**Centrum služeb pro zdravotně postižené Louny, o.p.s.**

Rakovnická 2502, 440 01 Louny

IČ: 270 43 797; Telefon: 415 654 308;

e-mail: [szdp.louny@seznam.cz](mailto:szdp.louny@seznam.cz); [www.centrum-louny.wbs.cz](http://www.centrum-louny.wbs.cz)

**Standard kvality sociálních služeb číslo 7**

Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

**Obsah:**

1. **Pravidla pro podávání a řešení stížností na kvalitu nebo způsob poskytování služby**

**Příloha:**

1. **Formulář pro podávání a řešení stížností (SQ7 P1)**
2. **Informování uživatele o možnosti podat stížnost (SQ7 P2)**

Verze: z 28.2.2018

Platnost: od 1.3.2018

Zpracovala: Venuše Firstlová a Eva Wiesnerová

Projednáno správní radou

Pravidla pro podávání a řešení stížností na kvalitu nebo způsob poskytování služeb

**Obsah:**

1. Úvod, vymezení základních pojmů
   1. Stížnost
   2. Připomínka
   3. Podnět
2. Zásady pro podávání stížností
   1. Bezpečí
   2. Diskrétnost
   3. Objektivnost
   4. Nezávislost
   5. Efektivita
   6. Podpora
3. Proces podávání stížností
   1. Kdo může podat stížnost
   2. Komu a kde podávat stížnost
   3. Kdy můžete podat stížnost
   4. Jakou formou si můžete stěžovat
   5. Podpora uživateli při podávání stížností
4. Proces vyřizování stížností
   1. Zápis stížností
   2. Prošetření stížností
5. Informace o možnosti podat stížnost
   1. Informace pro veřejnost
   2. Informace pro zájemce o službu
   3. Informace podávané při uzavírání smlouvy
   4. Další možnosti předávání informace
   5. Podpora při stížnosti
   6. Seznámení zaměstnanců s postupy pro podávání stížností
6. Evidence stížností
   1. Záznamy v knize stížností
   2. Další záznamy o řešení stížnosti
   3. Uložení dokumentace o stížnosti
   4. Lhůta pro vyřízení stížnosti
7. Odvolání proti vyřízení stížnosti
   1. Prošetření orgány Centra
   2. Prošetření nezávislými orgány
8. Nakládání s připomínkami a podněty

# Úvod

Tato pravidla upravují způsob podávání prověřování a vyřizování stížností v Centru služeb pro zdravotně postižené Louny o.p.s. Jsou závazná pro všechny pracovníky Centra, členy jeho správní a dozorčí rady  a k jejich respektování se zavazují i uživatelé, kteří využívají jeho služeb.    
**Vymezení základních pojmů:**

**\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  
 **1.1.\_Stížnost**   
 Stížnost je vyjádřená nespokojenost, vyžadující složitější řešení než okamžitou reakci. Stížnost je neřešený problém, který vyžaduje nápravu. Za stížnost je považováno každé podání, v němž je stěžováno na kvalitu a průběh poskytování služby nebo na přístup pracovníků.  Je-li uživatelem označeno podání jako stížnost, pak jde o stížnost, ať je její obsah jakýkoliv. Průběh vyřizování stížnosti způsob jejího řešení je podrobně popsán dále.    
 **1.2.Připomínka**  
 Za připomínku je považována drobná kritika či dílčí nespokojenost, kterou lze snadno vyřešit a kde není třeba složitých opatření.

**1.3.Podnět** Za podnět je považováno podání, které přináší něco nového, navrhuje zlepšení služby.

Připomínky a podněty  budou řešeny operativně. Pracovníky Centra jsou vítány a chápou je jako  vyjádření dobrých vztahů a vzájemné důvěry, podávají přehled o potřebách uživatelů služeb, snižují riziko vzniku stížností.

**2. Zásady pro podávání stížnosti**

**2.1. Bezpečí**

Podání stížnosti nemá negativní dopad na kvalitu a průběh poskytování služby. Uživatel nesmí být znevýhodněn na svých právech proto, že podal stížnost nebo že  stížnost byla podána v jeho zájmu. Porušení této zásady ze strany pracovníků bude považováno za hrubé porušení pracovní kázně.  **2.2. Diskrétnost**

Stížnost bude řešena, tak aby byla zaručena ochrana osobních a citlivých údajů. Požádá-li uživatel, bude zachována mlčenlivost o jeho totožnosti. **2.3. Objektivnost**

V průběhu řešení stížnosti je dána možnost vyjádření všem zúčastněným stranám.

