

Standardy kvality sociálních služeb

(Zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb.)

Standard č. 7 Řešení stížnosti

Platí pro tyto registrované sociální služby:

název služby	druh služby (§)	číslo registrace
Sociální rehabilitace zrakově postižených	70	2208396
Terapeutická dílna HapAteliér	67	1103016
Průvodcovská služba nevidomým	42	7053308


TyfloCentrum Brno, o. p. s.



OBSAH

Název kapitoly	číslo stránky
Záznamy o provedených revizích:	3
Úvodní ustanovení	4
Stížnosti, podněty a ocenění	4
Kdo stížnost vyřizuje a kdo se účastní projednání	7
Práva stěžovatele a způsob informování o výsledku řešení	7
Oznámení o výsledku řešení	8
Předávání informací o stížnostech mezi pracovníky	8
Lhůty pro vyřízení	8
Podněty a ocenění	9
Přílohy	9

Záznamy o provedených revizích:

Vydáno dne:	Platné od:	Zpracoval/a	Schválil/a	Podpis
30. 12. 2022	2. 1. 2023	Mgr. Lukáš Musil	RNDr. Hana Bubeníčková	

Úvodní ustanovení

Tento standard upravuje možnosti stížností na poskytování sociální služby Sociální rehabilitace a Terapeutické dílny organizace TyfloCentrum Brno. Kromě toho se věnuje i rozlišení stížností, podnětů ke zlepšení služby a ocenění.

Stížnosti, podněty a ocenění

Uživatelé služeb SR a TD mohou vyjádřit míru spokojenosti s těmito službami následujícími formami:

- vyjadřovat kriticky svou nespokojenost se způsobem poskytování služby, jejím rozsahem či chováním pracovníka. To chápeme v této metodice jako **STÍŽNOST**.
- mít konstruktivní zpětnou vazbu na průběh služby, aktivit nebo prostředí poskytování služby, které vnáší možné nové nápady či návrhy zlepšení nebo upozorňuje na drobné nedostatky. To je v této metodice chápáno jako **PODNĚT**.
- vyjádřit svou spokojenost s pracovníkem či poskytovanou službou. To v této metodice chápeme jako **OCENĚNÍ** nebo pochvalu (které je více řešeno ve standardu 15 Zvyšování kvality služby).

Kdo může stížnost podat

Stížnost na způsob poskytování služby nebo pracovníka služby může podat:

- uživatel dané služby (případně jiné služby TyfloCentra Brno) nebo zájemce o službu
- rodinný příslušník, zákonný opatrovník, opatrovatel či osoba uživatelem k tomu pověřená
- jakákoliv fyzická nebo právnická osoba (např. spolupracující instituce apod.)

Formální versus neformální stížnosti

V praxi pracovníci rozlišují formální a neformální stížnosti. **FORMÁLNÍ STÍŽNOST** je taková stížnost, kde uživatel (či další osoby uvedené výše) vyjadřuje svou nespokojenost oficiálně (dopisem, emailem nebo i ústně) a očekává ze strany poskytovatele řešení této stížnosti.

NEFORMÁLNÍ STÍŽNOST je taková, kdy si uživatel stěžuje, ale nechce stížnost podat oficiálně (např. ji odmítá s pracovníkem sepsat, může ji následně bagatelizovat). I takovou stížnost ovšem pracovníci berou vážně, zaznamenávají ji a zamýšlí se nad následnými opatřeními. Pokud je to možné, informují o výsledku řešení stěžovatele.

Seznámení uživatele s možností projevit svou stížnost, podat podnět či ocenění

Při sjednávání dohody o službách poskytovaných společností TyfloCentrum Brno, o.p.s. (dále jen poskytovatel) je uživatel informován o možnostech podání stížností a v případě zájmu jsou uživateli předány informace v písemné podobě. Řád řešení stížností je k dispozici v těchto formách: běžný tisk, zvětšený černotisk, braillovský tisk, elektronická podoba, zvuková nahrávka.

Řád řešení stížností je k dispozici u všech pracovníků, na nástěnce v prostorách poskytovatele a na webových stránkách poskytovatele.

Uživatelé jsou pak o možnosti podat stížnost informováni i v průběhu poskytování služby, pokud je vhodná příležitost, a vždy v situacích, kdy projevují nespokojenost. Uživatelé jsou též seznámeni s tím, že stížnost mohou podat i anonymně.

Způsob podání a forma podnětu//stížnosti/ocenění

Uživatel může stížnost podat:

- **ústně** (osobně nebo telefonicky jakémukoliv pracovníkovi TyfloCentra Brno, případně praktikantům či dobrovolníkům)
- **písemně** (emailem, dopisem zaslaným poštou či vhozeným do Schránky přání a stížností)

Stejně tak může uživatel podat podnět či ocenění.

