

## Standard kvality sociální služby č. 7 – Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

|   |                                 |
|---|---------------------------------|
| SKSS č. 7 vstupuje v platnost dne:                  | 1. 1. 2016                      |
| Datum poslední revize/aktualizace obsahu SKSS č. 7: | 25. 2. 2021                     |
| Platnost SKSS:                                      | do zrušení této sociální služby |

### Vedoucí příslušné sociální služby je povinen:

1. Minimálně 1x za rok, a to nejpozději k 31. 7. příslušného kalendářního roku, **zrevidovat** tento standard kvality sociální služby (dále jen SKSS).
2. Pokud vedoucí sociální služby zjistí jakýkoli rozpor mezi praxí popsanou v tomto SKSS a faktickým výkonem přímé péče, je o této skutečnosti povinen neprodleně informovat metodičku kvality sociálních služeb – společně budou hledat takové řešení, které povede ke sladění výkonu přímé péče a znění tohoto SKSS.
3. **Prokazatelně (oproti podpisu) proškolit** všechny své podřízené pracovníky v přímé péči ve znění tohoto SKSS, a to při jakékoli změně obsahu tohoto SKSS. Protokol o proškolení je vedoucí povinen archivovat, a to v souladu s pravidly pro ochranu osobních údajů.
4. Při přijetí nového zaměstnance do výkonu přímé péče je povinen ho neprodleně, to znamená nejdéle do 14 dnů od data jeho nástupu, **proškolit** v aktuálním znění SKSS, a protokol o proškolení archivovat, a to v souladu s pravidly pro ochranu osobních údajů.
5. Po celou dobu realizace sociální služby **kontrolovat** u podřízených kolegů soulad realizace přímé péče s tímto SKSS. V případě zjištění nejednoty mezi SKSS a realizací služby neprodleně informovat metodičku kvality sociálních služeb s cílem sladit výkon přímé péče a obsah tohoto SKSS.

**Vedoucí příslušné sociální služby má právo** požádat metodičku o konzultaci při revizi SKSS či jeho zavádění do praxe.

Stížností se rozumí neanonymní či anonymní podání, které obsahuje vyjádření nesouhlasu či nespokojenosti s:

- kvalitou či způsobem poskytování sociální služby
- přístupem a chováním jednotlivých pracovníků k veřejnosti či uživatelům sociální služby
- pracovními podmínkami, chováním nadřízeného atd. (v případě pracovníka)  
*Podávání stížností ze strany pracovníka není předmětem tohoto SKSS – tyto postupy nastavuje jiné pracoviště organizace, nikoli metodická kvality sociálních služeb.*

Stížnost může podat kdokoli - veřejnost, uživatel sociální služby atd.

#### **Stížnost může stěžovatel podat:**

- písemně nebo ústně
- anonymně či s uvedením své identity

Stížnost je vnímána jako důležitý podnět pro rozvoj a zkvalitnění poskytovaných služeb či rozvoj pracoviště. V tomto kontextu ji řešíme a nakládáme s ní.

**Se všemi stížnostmi a odpověďmi na ně je nakládáno v souladu s platnými pravidly pro ochranu osobních údajů a povinností zachovávat mlčenlivost.**

### **Stížnosti od uživatelů sociální služby**

#### **Stížnost může podat:**

- **uživatel sociální služby**
- **uživatelem stanovený zástupce pro podání a vyřizování stížnosti**

Uživatel sociální služby či uživatelem stanovený zástupce si na výše uvedené skutečnosti může stěžovat ústně nebo písemně, a to těmto osobám či orgánům:

- na kvalitu nebo způsob poskytované služby pracovníkům v přímé péči
- na pracovníky v přímé péči vedoucí/vedoucímu sociální služby
- na vedoucího sociální služby metodičce kvality sociálních služeb či vedení organizace
- na postup organizace jako celku Ministerstvu práce a sociálních věcí, Magistrátu hlavního města Prahy či veřejnému ochránci práv

#### **Stížnosti mohou být podávány touto formou:**

- **písemně**

Na stížnosti v písemné podobě je v prostorách, kde je služba poskytována/má zázemí, zřízena **speciální uzamykatelná označená schránka, která je 2x za kalendářní měsíc vybírána současně dvěma pracovníky** (dvěma pracovníky proto, aby bylo zajištěno zachování nestrannosti a objektivit v případě, že by schránka obsahovala stížnost na pracovníka, který ji vybírá). Jako schránka na stížnosti může posloužit i klasická poštovní schránka kanceláře sociální služby (pokud je veřejně přístupná/není umístěna například uvnitř uzamčeného domu – je třeba ji v tomto smyslu označit).