**2.4. Nezávislost**

Centrum má možnost vyžádat si odborné stanovisko od externích odborníků /právníka, supervizora, metodika apod./

**2.5. Efektivita**

Stížnost bude řešena bez zbytečných odkladů.

**2.6. Podpora**

 Pracovníci Centra  jsou připraveni poskytnout stěžovateli potřebnou míru podpory, předat pravidla v elektronické podobě, zvětšeném písmu, zajistit tlumočníka znakového jazyka, pomoci se sepsáním stížnosti a jejím podání atp.

**3. Proces podávání stížnosti**

**3.1. Kdo může podat stížnost**

* Uživatel,
* zákonný zástupce nebo opatrovník,
* rodinný příslušník nebo jakýkoliv blízký příbuzný uživatele,
* jakýkoliv jiný zástupce, kterého si uživatel zvolí a který bude jednat v jeho zájmu,
* kterýkoliv pracovník Centra.

**3.2. Komu a kde podávat stížnost**

Stěžovatel může stížnost podat osobně jakémukoliv pracovníkovi Centra.  Pracovník, který stížnost převezme nebo vyzvedne, je povinen ji zaevidovat do knihy stížnosti a neprodleně, max. do 24 hodin, předat osobě kompetentní k jejímu řešení.

Osobou kompetentní pro řešení stížnosti je ředitelka Centra. Není-li ředitelka přítomna, je možné předat stížnost jejímu zástupci.

Je-li stížnost směřována na ředitelku,  je třeba podání adresovat správní radě, která ji neprodleně začne řešit, a to nejpozději do 10 dnů od jejího přijetí.  Za svolání zasedání správní rady a řešení takové stížnosti je odpovědný její předseda. Způsob podání stížnosti je shodný.

**3.3. Kdy můžete podat stížnost**

Pokud se stěžovatel rozhodne podat stížnost osobně, může tak učinit v poradenských hodinách Centra: nejlépe pondělí a středa 8:00-17:00 hodin.

**3.4. Jakou formou si můžete stěžovat**

* **Ústně** - po jejím prvotním podání pracovník Centra, který stížnost přijal,  stížnost písemně zaznamená, nechá podepsat stěžovatelem.
* **Telefonicky** - na tel. 415 654 308, nejlépe ředitelce telefon 608 108 373 nebo sociálnímu pracovníkovi telefon 774 446 821. Pracovník přijetí písemně zaznamená a předá kompetentnímu pracovníkovi k řešení.
* **Písemně na daném formuláři** - pro přehlednější sdělení a usnadnění podání stížnosti má Centrum připravený „*Formulář pro podávání a řešení stížnosti“*. (příloha SQ7 P1). Uživatelům služby je předán při prvním jednání sociálním pracovníkem spolu s pravidly služby, dále je volně k dispozici v čekárně, na požádání také v kanceláři Centra.
* **Písemně v jakékoliv čitelné podobě -**Stížnost je možné zaslat poštou na adresu Centra služeb pro zdravotně postižené Louny o.p.s., Rakovnická 2502, 440 01 Louny.
* **E mailem -** na adresu [szdp.louny@seznam.cz](mailto:szdp.louny@seznam.cz)
* **Anonymně -** jsou řešeny písemné stížnosti doručené poštou nebo do schránky důvěry umístěné v čekárně Centra.

**3.5. Podpora uživateli při podání stížnosti**

Pracovníci Centra jsou připraveni poskytnout stěžovateli maximální podporu. Aktivně získávají od uživatelů služeb náměty a podněty ke zlepšení kvality poskytované služby. Na požádání pomohou se sepsáním a podáním stížnosti.   
 Pro osoby s problémy v komunikaci má Centrum k dispozici pomůcky pro alternativní komunikaci. Vzor je uložen v kanceláři Centra  v příloze pravidel a metodik dle Standardů a na požádání klíčového pracovníka je připravena kopie pro konkrétního uživatele.

Pro osoby neslyšící je Centrum připraveno zajistit pro podání, projednání a řešení stížnosti tlumočníka znakového jazyka.