A) Postupy předání a přijetí písemné stížnosti:

1. předání pracovníkovi – stížnost lze předat kterémukoliv pracovníkovi, který do formuláře pro přijetí stížnosti uvede způsob, jméno, příjmení, pozici a datum přijetí stížnosti a předá písemnou stížnost vedoucímu služby, které se stížnost týká. Pokud se stížnost týká vedoucího pracovníka, je předána ředitelce organizace, pokud se týká ředitelky organizace, předá zástupci ředitelky, který následně kontaktuje správní radu.

2. vhozením do schránky

Umístění schránky, osoby odpovědné za výběr:

pracoviště	umístění	kdo vybírá
Brno	Ve 3. patře budovy, na chodbě vedle poradny, hlavní schránka organizace při vchodových dveřích do budovy.	Vedoucí služby, pověřený pracovník
Břeclav	Před vchodovými dveřmi do kanceláře po pravé straně.	Vedoucí služby, pověřený pracovník
Znojmo	Hlavní schránka organizace při vchodových dveřích do budovy.	Vedoucí služby, pověřený pracovník

Schránka je vybírána pravidelně nejméně 1x za 14 dnů odpovědnými pracovníky, (viz výše.) a je o tom vyhotoven záznam. Pokud je stížnost v Braillově bodovém písmu, překlad zajišťuje personální manažer.

- 3. poštou** – na adresu sídla společnosti nebo detašovaných pracovišť, pracovník, který stížnost obdrží, ji co nejdříve je to možné předá vedoucímu služby, které se stížnost týká. Pokud si není jistý (ze stížnosti to není evidentní), předá ji zástupci ředitelky.
- 4. elektronicky emailem** – pracovník, který email obdrží, ho co nejdříve předá vedoucímu služby, které se stížnost týká.

Uživatel může požádat kterékoli pracovníka poskytovatele o sepsání stížnosti. Tento pracovník je povinen stěžovateli se sepsáním stížnosti pomoci, případně zajistit dalšího pracovníka, který tak může učinit.

Vedoucí pracovník (nebo jiný odpovědný pracovník) stížnost v nejbližší možnou dobu zaznamená do Formuláře stížností (viz příloha 1). V případě, že vedoucí pracovník není delší dobu přítomen na pracovišti (dovolená, pracovní neschopnost apod.), pověří pro tento případ jednoho z pracovníků služby, k přijímání stížností, případně pověří k přijetí stížností manažera kvality či jiného vedoucího.

B) Postupy předání a přijetí ústní stížnosti

- 1. Předání pracovníkovi TyfloCentra Brno** - stěžovatel může ústní stížnost sdělit jakémukoli pracovníkovi společnosti. Ten stěžovateli nabídne možnost sepsání stížnosti, pokud to stěžovatel nechce, zaznamená co nejdříve a nejpřesněji stížnost, ideálně vlastními slovy stěžovatele. Následně stížnost předá vedoucímu služby, které se týká.
- 2. Stížnost “z doslechu”** - v některých případech se může stát, že se informace o nespokojenosti některého uživatele dozví pracovník zprostředkovaně od jiné osoby. V takovém případě předá tuto informaci vedoucímu služby, které se stížnost týká. Ten si promluví s klíčovým pracovníkem uživatele o tom, zda zaznamenal nespokojenost uživatele v dané oblasti. Dle závažnosti možné stížnosti pak klíčový pracovník nebo vedoucí služby otevřou toto téma s uživatelem. Nezmiňují konkrétní obsah stížnosti, ani nijak nekonkretizují osobu, která jim o stížnosti řekla (používají například tato spojení: “doslechli jsme se, že ...”). Uživatele vždy ujistí, že zpětná vazba je žádoucí a pomáhá ke zvýšení kvality služby, a připomenou možnosti podání stížnosti.

Příklad: klíčové pracovníci řekne uživatelka služby, že jiná uživatelka služby, paní Klára, si jí stěžovala na to, jakým způsobem je služba poskytována. Klíčová pracovníce probere situaci s vedoucím a domluví se, že při dalším kontaktu s paní Klárou téma citlivě otevře. Paní Klára následně při rozhovoru zmíní, že je spíše

nespokojená s jednou konkrétní věcí a souhlasí následně s tím, že s pracovníci tuto stížnost sepíše, aby se mohla vyřešit.

Pokud je **stížnost z doslechu anonymní** (např. pracovnice úřadu sdělí pracovníci TyfloCentra Brno, že jeden z jejich klientů si jí stěžoval na služby TyfloCentra), předá pracovnice tento podnět vedoucímu služby. Ten následně reflektuje stížnost a případně přijme opatření. Informace o takové stížnosti jsou zaznamenány v zápisu organizační porady služby.

