

Metodika podávání a řešení stížností soc. služby Peer mentoring

Metodika stanoví postup pro přijímání a vyřizování stížností osob či institucí na kvalitu a způsob poskytování sociální služby. Je určena pro pracovníky organizace, klienty, ale také pro širší veřejnost. Slouží k průběžnému zvyšování kvality a kultivovanosti poskytování sociální služby.

1. Definice stížnosti

Stížnost je na rozdíl od další zpětné vazby oficiálním projevem nespokojenosti s poskytovanou sociální službou (s kvalitou, formou, způsobem poskytování), projev potřeby dosažení nápravy kritizovaného nežádoucího stavu. Jedná se zejména o situaci, kdy může docházet k porušení práv klientů nebo ke střetu zájmů (porušení pracovní kázně pracovníka služby apod.).

Podněty a připomínky jsou neformálním projevem zpětné vazby vůči sociální službě. V případě negativních připomínek nabídne pracovník CZEPA sepsání oficiální stížnosti. Pokud toto právo klient nevyužije, zaznamená pracovník připomínku nebo podnět do Záznamu z poskytování služby a informuje o připomínce sociálního pracovníka (nebo nadřízenou osobu, pokud stížnost směřuje na něj).

Připomínky jsou sociálním pracovníkem buď ihned vyřešeny nebo sděleny vedoucímu, případně ředitelce organizace. Pokud je to potřebné, jsou připomínky řešeny na poradách služby či vedení. V případě relevantních připomínek jsou podněty využity v praxi ke zlepšení kvality nebo způsobu poskytování služeb.

Doporučené znaky a náležitosti stížnosti

(viz. Příloha č. 2 – možný vzor formuláře „Stížnost na způsob a kvalitu poskytování“):

- autor (není povinné),
- obsah stížnosti - popis, čeho se přesně týká,
- kdy se událost stala,
- jaký měla dopad,
- jakou formu nápravy podávající osoba očekává

Při řešení stížnosti je zachována důvěrnost informací.

Podání stížnosti nemá vliv na další jednání s klientem při poskytování služeb.

Při vyřizování stížnosti je nutno důsledně chránit práva a oprávněné zájmy stěžovatele. Každá stížnost se prošetřuje v celém rozsahu a na nikoho v průběhu šetření nesmí být vyvíjen nátlak.

Při opakované stížnosti je prozkoumáno, zda byla původní stížnost vyřešena a zda byl stěžovatel o výsledku šetření písemně informován. Neobsahuje-li opakovaná stížnost nové skutečnosti, dále se tato stížnost již neprošetřuje a stěžovateli se o tom podá písemná zpráva.

Stížnosti na kvalitu a způsob poskytované služby jsou vyhodnocovány a výstupy jsou používány jako nástroj zvyšování kvality sociálních služeb.

2. Podání stížnosti

Podavatel stížnosti má možnost si svobodně zvolit nezávislého zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat.

Veškerá podání mohou být učiněna s uvedením kontaktu podavatele nebo anonymně. Anonymní podání se projednává stejně jako podání, u kterých je podavatel znám.

3. Formy podávání stížností

Klient nebo další osoby mají právo podávat stížnosti.

O tomto právu je klient informován při sjednání ústní Dohody a postup pro podání stížnosti je uveden v Základních informacích o službě peer mentoring a na webových stránkách <https://peermentor.cz/peer-mentoring/socialni-sluzba/>.

K dispozici jsou klientům tyto možnosti podání stížnosti:

Písemné podání stížnosti:

- Vhozením do poštovní schránky v sídle CZEPA
- Odesláním na pracovní e-mail nebo poštou.
- Osobním předáním kterémukoliv pracovníkovi CZEPA.

Ústní podání stížnosti:

- Osoba, která chce podat nebo vysloví ústní stížnost, se může obrátit na kteréhokoli pracovníka, ke kterému má důvěru. Tento pracovník nabídne podavateli, že svou stížnost může podat písemně s uvedením kontaktů, pokud podavatel toto odmítne, zapíše pracovník stížnost do standardizovaného formuláře podání stížnosti (viz příloha č. 2 Zaznamenaná stížnost je postoupena osobě, která stížnost vyřizuje, a to bezodkladně a dále je zaznamenána v Evidenci stížností).
- Ústní stížnost může být podána i telefonicky na kterémkoliv zveřejněné telefonní číslo. Při přijímání telefonické a ústní stížnosti provede přebírající pracovník záznam do Formuláře podání stížnosti a na konci přečte celý text stížnosti podavateli, který má možnost text ještě korigovat.

Stížnost může být podána na předepsaném formuláři. Pokud tomu tak není, pracovník, který stížnost přebírá vyplní údaje v předepsaném formuláři a stížnost k němu přiloží.

4. Proces vyřizování stížností

Poštovní schránku vybírá kompetentní pracovník každý pracovní den. Případnou stížnost předá vedoucímu služby.

E-mailovou schránku vybírá každý pracovní den pracovník, kterému e-mailová schránka náleží. Výjimku tvoří situace, kdy pracovníci nejsou přítomni v práci (čerpání dovolené, překážky v práci, nemoc apod.). V případě dlouhodobé nepřítomnosti je zabezpečena náhradní varianta řešení (poštovní schránku vybírá jiný pověřený pracovník, e-mail má nastavenou automatickou odpověď s odkazem na zastupující osobu či je přesměrován na jinou e-mailovou schránku).

Sociální pracovník předává v den podání přijatá písemná a ústní podání stížnosti (zaznamenaná písemně) vedoucímu, který rozhodne o dalším postupu a vede jejich evidenci.