Službu tlumočníka do cizích jazyků si zajistí a uhradí stěžovatel. Centrum je připraveno pomoci s vyhledáním kontaktů.

Pravidla  v plném znění jsou k dispozici v písemné podobě volně v čekárně Centra a zájemce o službu má možnost se s nimi seznámit před zahájením jednání.

V čekárně je k dispozici rovněž formulář pro podání a řešení stížnosti.

Pravidla pro podávání a řešení stížnosti jsou zájemcům o službu předávána při úvodních jednáních v písemné podobě, mohou si je odnést domů a seznámit se s nimi.

Při vyjednávání o konkrétní službě sociální pracovník  podobně vysvětlí zásady pro podávání a řešení stížnosti. Ověřuje si vhodně volenými otázkami, zda zájemce poučení skutečně porozuměl, případně znovu vysvětlí nejasnosti.

Pravidla pro podávání a řešení stížností včetně formuláře pro podání a řešení stížnosti jsou nedílnou přílohou smlouvy o poskytování sociální služby. Pravidla  i formulář jsou rovněž  k dispozici ke stažení na www stránkách Centra.

Hlavní zásady z pravidel pro podávání a řešení stížnosti jsou rovněž součástí Pravidel pro poskytování služby.

**4. Proces vyřizování stížnosti**

**4.1. Zápis stížnosti**

Pracovník, který přijal stížnost, zapíše neprodleně její přijetí do knihy stížnosti. Obsah zápisu je stanoven v bodě 6.1. těchto pravidel.

Není-li stížnost podána písemnou formou, vyhotoví zápis tak, aby objektivně a co nejlépe vystihl její obsah. Zapsání může provést přímo do knihy stížnosti, může využít připravený "*formulář pro podání a řešení stížnosti“*, případně, zpracovat záznam stížnosti v počítači. Zápis musí obsahovat datum stížnosti, označení stěžovatele (je-li znám), stručný popis události, na kterou je stěžováno, jména a podpisy přítomných osob.

**4.2. Prošetření stížnosti**

Při řešení stížnosti je oprávněná osoba (viz bod 3.2) povinna shromáždit dokumentaci, vést písemné zápisy z průběhu projednávání a řešení stížnosti a dát možnost vyjádření všem zúčastněným stranám.

V závažných případech má právo vyžádat si stanovisko odborníků  (metodika, právníka), případně předat řešení stížnosti správní radě Centra. O takto zvoleném postupu musí neprodleně informovat stěžovatele.

**5. Informace o možnosti podat stížnost**

**5.1. Informace pro veřejnost**

Informace o možnosti podat stížnost Centrum zveřejňuje ve vydávaných informačních materiálech. Rozsah a formu volí podle aktuálně tištěného materiálu, zpravidla se jedná o zkrácenou formu s odkazem na možnost získání úplného znění.

Úplné znění pravidel pro podávání a řešení stížnosti, včetně formuláře pro podání stížnosti  je zveřejněno na www stránkách Centra.

**5.2. Informace pro zájemce o službu**

Zájemci o službu mají volně k dispozici úplnou verzi pravidel v tištěné podobě v čekárně Centra. Poučení o možnosti podat stížnost a způsob řešení stížnosti je ve zkrácené verzi zveřejněno rovněž v pravidlech pro poskytování služby.

Pravidla pro podávání a řešení stížnosti jsou zveřejněna na www stránkách Centra.

Zájemce může úplné znění pravidel pro podávání a řešení stížnosti dostat rovněž v tištěné podobě k prostudování domů.

Informace o možnosti podat stížnost jsou pracovníky vyjednávajícími zakázku podávány ústně. Rozsah poskytnuté informace je totožný s verzí obsaženou v pravidlech pro poskytování služby.

**5.3. Informace podávané při uzavírání smlouvy**

Při uzavírání smlouvy jsou jednajícím sociálním pracovníkem podány a podrobně vysvětleny zásady pro podávání a řešení stížnosti. Pracovník volí formu předání informace s ohledem na schopnosti uživatele, ověřuje si vhodnými otázkami zda uživatel poučení porozuměl, podle potřeby doplňuje a zodpovídá případné dotazy. O poučení je pracovník povinen provést záznam do dokumentace uživatele.

Pravidla pro podávání a řešení stížností tvoří přílohu smlouvy o poskytování služby.

