

Centrum pro rodinu, Lidická 174, Broumov
Sociálně aktivizační služba pro rodiny s dětmi

STANDARD č.7

**Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování
sociální služby**

- Obsah: 1) Cíl standardu
2) Kritéria
3) Hodnocení kvality
4) Přílohy
5) Historie

1. CÍL STANDARDU

Každý uživatel je seznámen s možností podat stížnost na kvalitu či způsob, jakým je služba poskytována.

Poskytovatel je povinen zaručit, aby podání stížnosti bylo pro stěžovatele bezpečné a nijak ho nepoškodilo.

Zároveň se poskytovatel řídí zásadou, že každá stížnost je podnětem pro rozvoj služby a zvyšování její kvality.

2. KRITÉRIA

2.1. Vymezení pojmů

Stížnost: jedná se o vyjádření nespokojenosti s kvalitou služby a o nespokojenosti s prací pracovníka. Podaná stížnost nesmí mít vliv na kvalitu poskytnutí sociální služby

Připomínka: jedná se o možnost vyjádření svého názoru na poskytování sociální služby nebo práci pracovníka. Nejedná se o přímou stížnost. Uživatel tímto může poukázat na to, co by si přál změnit, vylepšit nebo na to, co mu připadá nesrozumitelné apod. Slouží i pro případ, kdy uživatel nechce podat oficiální stížnost, pouze na něco upozornit. Připomínka neprochází administrativním procesem zpracování jako stížnost, ale její obsah je probrán na nejbližší poradě pracovníků. Je pojímána pozitivně a může sloužit jako podklad pro případné změny.

2.2. Kdo může stížnost podat a komu

- Uživatel nebo zájemce o sociální službu
 - Osoba pověřená uživatelem
 - Rodinný příslušník či jiná blízká osoba
 - Jakákoliv osoba, která se domnívá, že je důvod ke stížnosti
- Povinnost přijmout stížnost má kterýkoliv zaměstnanec SAS, který je povinen předat tuto stížnost vedoucí sociální služby, která stížnost prošetří.
- Pokud má stěžovatel pochybnosti o podjatosti pracovníků SAS, může se obrátit na ředitelku organizace CSSNB
Mgr. Eva Kašparová, kasparova@nadejebroumov.cz, tel: 774 450 631
Jiráskova 193, 550 01 Broumov
- Pokud je stížnost směřována proti vedoucí sociální služby, je stížnost podstoupena ředitelce organizace CSSNB

2.3. Přijímání stížností

- **Ústně** - každá ústně podaná stížnost je zaznamenána, její podání se sepíše do KNIHY STÍŽNOSTÍ (která je uložena v kanceláři pracovníků SAS) a po přečtení se předloží stěžovateli k podpisu.
Stížnost lze podat osobně nebo na telefonu číslo +420 775 905 473
 - **Písemně** – písemně podanou stížnost lze doručit osobně nebo prostřednictvím pošty. V případě, že stěžovatel doručí stížnost osobně, vyhotoví se kopie jím podané stížnosti. Na kopii stížnosti se uvede datum jejího přijetí a podpis pracovníka, který stížnost přijal. Potvrzená kopie se předá stěžovateli.
 - **Anonymně** – stížnost lze vhodit anonymně do schránky umístěné v přízemí Centra pro rodinu. Schránku každý pátek vybírá pověřený pracovník SAS. Poskytovatel nezjišťuje adresáta, ale zabývá se obsahem stížnosti. Anonymní způsob podání stížnosti jde i jiným způsobem – telefonicky, poštou, emailem.
- Stížnosti se přijímají každý pracovní den tj. pondělí až pátek od 9.00 – 16.30 hodin
- Každá stížnost je v den přijetí zaznamenána v KNIZE STÍŽNOSTÍ a je jí přiděleno číslo jednací, které se skládá z čísla pořadí stížnosti a příslušného roku, kdy byla stížnost podána (1/2015 – první stížnost v pořadí/rok)
- Stížnost musí obsahovat: datum podání, jméno a příjmení stěžovatele (kromě anonymní), kdo stížnost přijal.

2.4. Termíny a vyřizování stížností

- Lhůta pro vyřizování stížností je individuální – dle charakteru závažnosti může být vyřízena ihned, nejpozději do 30 dní. V ojedinělých případech, které potřebují zvláštní vyřízení, ověření, apod. se lhůta pro vyřízení může protáhnout-nejdéle však na 60 dnů.
- Prošetřování stížnosti musí být prováděno bez průtahů. Musí být prošetřeny všechny body stížnosti.
- Pracovník pověřený vyřizováním stížnosti- vedoucí sociální služby zjistí a prověří všechny skutečnosti a okolnosti předmětného podání. Použije dokumentaci, dotazování a potřebné materiály ke zjištění pravdy. V závěru pracovník rozhodne, zda podaná stížnost byla oprávněná, částečně oprávněná nebo neoprávněná.
- Před uzavřením stížnosti je její obsah přednesen na poradě pracovního týmu SAS.
- Oprávněná stížnosti se považuje za vyřízenou, jakmile po jejím prošetření byla učiněna opatření potřebná k odstranění zjištěných závad.
- Vyřízení stížnosti musí být stěžovateli podána zpráva i v případě, že byla posouzena jako neoprávněná. S výsledky projednávání seznámí pověřený pracovník stěžovatele a to nejlépe ústním projednáním a písemným vyjádřením. Stěžovatel potvrdí podpisem převzetí, příp. je vyjádření zasláno doporučeným dopisem do vlastních rukou stěžovatele.
- U anonymní stížnosti bude odpověď vyvěšena po dobu 14dní na nástěnce v přízemí budovy CPR.