Vedoucí služby přidělí každé stížnosti evidenční číslo a zahájí řešení stížnosti.

Vedoucí služby řeší stížnost samostatně nebo určí osobu oprávněnou k vyřízení. Pokud je třeba přijmout z podání systémové řešení, určí ředitelka také osobu, která jej zpracuje. Je nepřijatelné, postoupit stížnost k vyřízení pracovníkovi, proti kterému stížnost směřuje.

V případě, že se stížnost týká přímo ředitele, musí být postoupeno nadřízenému orgánu – předsednictvu organizace CZEPA (aktuální seznam členů uveden na webových stránkách organizace CZEPA) nebo nezávislému orgánu viz níže v seznamu (Příloha č. 1).

Osoby pověřené vyřízením podání o způsobu vyřízení informují vedoucího služby a založí písemný záznam o způsobu řešení – viz. Příloha č. 3 – Zápis o vyřízení stížnosti (společně s podáním).

Podání jsou řešena bezodkladně, nejdéle však do 30 dnů od dne přijetí stížnosti (vyzvednutí). Lhůta pro vyřízení může být v mimořádných případech prodloužena, pouze však se souhlasem ředitelky a s písemným oznámením podavatelů.

Pokud nebyly stížnosti podány anonymně, je **podavatel seznámen s řešením podání písemně, pokud neuvede ve stížnosti jinak.** Vyřízení anonymní stížnosti je uloženo v evidenci stížností a je použito jako podnět pro řízení kvality ve službě stejně, jako u neanonymní stížnosti. Pokud není podavatel spokojen s vyřešením stížnosti, má možnost se dále obrátit na registrující orgán a další lidskoprávní organizace a viz seznam (Příloha č. 1).

Odpověď na stížnost musí být adresátovi srozumitelná. Za dodržení lhůty a předání odpovídá vedoucí služby, který pověřuje sociálního pracovníka předáním písemného Zápisu o vyřízení stížnosti klientovi. Sociální pracovník zároveň s předáním Zápisu nabídne klientovi případné doplnění a objasnění v osobním rozhovoru. Cílem je urovnání případného konfliktního stavu mezi klientem a poskytovatelem.

5. Kritéria pro posouzení stížnosti

Při vyřizování stížnosti posuzuje pověřená osoba následující kritéria:

- zda nebyly porušeny pracovní postupy nebo povinnosti pracovníků služby
- zda nebyly porušeny zásady poskytované služby definované službách §3 zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách
- zda podmínky poskytování služby odpovídaly potřebám klienta
- ostatní okolnosti a jejich souběh a příčinné souvislosti

6. Kontrola vyřizování stížností

Ředitelka ve spolupráci s vedoucím služby provádí 1x za rok rozbor jednotlivých podání, příčin jejich vzniku a vyvozuje závěry pro zkvalitnění sociální služby.

Vedoucí služby zakládá Evidenci stížností za uplynulé období do archivu.

7. Evidence a uchovávání podání stížností

Evidence stížností, včetně dokumentace řešení stížností se řídí příslušnou metodikou, na dokumentaci stížností se vztahuje skartační lhůta dle směrnice (archivováno trvale).

Tato evidence podléhá Zákonu č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a směrnici GDPR organizace. Každé podání je evidované v označeném šanonu v uzamykatelné skříni u vedoucího služby má své evidenční číslo.

Příloha č. 1:

Seznam organizací příslušných k podání stížností nebo podání odvolání proti rozhodnutí CZEPA – České asociace paraplegiků, z.s. ve věci podání stížnosti

Magistrát hl. m. Prahy (registrující orgán)

Odbor sociálních věcí

Adresa: Charvátova 145/9, 110 00 Praha 1

Ministerstvo práce a sociálních věcí

Na Poříčnickém právu 1

128 01 Praha 2

Telefon: +420 221 921 111

Email: posta@mpsv.cz

www: <http://mpsv.cz>

Veřejný ochránce práv

Údolní 39

602 00 Brno

Telefon: +420 542 542 888

e-mail: podatelna@ochrance.cz

www: <http://www.ochrance.cz>

Liga lidských práv

Burešova 6

602 00 Brno

telefon: (+420) 545 210 446

e-mail: info@llp.cz

www: www.llp.cz

Příloha č. 2

Přijato dne:	
Evidenční číslo stížnosti:	

Stížnost na způsob a kvalitu poskytování

Kontaktní údaje osoby podávající stížnost (vyplnění kontaktních údajů není povinné)

Jméno, příjmení:

Adresa:

Telefonický kontakt/email:

Jméno osoby, která stížnost přijala/sepsala:

Obsah stížnosti (čeho se přesně stížnost týká, kdy se událost stala, co se stalo?)

Jakou nápravu očekáváte?

Datum podání stížnosti:

Informace pro osoby podávající stížnost:

Pokud podáváte stížnost a uvedete své kontaktní údaje, budete osobně informováni o jejím vyřízení do 30 dnů od doručení stížnosti.

Příloha č. 3

Vydáno dne:	
Evidenční číslo stížnosti:	

Zápis o vyřízení stížnosti

Evidenční číslo stížnosti přijaté dne:.....

Stížnost přijal/zapsal:

Stížnost vyřizoval:

Jméno podavatele, je-li známo:.....

Vyjádření ke stížnosti:

Přijatá opatření:

Datum vyřízení:

Podpis pracovníka, který stížnost řešil:

Převzal dne:

Podpis podavatele (pokud je to možné):