**5.4. Další možnosti předávání informace**

Při sestavování individuálního plánu péče je klíčovým pracovníkem  předána uživateli informace, že Centrum i jeho pracovníci uvítají případné náměty a podněty ke zlepšení kvality sociální služby. Dále informuje uživatele, že nemusí mít obavy podat stížnost na kvalitu a rozsah poskytování sociální služby. Pokud uživatel vyjádří obavy z následků, je mu doporučena možnost podání anonymní stížnosti, možnost zvolit si zástupce pro podání stížnosti, zdůrazněna zásada důvěrnosti sdělených informací a ochrany osobních a citlivých údajů.

Všichni pracovníci jsou připraveni  poskytnout uživateli v dohodnutém rozsahu podporu při podání a řešení jeho stížnosti.

Každý pracovník je povinen neprodleně předat stížnost, která mu byla svěřena kompetentnímu pracovníkovi (dle bodu 3.2. těchto pravidel).

Centrum aktivně zjišťuje a to min. 1x ročně formou anket spokojenosti náměty a připomínky a podněty ke zlepšení kvality služby.

**5.5. Podpora při stížnosti**

Centrum přizpůsobuje  materiály uživatelům svých služeb. Dbá na přehlednost a srozumitelnost předávaných informací, dostatečně velké písmo.

Centrum nevylučuje z podání stížnosti ani uživatele s obtížemi v komunikaci, pro tyto  má připravené materiály pro alternativní formu komunikace - zjednodušené informace, obrázky a piktogramy. Vzor je uložen v příloze metodik dle Standardů a na požádání  pracovníka je připravena kopie pro konkrétního uživatele.

Centrum v případě potřeby  zajistí bezplatně neslyšícím zájemcům i uživatelům tlumočníka znakového jazyka.

Centrum je připraveno zajistit  cizincům tlumočníka do rodného jazyka. Takovou službu  si klient hradí z vlastních prostředků.

Pracovníci jsou povinni sledovat a reagovat na projevy nespokojenosti u uživatelů, kteří mají problémy v komunikaci. Dle schopností uživatele využívají alternativní formy komunikace, sledují projevy libosti a nelibosti na průběh péče, na jednotlivé pracovníky, vyměňují si své poznatky s kolegy.  Při kontrolní činnosti je těmto uživatelům věnována zvláštní pozornost.

Centrum má v čekárně umístěnu schránku důvěry, na stojanu v čekárně je umístěn formulář pro podání a řešení stížnosti, který může stěžovatel použít.

**5.6. Seznámení zaměstnanců s postupy pro podání stížnost**

Pracovníci Centra jsou při nástupu ředitelkou seznámeni s pravidly pro podávání a řešení stížností.  V rámci dalšího vzdělávání jsou pracovníci průběžně proškolováni a seznamováni s metodikami a pravidly dle "Standardů". Každému pracovníkovi je v rozsahu jeho pracovního zařazení a  kompetencí vysvětlena jeho role v procesu podávání a řešení stížností.  Zaškolení a seznámení potvrdí pracovník  svým podpisem  na tiskopisu "***seznámení s dokumentem***".

**6. Evidence stížnosti**

O všech podaných stížnostech se vede písemná dokumentace. Záznamy  vede vždy osoba, která byla pověřena prošetřováním a vyřizováním stížností (ředitelka, jí pověřený zástupce, předseda správní rady).

**6.1. Záznamy v knize stížnosti**

K evidenci stížností vede Centrum "Knihu stížností". Kniha má očíslované listy a zapisují se do ní stížnosti dle data přijetí.

**Zápis o přijetí stížnosti obsahuje:**

* evidenční číslo stížnosti
* datum, kdy byla stížnost sepsána
* jméno stěžovatele /pokud se nejedná o anonymní stížnost/
* jméno a podpis osoby, která stížnost přijala
* stručný obsah stížnosti

**Zápis o vyřízení stížnosti obsahuje:**

* komu a kdy byla stížnost předána k vyřízení
* stručný popis řešení stížnosti, jeho výsledek
* popis případných opatření
* oprávněnost stížnosti
* kdy a jak byl stěžovatel seznámen s výsledkem /v případě anonymní stížnosti zda a jak bylo zveřejněno/.

**6.2. Další záznamy o řešení stížnosti**

Pokud je stížnost řešena na pracovní poradě, je tato skutečnost zaznamenána v zápisu z porady.

