

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 ženy ADELANTE pro podávání a vyřizování stížností osob na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby.

ZÁKLADNÍ POJMY

Podnět = návrh zaměřený na zlepšení kvality poskytované služby.

Přípomínka = výtky k poskytované službě, kterou si uživatelka nepřeje vnímat jako stížnost.

Stížnost = vyjádření nespokojenosti s kvalitou nebo způsobem poskytovaných služeb.

II. KDO MŮŽE STÍŽNOST PODAT

Každá:

- uživatelka služby,
- zákonný zástupce,
- opatrovník nebo podpůrce uživatelky,
- osoba blízká nemůže-li stížnost podat uživatelka s ohledem na zdravotní stav nebo protože zemřela,
- zmocněná osoba na základě plné moci,
- zaměstnanec

Stěžovatelka 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 stížnosti**, který je předán vedoucímu přímé práce. Stěžovatelka u osobního setkání dostane kopii tohoto zápisu.

Stěžovatelka může zůstat v anonymitě, nebo sdělit svou totožnost. Každá zájemkyně o službu je s možností podávání a **“Postupu podávání stížnosti”** seznámena 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 na konci chodby v 1.patře noclehárny hned vedle kuřárny.

Armáda spásy v ČR z.s., Sociální služby Adelante, Noclehárna pro ženy,
ul. U Nových Válcoven 1592/9A, 709 00 Ostrava-Mariánské Hory.

2. Schránka pro podání stížnosti se vybírá jednou týdně v pátek vedoucím přímé práce za přítomnosti dalšího zaměstnance noclehárny pro ženy. 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 stěžovatelku 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. Stěžovatelka 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 stěžovatelka 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 jí zasláno na jí uvedenou adresu.
2. Řešení anonymní stížnosti je vyvěšeno na informační nástěnce pro uživatelky noclehárny pro ženy v 1.patře po dobu 15 dnů.
3. Složka s podanými stížnostmi je umístěná v uzamykatelné skříni u vedoucí přímé práce ambulantních služeb. Vyřízená stížnost je archivována po dobu 5 let.

Armáda spásy v ČR z.s., Sociální služby Adelante, Noclehárna pro ženy,
ul. U Nových Válcoven 1592/9A, 709 00 Ostrava-Mariánské Hory.

4. Stěžovatelka je vždy informována 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 zaměstnance na poradě.

Přílohy:

- Podávání a vyřizování stížností pro uživatele
- Formulář na stížnosti

Mgr. Tomáš Hruška, MSc.
ředitel sociálních služeb ADELANTE