- **ústně**

V případě, že si stěžovatel služby stěžuje ústně, pracovník jeho stížnost zaznamená na formulář pro stížnost, a ten zaeviduje do Knihy stížností.

- **telefonicky či zasláním SMS zprávy** na telefonní číslo vedoucího příslušné sociální služby či vedení organizace

Pokud je stížnost stěžovatelem služby sdělována telefonicky či formou SMS, je za zapsání stížnosti zodpovědný pracovník, který danou stížnost telefonicky převzal. Dokumentu je neprodleně přiřazeno pořadové/evidenční číslo a je s ním nakládáno v souladu s Postupem pro vyřizování stížností od uživatelů sociální služby a veřejnosti.

- **e-mailem** na adresu: [stiznosti@romodrom.cz](mailto:stiznosti@romodrom.cz), ke které má přístup metodička kvality sociálních služeb a vedení organizace.

## **Stížnosti od veřejnosti**

Pro sdělení stížností od veřejnosti slouží:

- veřejná telefonní čísla **uvedená na webových stránkách organizace [www.romodrom.cz](http://www.romodrom.cz)**
- adresa kanceláře služby/vedení organizace pro písemnou (papírovou) komunikaci
- e-mailová adresa: [stiznosti@romodrom.cz](mailto:stiznosti@romodrom.cz) či veřejně dostupné e-mailové adresy na stránkách [www.romodrom.cz](http://www.romodrom.cz) (vedoucí sociální služby, vedení organizace, metodička organizace)
- postup pro vyřizování stížností uvedený v popisu sociální služby v její registraci

## **Postup při řešení stížností**

- Stížnosti budou v obou případech (od uživatelů služby/stanovených zástupců i veřejnosti) prošetřeny a stěžovateli sdělen výstup nejpozději do 30 ti dnů od data podání. *Jestliže je vyřizování stížnosti náročné natolik, že je příjemce neschopen stížnost vyřešit do 30 ti dnů, musí stěžovatele o této skutečnosti vyrozumět a sdělit náhradní termín, do kdy a kým bude stížnost vyřešena (nejdéle však do dalších 30 ti dnů).*
- Výsledek šetření stížnosti bude stěžovateli sdělen vždy písemně:
  - a) zaslán poštou či emailem
  - b) osobně předán (oproti podpisu) stěžovateli z řad uživatelů služby (v případě neanonymního podání)
  - c) v případě anonymního oprávněného podání vyvěšen na nástěnku v místě poskytování služby, a to po dobu třiceti dnů od data jejího vyřízení (*v případě, že bude stížnost vyhodnocena jako neoprávněná, bude tato skutečnost taktéž zveřejněna na nástěnce*).
- U stížností, které byly vyhodnoceny jako neoprávněné, je veden v evidenci stížností záznam, jak k tomuto závěru pracovníci došli.
- **Se všemi částmi vyřizované stížnosti (Knihou stížností, Protokolem o vyřízení stížnosti, zněním stížnosti i odpovědí na ni – podrobněji viz níže) je nakládáno v souladu s platnými pravidly pro ochranu osobních údajů a povinností zachovávat mlčenlivost. Vztahuje se na ně stejná úroveň ochrany jako na spisovou dokumentaci uživatelů sociální služby (ta je definována ve SKSS č. 6).**
- Není-li uživatel sociální služby s vyřízením stížnosti spokojen, má právo se proti němu odvolat, a to k nadřízené složce toho, kdo stížnost vyřizoval.

## **Interní pravidla pro zaznamenání, evidenci a archivaci stížností, připomínek a**

### **návrhů**

(dále souhrnně jen „stížnosti“)

#### **1. Zdroje stížností a postupy jejich zpracování**

- **schránka na stížnosti** – schránku na stížnosti vybírají 2 pracovníci současně, a to 2x za měsíc. Neprodleně po vybrání stížnosti je jí přiděleno evidenční číslo, zaevidována v Knize stížností a společně s Protokolem o vyřízení stížnosti postoupena pracovníkovi, který je jejím vyřízením pověřen.

