

STANDARD Č. 7: STÍŽNOSTÍ NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY.

Platnost od 1. 4.2025

I. ÚVOD

Standard č. 7 stanovuje podmínky a vnitřní pravidla ambulantní služby noclehárny pro muže ADELANTE pro podávání a vyřizování stížností osob na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby.

ZÁKLADNÍ POJMY

Podnět = návrh zaměřený na zlepšení kvality poskytované služby.

Připomínka = výtky k poskytované službě, kterou si uživatel nepřeje vnímat jako stížnost.

Stížnost = vyjádření nespokojenosti s kvalitou nebo způsobem poskytovaných služeb.

II. KDO MŮŽE STÍŽNOST PODAT

Každý:

- uživatel služby,
- zákonný zástupce,
- opatrovník nebo podpůrce uživatele,
- osoba blízká nemůže-li stížnost podat uživatel s ohledem na zdravotní stav nebo protože zemřel,
- zmocněná osoba na základě plné moci,
- zaměstnanec.

Stěžovatel může poskytovateli služby podat stížnost do 1 roku od dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.

III. FORMY PODÁNÍ STÍŽNOSTI

- Písemně – elektronicky, v papírové formě.
- Ústně – osobně, nebo telefonicky. (Je vyhotoven písemný záznam **Formulář**, který je předán vedoucímu přímé práce. Stěžovatel u osobního setkání dostane kopii tohoto zápisu.

Stěžovatel může zůstat v anonymitě, nebo sdělit svou totožnost. Každý zájemce o službu je s možností podávání **Postup podávání stížnosti** při jednání se zájemcem (viz. Standard č.3.)

IV. JAK PODAT STÍŽNOST

1. Stížnost je možno podat všem zaměstnancům, nebo ji vložit do schránky stížností, která je umístěná v 1.patře noclehárny pro muže hned u schodů.
2. Schránka pro podání stížnosti se vybírá jednou týdně v pátek vedoucím přímé práce za přítomnosti dalšího zaměstnance noclehárny pro muže. Vedoucí přímé práce vyhotoví záznam o výběru schránky pro podávání stížnosti do programu NPV – provoz.

V. POVINNOSTI POSKYTOVATELE PŘI PŘEŠETŘENÍ STÍŽNOSTI

1. Každá stížnost musí být vyřízena rychle a bez zbytečných průtahů, nejpozději do třiceti dnů po předání stížnosti. V odůvodněných případech může být vyřízení stížnosti prodlouženo o 30 dnů, kdy o důvodu prodloužení stěžovatele informujeme písemně.
2. Za prošetření a vyřízení stížnosti je odpovědný vedoucí přímé práce. Při prošetřování stížnosti je postupováno diskrétně, je provedeno jednání se zúčastněnými osobami, jichž se stížnost týká a je provedena kontrola daných skutečností.
3. Vedoucí přímé práce je povinen vést písemnou evidenci o podaných stížnostech a způsobu jejich vyřízení.
4. Vedoucí přímé práce musí umožnit stěžovateli nahlížet do dokumentace kterou vede o stížnosti a pořizovat z ní kopie, nebo výpisy.
5. U odůvodněných stížností je v jejich výstupech uveden i způsob provedení nápravy (např. změna metodických postupů, provozní opravy atd.).
6. Pokud se v průběhu šetření stížností zjistí skutečnosti, které zakládají podezření ze spáchání trestného činu nebo přestupku, či správního deliktu, je potřeba ihned o tom informovat ředitele poskytovatele, který rozhodne o dalším postupu.
7. Stěžovatel v případě nespokojenosti s vyřízením stížností, nebo lhůtou vyřízení může požádat MPSV o prověření vyřízení stížnosti. Žádost musí být podána do 60 dnů od obdržení informace o vyřízení stížnosti nebo od uplynutí stanovené lhůty. V žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti.

VI. VYJÁDŘENÍ K STÍŽNOSTI

1. Vyjádření ke stížnostem je předáno přímo stěžovateli osobně v písemné podobě, popřípadě je mu zasláno na jim uvedenou adresu.
2. Řešení anonymní stížnosti je vyvěšeno na informační nástěnce pro uživatele noclehárny pro muže vedle recepcy po dobu 15 dnů.

3. Složka s podanými stížnostmi je umístněná v uzamykatelné skříni u vedoucí přímé práce ambulantních služeb. Vyřízená stížnost je archivována po dobu 5 let.
4. Stěžovatel je vždy informován o možnosti podat odvolání na vyšší místa na způsob vyřešení stížnosti. Seznam o dalších možnostech, kde podat stížnost je v příloze **“Podávání a vyřizování stížností pro uživatele”**

VII. ANALÝZA STÍŽNOSTI

Analýza stížností se provádí pravidelně – jednou za rok (k 31.12.). Analýzu stížností vyhotoví vedoucí přímé práce ambulantních služeb či pověřený sociální pracovník a seznámí s výsledkem analýzy ostatní zaměstnanci na poradě.

Přílohy:

- Podávání a vyřizování stížností pro uživatele (odkaz)
- Formulář na stížnosti (odkaz)

Mgr. Tomáš Hruška, MSc.
ředitel sociálních služeb ADELANTE