Pokud je řešena správní radou, je záznam proveden v zápisu z jejího jednání.

**6.3. Uložení dokumentace o stížnosti**

Veškerá shromážděná dokumentace (protokoly, záznamy z jednání, originál stížnosti, korespondence, kopie písemného vyrozumění stěžovateli) je vedena a uložena v samostatné složce. Do složky se dále zaznamená způsob doručení (kopie podacího lístku, osobní doručení), případně další důležité skutečnosti např.  zda stížnost byla postoupena jiným orgánům a institucím, zda byla podrobena kontrole a s jakým výsledkem. Složky jsou ukládány do samostatného šanonu chronologicky dle data přijetí a uloženy odděleně od ostatní dokumentace. Za uložení dokumentace odpovídá osoba, která byla pověřena jejím prošetřením a vyřízením.

**6.4. Lhůta pro vyřízení stížnosti**

Stížnosti jsou vyřizovány bez zbytečného odkladu. Nejzazší lhůta pro vyřízení stížnosti je 30 dnů. Pokud je nutno z vážných důvodů lhůtu prodloužit, je stěžovatel o této skutečnosti informován písemně se zdůvodněním a uvedením předpokládané doby, do kdy bude stížnost vyřízena.

**7. Odvolání proti vyřízení stížnost**

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti má stěžovatel právo požádat o prošetření.

**7.1. Prošetření orgány Centra**

Pokud stížnost prošetřovala ředitelka, je možné o prošetření stížnosti požádat správní radu Centra. /adresa: Centrum služeb pro zdravotně postižené Louny o.p.s., k rukám předsedy správní rady, Rakovnická 2502, 440 01 Louny/.

Pokud stížnost prošetřovala správní rada, je možné požádat o prošetření zakladatele /adresa: Centrum služeb pro zdravotně postižené Louny o.p.s., k rukám zakladatelů, Rakovnická 2502, 440 01 Louny/.

**7.2. Prošetření nezávislými orgány**

Stěžovatel se může s žádostí o prošetření obrátit na další orgány státní správy a nezávislé instituce zaměřené na ochranu práv například na:

* Krajský úřad Ústeckého kraje, odbor sociálních věcí, Velká hradební 3118/48, 40002 Ústí nad Labem. /www.kr-ustecky.cz/
* Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, Na poříčním právu 1, 12801 Praha 1. /www.mpsv.cz/
* Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, 602 00 Brno.

**8. Nakládání s připomínkami a podněty**

Běžné připomínky přijímá kterýkoliv zaměstnanec Centra, členové jeho správní a dozorčí rady. O jejich přijetí je nutno vždy informovat kompetentní osobu (dle bodu 3.2.těchto pravidel), která rozhodne o dalším postupu a využití, (např. jejím projednání s příslušným pracovníkem, projednáním na pracovní poradě, projednání na zasedání správní či dozorčí rady, přijetí případných opatření apod.).

V případě vážných připomínek, které nejsou stížností dle bodu 1.1. těchto pravidel je třeba se doptat, zda mají být chápány jako stížnost.

O připomínkách, které jsou diskutovány na pracovní poradě, zasedání správní a dozorčí rady je záznam o projednání součástí zápisu z tohoto jednání.

Ředitelka odpovídá za evidenci přijatých připomínek a podnětů. Záznam obsahuje údaje: kdo, kdy a jakou připomínku vznesl, zda a jakým způsobem byla nebo bude využita.

Výjimku z evidence tvoří náměty a podněty, kdy si osoba vysloveně nepřeje jakýkoliv písemný záznam a sdělí je jako důvěrné.

**Toto jsou pravidla standardu kvality číslo 7.Tato pravidla nahrazují předchozí verze pravidel a nabývají účinnosti dnem podpisu ředitelky.**

**V Lounech dne 1.3.2018, podpis ředitelky……………………..**

**Pracovníci byli seznámeni se Standardem kvality sociální služby číslo 7 (Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Jméno a příjmení** | **Datum** | **Podpis** |
| Firstlová Venuše |  |  |
| Vostrá Dana, DiS. |  |  |
| Wiesnerová Eva, DiS. |  |  |
| Mgr. Šťastná Gabriela |  |  |
| Mgr. Příhodová Tereza, DiS. |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |