

## **Vnitřní pravidla pro řešení stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb**

Uživatel má právo uplatnit stížnost v případě, že je nespokojen s kvalitou nebo způsobem poskytování služby. Pracovníci považují stížnosti za podněty pro zlepšení kvality poskytované služby. Stížnost má právo podat uživatel služby, jeho zástupce, rodinní příslušníci, případně další osoby. Na každém pracovišti je vytvořena složka, kam uživatel může svou stížnost či připomínku umístit. Tato složka je pravidelně 2 x za měsíc kontrolována a připomínky a stížnosti jsou vyřizovány dle vnitřních pravidel pro podávání stížností.

Organizace má právo se nezabývat stížnostmi, které se netýkají služeb jí poskytovaných. Každý uživatel může požádat o pomoc při sestavování stížností, námětů či připomínek některého pracovníka.

Poskytovatel je povinen informovat osoby o možnosti podat stížnost, jakou formou, na koho je možno se obracet, kdo bude stížnost vyřizovat a jakým způsobem. Informace je podávána zpravidla v průběhu jednání s uživatelem, v průběhu poskytování služby nebo při uzavírání smlouvy o poskytnutí služby. Pokud to situace vyžaduje, jsou uživateli informace vhodným způsobem opakovány. Vnitřní pravidla jsou uživatelům k dispozici na viditelném a dostupném místě.

Dokladem o tom, že poskytovatel dostatečně o pravidlech uživatele informoval, může být záznam o předání informací, který je součástí individuálního záznamu o poskytnuté službě.

Stěžovatel má možnost si svobodně zvolit nezávislého zástupce (fyzická nebo právnická osoba stojící mimo strukturu organizace), který jej při vyřizování stížnosti bude zastupovat. Podle potřeby uživatelů zajistí poskytovatel jejich verzi i v jiné formě (např. v zvětšeném písmu pro slabozraké, zvukové podobě apod.).

Pracovníci organizace jsou s vnitřními pravidly prokazatelně seznámeni.

### **Způsob podání stížností:**

Uživatel může stížnosti podat písemně, elektronickou formou, telefonicky nebo ústně. Stížnost nemusí být podávána na žádném formuláři ani nemusí mít předepsané náležitosti. Formulace a způsob podání stížnosti je na vůli a rozhodnutí každého stěžovatele. Pokud se uživatel nepodepíše (stížnost je anonymní), je poskytovatel povinen jeho stížnost rovněž vyřídit, a to ve formě písemného záznamu o vyřízení stížnosti, který je součástí evidence.

### **Evidence písemných námětů, připomínek, stížností:**

Všechny formy stížností musí podle zákona o sociálních službách být evidovány. Evidence je prováděna písemně. Tato evidence podléhá zákonu o ochraně osobních údajů. Evidenci provádí pracovník, který stížnost přijal. Stížnost je zapsána: v písemné podobě.

#### **Forma záznamu:**

Datum, kdy byla stížnost podána; jméno a podpis osoby, která stížnost přijala a zapsala ji; obsah stížnosti – na co si uživatel nebo jiná osoba stěžuje; eventuálně co uživatel od řešení stížnosti očekává, případně další poznámky.

Poskytovatel je povinen na vyžádání inspekčního orgánu předložit evidenci všech stížností a jejich vyřízení.

Poskytovatel je povinen na vyžádání inspekčního orgánu předložit složku námětů a připomínek.

### **Komu se vyjádření podává:**

Vyjádření je možné podat buď přímo řediteli, správní radě nebo zřizovatelům.

### **Způsob vyřizování stížností:**

Podle závažnosti se stížnost projednává na úrovni pobočky nebo ve správní radě. Je zjišťováno, zda je stížnost oprávněná nebo neoprávněná. V každém případě je pracovníkem pověřeným vyřízením stížnosti zpracována písemná odpověď.

Za vyřizování stížnosti je za poskytovatele odpovědný: ředitel, který je také oprávněn účastnit se vyřizování stížnosti. Vyřízení stížnosti je oprávněna se účastnit podle povahy řešení stížnosti další osoba, která je členem správní rady.

### **Forma a struktura výsledného vyřízení stížnosti:**

Všechny stížnosti jsou vyřizovány v písemné formě v přiměřené lhůtě, nejpozději do 28 dní od přijetí stížnosti.

Obsahem vyřízení stížnosti je konstatování, zda je stížnost oprávněná nebo ne. Pokud byla stížnost shledána jen částečně oprávněná, je třeba přesně uvést, v čem byla oprávněná a v čem nikoli.

V kladném případě uvede pracovník odpovědný za vyřízení stížnosti postupy při ověřování a jejich výsledek. Součástí vyřízení stížnosti jsou nápravná opatření nebo jiné návrhy na řešení situace nebo postupu či chování osoby, na které byla podána stížnost a případná omluva.

Součástí písemnosti je také informace, jakým způsobem a kam se může stěžovatel odvolat v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti; datum vyřízení stížnosti, jméno a podpis odpovědné osoby, která stížnost vyřizovala.

V případě, že stěžovatel není spokojen s vyřízením stížnosti ze strany poskytovatele na všech stupních řízení, může se obrátit na nezávislý orgán: Kancelář veřejného ochránce práv, Brno, Údolní 10, s podnětem na prošetření postupu při vyřizování jeho stížnosti. Podání podnětu je stěžovateli doporučeno podat písemnou formou.

### **Evidence vyřízení stížností:**

Je vedena písemnou formou ve zvláštní složce (sešitu). Záznam obsahuje vyhodnocení stížnosti a její případné využití pro zkvalitnění služby.

### **Vyhodnocení stížností:**

Za vyhodnocení stížností odpovídá ředitel, který také využívá výsledků vyhodnocení ve své koncepční a řídicí práci.