Kdo stížnost vyřizuje a kdo se účastní projednání

1. **Stížnost na konkrétního pracovníka** řeší přímý nadřízený pracovníka, kterého se stížnost týká. Pokud je stížnost adresována řediteli společnosti (resp. správní radě), je stížnost k vyřízení předána řediteli společnosti (resp. předsedovi správní rady). Pracovník, kterého se stížnost týká, musí být informován a přizván k projednávání stížnosti spolu s jeho přímým nadřízeným. V případě, že jde o závažnější stížnost (např. závažné porušení práv uživatele), přizve vedoucí služby k řešení ředitelku společnosti a případně další pracovníky (zástupce ředitele, manažera kvality, personální manažer).
2. **Stížnost na službu** řeší vedoucí služby. V případě stížnosti na více služeb, stížnost vyřizují vedoucí těchto služeb a ředitel společnosti, Pokud je stížnost adresována řediteli společnosti (resp. správní radě), je stížnost k vyřízení předána řediteli společnosti (resp. předsedovi správní rady). V případě závažnějších stížností na službu je k řešení přizvána ředitelka společnosti a další možní pracovníci (zástupce ředitelky, manažer kvality, personální manažer). Výstupy řešení takovéto stížnosti jsou probrány i na organizační poradě vedení.
3. **Stížnost na ředitele společnosti** vyřizuje personální manažer a předseda správní rady. Ředitel musí být informován a přizván k projednávání stížnosti.

Práva stěžovatele a způsob informování o výsledku řešení

Stěžovatel má právo se zúčastnit procesu vyřizování stížnosti osobně, nebo v zastoupení právnické (občanská poradna, SONS...) nebo fyzické osoby (příbuzný, přítel...). Pokud se řízení účastní pouze zástupce stěžovatele, musí se prokázat úředně ověřenou plnou mocí stěžovatele. Stěžovatel má právo přizvat k procesu vyřizování další osobu. Stěžovatel je o výsledku informován písemně v jedné z těchto forem:

- a) **písemně:** běžný tisk nebo zvětšený černotisk nebo braillovský tisk (slepeckou zásilkou), podle toho v jaké podobě si stěžovatel přeje výsledek o projednání stížnosti obdržet; v případě, že se nepodaří zjistit, v jaké podobě si stěžovatel přeje výsledek o projednání stížnosti dostat, je vypracován v běžném písmu. Výsledek řešení stížnosti je vždy zaznamenán do Formuláře stížností (příloha 1) a je uložen ve složce vedoucího služby.

b) **osobně v dohodnutém termínu.** I v tomto případě je výsledek zaznamenán písemně do Formuláře stížností (příloha 1) a je uložen ve složce vedoucího služby.

Je-li **stížnost anonymní**, výsledek řešení je vyvěšen na viditelném místě v prostorách poskytovatele (nástěnka u schránky stížností) po dobu minimálně 15 dnů (z toho nejméně týden po rozeslání měsíčního programu).

Oznámení o výsledku řešení

Vždy je vytvořen písemný zápis o výsledku řešení stížnosti, který je předán stěžovateli dle preferencí viz Formulář stížnosti. Poskytovatel navrhuje stěžovateli vždy možnost osobní schůzky k probrání stížnosti a výsledků jejího řešení. Všechny stížnosti včetně záznamů jejich řešení jsou v písemné podobě evidovány a uchovávány ve složce vedoucího služby.

V případě, že stěžovatel není spokojen s výsledkem řešení stížnosti, poskytovatel mu předá seznam institucí, na které se může obrátit (viz Příloha 3)

Předávání informací o stížnostech mezi pracovníky

- Stížnosti týkající se kvality služby jsou projednávány na nejbližší klientské/organizační poradě, pracovníci mají možnost se ke stížnosti vyjádřit. Spolu s vedoucím služby pak hledají možná opatření.
- O závažnějších stížnostech informuje vedoucí služby (případně pracovník, který stížnost řeší) na poradě vedoucích služeb.
- O podaných stížnostech, jejich řešení a návrhu opatření informuje vedoucí služby ředitele společnosti, který tyto návrhy schvaluje.
- Vedoucí služby informuje své podřízené na týmové poradě o věcném obsahu a výsledku řešení stížnosti, neuvádí jména ani osobní údaje zúčastněných.
- Problematika stížností se může otevřít na supervizi.

Lhůty pro vyřízení

Přijaté stížnosti jsou řešeny bez zbytečných průtahů nejdéle však **do 30 dnů od přijetí stížnosti**. V odůvodněných případech může být tato lhůta prodloužena až na 60 dnů nebo déle překročena, pokud k vyřízení stížnosti není dostatek podkladů. V případě překročení základní lhůty budou všichni účastníci informováni. Lhůta pro odvolání od obdržení výsledku řešení stížnosti je 15 dnů, stěžovatel je na toto upozorněn při předávání stížnosti.

Podněty a ocenění

Podněty a ocenění jsou pracovníky služby považovány za důležitou zpětnou vazbu. V případě podnětů je uživateli vždy připomenuta možnost podání stížnosti. Podněty a ocenění si zapisuje vedoucí služby a jsou probírány na klientských/organizačních poradách. Pracovníci se společně zamýšlí nad tím, zda je možné z podnětu či ocenění přijmout nějaká opatření do budoucna, vedoucí ke zvýšení kvality služby.

Přílohy

Příloha č. 1 Formulář stížnosti

Příloha č. 2 Devatero pro klienty

Příloha č. 3 Kontakty na další instituce