stížnost podal.

Námítka proti výsledku vyřízení stížnosti

V případě, že stěžovatel není spokojen s vyřešením stížnosti, má možnost se proti postupu při vyřizování, či samotnému výsledku vyřízení stížnosti vyjádřit námitkou do 14 pracovních dnů od obdržení písemného vyjádření.

Stěžovatel má možnost se obrátit:

Na vedoucího pracovníka dané pobočky, v případě, že není spokojen s řešením je možné podat námitku nadřízenému, což je:

Vedení organizace:

Regionálnímu řediteli pro danou oblast Moravy, Vysočiny, Čech, nebo jednatelem celé organizace.

Ministerstvo:

Dále pak nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti podle § 99a nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu jejího vyřízení nebo od uplynutí stanovené lhůty požádat ministerstvo o prověření vyřízení této stížnosti; v žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti.

Ministerstvo na žádost stěžovatele vyřízení stížnosti prověří. Poskytovatel sociálních služeb je povinen poskytnout ministerstvu součinnost při prověření vyřízení stížnosti.

Při prověření vyřízení stížnosti je ministerstvo oprávněno vyžádat si vyjádření orgánů veřejné správy, popřípadě fyzických a právnických osob, jejichž činnost souvisí s poskytováním sociálních služeb. Tyto orgány a osoby jsou povinny na základě žádosti ministerstva a v jím stanovené lhůtě vyjádření poskytnout.

Ministerstvo žádost o prověření vyřízení stížnosti odloží, jestliže je zjevně neopodstatněná, jde o stížnost ve věci, která již byla ministerstvem prověřena, nebo o opakovanou žádost, která neobsahuje nové skutečnosti. Tuto informaci ministerstvo sdělí písemně stěžovateli.

Ministerstvo prověří vyřízení stížnosti do 60 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena, nebo 90 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena, jestliže je třeba vyžádat si vyjádření orgánů veřejné správy nebo osob popsanych výše.

Dále Ministerstvo zpracuje pravidla pro prověření vyřízení stížností, vede evidenci o podaných žádostech o prověření vyřízení stížnosti a o výsledku jejich prověření, umožní stěžovateli nahlížet do spisu vedeného k jím podané žádosti a pořizovat z něj kopie či výpisy a písemně vyrozumí stěžovatele a dotčeného poskytovatele sociálních služeb o výsledku prověření vyřízení stížnosti.

Je-li žádost o prověření vyřízení stížnosti oprávněná, uloží ministerstvo poskytovateli sociálních služeb povinnost odstranit nevyhovující stav, nebo podá podnět k dalšímu postupu příslušnému orgánu veřejné správy.

Poskytovatel sociálních služeb je povinen nevyhovující stav odstranit ve lhůtě stanovené ministerstvem a podat o tom ministerstvu písemnou zprávu.

Veřejný ochránce/Ombudsman

Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti ani ze strany Ministerstva. Může se stěžovatel obrátit na Ombudsman, který zkontroluje postup ministerstva: zda postupoval, jak měl. Stížnost se může podat osobně nebo písemně.

Povinnosti pracovníků při vyřizování stížností

Pracovníci, kteří se zabývají přijetím, prošetřením a vyjádřením ke stížnostem, se řídí následujícími zásadami:

- **Bezpečí:** Vstřícné a věcné přijetí stížnosti, poskytnutí podpory a času při podávání stížnosti, ochrana před tím, že se podání stížnosti neobrádí proti podavateli – stěžovateli.
- **Diskrétnost:** Přijetí stížnosti v klidu, nejlépe v samostatné kanceláři, bez rušení jinými osobami, s dodržением etických pravidel a mlčenlivosti.
- **Objektivnost:** Snaha o maximální objektivitu a spravedlnost.
- **Nezávislost:** Pověřený pracovník se nesmí nacházet ve střetu zájmů.
- **Efektivita:** Rychlé prověření stížnosti, bez zbytečných průtahů, pokud možno s jasným závěrem, uplatnění konkrétních nápravných opatření.

Kontakty pro podání stížnosti:

Regionální ředitel pro Vysočinu:

Jméno a příjmení: Bc. Zuzana Vlková, DiS.
Adresa: Okružní 1779, 396 01 Humpolec
Tel.: 601 151 313
e-mail: vlkova@vasesocialnisluzby.cz
internet: www.vasesocialnisluzby.cz

Regionální ředitel pro Čechy:

Jméno a příjmení: Mgr. Marian Svoboda
Adresa: ČSA 398, 464 01 Frýdlant
Tel.: 739 286 516
e-mail: marian.svoboda@gp.cz
internet: www.vasesocialnisluzby.cz

Regionální ředitel pro Moravu:

Jméno a příjmení: Kristýna Neumannová, DiS.
Adresa: Žižkovo náměstí 133/20, 796 01 Prostějov
Tel.: 601 152 619
e-mail: neumannova@vasesocialnisluzby.cz
internet: www.vasesocialnisluzby.cz

Vedení organizace:

Ing. Patrik Balla jednatel
Adresa: Dubečská 3131/67, 100 00 Praha
e-mail: patrik.ball@gp.cz
internet: www.vasesocialnisluzby.cz

Ing. Lukáš Knapp jednatel
Adresa: Dubečská 3131/67, 100 00 Praha
e-mail: lukas.knapp@gp.cz
internet: www.vasesocialnisluzby.cz

Mgr. Eva Vojtová ředitelka pro sociální služby
Adresa: Dubečská 3131/67, 100 00 Praha
e-mail: vojtova@vasesocialnisluzby.cz
internet: www.vasesocialnisluzby.cz

Pokud není spokojen s řešením stížnosti dále je možné se obrátit například na:

Krajský úřad Středočeského kraje

Adresa: Zborovská 81/11, 150 00 Praha 5
internet: www.kr-stredocesky.cz

Ministerstvo práce a sociálních věcí

Adresa: Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2
internet: www.mpsv.cz

Veřejný ochránce práv

Adresa: Údolní 39, 602 00 Brno
e-mail: podatelna@ochrance.cz
internet: <http://www.ochrance.cz>