- Zápis projednané stížnosti uvádí možnost odvolání.
 - **Ředitelka CSSNB**
Mgr. Eva Kašparová
Jiráskova 193, 550 01 Broumov

 - **Městský úřad Broumov**
Odbor sociálních věcí a zdravotnictví
K ráji 220
550 01 Broumov

 - **Krajský úřad Královehradeckého kraje**
Odbor sociálních věcí
Pivovarské náměstí 1245
500 03 Hradec Králové

2.5. Evidence stížností

- Evidence všech stížností je vedena v KNIZE STÍŽNOSTÍ, každá stížnost má své číslo jednací
- Uzavřené stížnosti s veškerou dokumentací, která byla k prošetření stížnosti použita, bude uložena ve zvláštním šanonu v kanceláři vedoucí. Složka stížnosti musí obsahovat i kopii zprávy, která byla stěžovateli předána.

2.6. Závěrečné ujednání

- Proti stěžovateli nesmí být činěny přímé ani nepřímé zákroky proto, že podal stížnost.
- Požádá-li stěžovatel, aby jeho jméno nebylo uváděno, nebo jestli je to v zájmu správného vyřízení stížnosti, postoupí se k prošetření jen opis bez uvedení jména stěžovatele.

3. HODNOCENÍ KVALITY

- 3.4. Kniha stížností
- 3.2. Pravidelné porady pracovního týmu
- 3.3. Pravidelné hodnocení pracovníků
- 3.4. Další vzdělávání pracovníků
- 3.5. Setkání s uživateli

4. PŘÍLOHY

- 4.4. Pravidla pro podávání stížností
 - zjednodušený leták, který je k dispozici uživatelům služby u schránky na stížnosti a na viditelném místě v prvním patře budovy CPR

5. HISTORIE

- 5.1. Období vypracování - červen 2015
- 5.2. Doba platnosti - do zrušení této sociální služby
- 5.3. Datum zveřejnění standardu - 1. července 2015
- 5.4. Datum a výsledky revize
 - Zrevidovat/aktualizovat tento standard minimálně 1x za rok, a to nejpozději k 31.5. příslušného kalendářního roku, tzn. sjednotit jeho obsah s praxí sociální služby a směřováním organizace.

Vypracoval: Kroupová Kateřina, vedoucí sociální služby

Schválil: Mgr. Eva Kašparová, ředitelka organizace CSSNB

Příloha č. 1

CENTRUM PRO RODINU, Lidická 174, 550 01 Broumov, Velká Ves

Stížnosti a jejich vyřizování – instrukce pro uživatele sociální služby

1. Máte právo si stěžovat na cokoli, co souvisí s Vaším zapojením do sociální služby
2. Stěžovat si můžete anonymně (neuvádět svoje jméno ani přezdívkou) anebo můžete stížnost podepsat – závisí to na Vašem rozhodnutí
3. Stěžovat si můžete ústně nebo písemně
4. Vaše stížnost musí být vyřízena nejpozději do 30 dnů. Pokud bude vyřízení Vaší stížnosti složité a zabere hodně času, může být její vyřízení prodlouženo, a to maximálně o dalších 30 dnů. O prodloužení lhůty vyřízení stížnosti (a důvodu prodloužení) musíte být vyrozuměni do 30 dnů od podání stížnosti.
5. Pracovníci mohou Vaši stížnost vyhodnotit jako neoprávněnou. V takovém případě jsou povinni Vám vysvětlit, jak k tomuto závěru došli. Pokud nejste s vysvětlením spokojeni, máte právo si stěžovat jejich nadřízenému.
6. U anonymní stížnosti bude odpověď vyvěšena na nástěnce v přízemí budovy CPR.

Písemnou stížnost můžete:

- a) předat pracovníkovi, se kterým jste v kontaktu
- b) vhodit do schránky na stížnosti v přízemí budovy Centra pro rodinu
- c) poslat poštou na adresu kanceláře: CSSNB – Centrum pro rodinu, Lidická 174, 550 01 Broumov
nebo na adresu sídla organizace: CSSNB, Jiráskova 193, 550 01 Broumov
- d) poslat e-mailem na adresu kroupova@nadejebroumov.cz

Ústně si můžete stěžovat osobně anebo telefonicky: 775 905 473

Osobní stížnost je možné podat pracovníkovi, se kterým jste v kontaktu. Pokud se vaše stížnost týká přímo jeho, vyhledejte vedoucího sociální služby a stěžujte si u něho.

Platí takové pravidlo, že pokud si stěžujete na pracovníka, vždy vyhledejte jeho nadřízeného.

Pokud si stěžujete na celou organizaci, svoji stížnost zavolejte či napište na:

Městský úřad Broumov
Odbor sociálních věcí a zdravotnictví
K ráji 220
550 01 Broumov

Krajský úřad Královéhradeckého kraje
Odbor sociálních věcí a zdravotnictví
Pivovarské náměstí 1245
500 03 Hradec Králové

V tomto případě bude stížnost vyřízena podle platného postupu příslušné instituce.