- **telefonát** – pracovník, který telefonát přijal, je povinen o jeho celkovém znění (obsah stížnosti a její řešení) sepsat zprávu, zaevidovat ji do Knihy stížností, přidělit jí evidenční číslo, text uložit do příslušné složky, vystavit Protokol o vyřízení stížnosti a vyzoomět pracovníka, který je řešením stížností pověřen, aby tak začal činit.
- **e-mail** – příslušný (pověřený) pracovník je povinen na e-mail odpovědět v tom smyslu, že sociální služba stížnost obdržela a že stěžovateli bude odpovězeno do 30 dnů, stížnost i odpověď vytisknout, přidělit jim identické evidenční číslo, zaevidovat je v Knize stížností, vystavit Protokol o vyřízení stížnosti, uložit je do příslušné složky a vyzoomět pracovníka, který je řešením stížností pověřen, aby tak začal činit.
- **papírová pošta** – pracovník stížnost zaeviduje v knize stížností, vystaví Protokol o vyřízení stížnosti a předá je kompetentní osobě k vyřízení. Ta stížnost i kopii odpovědi na ni uloží v příslušné složce.

Pokud pracovníci obdrží více stížností, které se týkají stejné záležitosti, budou všechny zaevidovány pod stejným číslem. Odpověď na stížnost obdrží každý ze stěžovatelů zvlášť. Kopie odpovědi na stížnost je zaevidována pod identickým číslem jako stížnost, a je přiložena ke stížnosti v příslušné složce. K takovému typu stížnosti je vypracován pouze jeden Protokol o vyřízení stížnosti.

O všech nabraných stížnostech pracovníci neprodleně informují vedoucího příslušné sociální služby a konzultují s ním další postup.

Klíčovou osobou, která je zodpovědná za to, aby byla stížnost od stěžovatele/jeho zástupce vyřízena v souladu se zněním tohoto standardu kvality sociálních služeb (tedy proběhly všechny kroky, které je nezbytné ke zdárnému vyřízení naplnit), je vedoucí příslušné sociální služby.

V případě, kdy si stěžovatel/jeho zástupce stěžují na vedoucího sociální služby anebo vedoucí sociální služby není pracovníkem, který je pověřen vyřízením stížnosti, do průběhu šetření stížnosti (vedoucí sociální služby) nikterak nezasahuje. Je však zodpovědný za to, aby byl při nabraní stížnosti řádně založen Protokol o vyřízení stížnosti, a ten byl společně se zněním stížnosti postoupen kompetentní osobě. Dále je zodpovědný za to, že si po skončení šetření stížnosti vyžádá vyplněný Protokol o vyřízení stížnosti zpět a překontroluje, zdali byly řádně naplněny všechny závazné kroky vyplývající ze znění tohoto SKSS. Protokol následně zaarchivuje k příslušné stížnosti i odpovědi na ni.

## 2. Evidence stížností

### **Krok A - Kniha stížností:**

Neprodleně po obdržení stížnosti (z jakéhokoli zdroje) jsou pracovníci povinni stížnosti přidělit evidenční číslo (podrobněji viz níže), zaevidovat ji v Knize stížností a v co nejkratším čase o stížnosti informovat vedoucího sociální služby, popřípadě s ním konzultovat další postup. Stížnost řeší pověřená osoba, kterou stanoví vedoucí sociální služby. Pokud si stěžovatel stěžuje na vedoucího sociální služby, stížnost je standardně zaevidována v Knize stížností a neprodleně i s Protokolem o vyřízení stížnosti postoupena metodičce kvality sociálních služeb či vedení organizace.

Kniha stížností je vedena v papírové podobě, neboť je třeba, aby pracovníci, kteří stížnost nabrali (či kontrolovali schránku na stížnosti), tyto skutečnosti vlastnoručně podepsali.

Hlavička knihy stížností vypadá například takto:

| datum výběru schránky či nabrání stížnosti | podpisy pracovníků, kteří vybírali schránku či nabrali stížnost | stížnost ano ne | pokud stížnost ano, přidělené evidenční číslo |
|--|---|-----------------|---|
|--|---|-----------------|---|

Do Knihy stížností jsou pracovníci povinni zaznamenávat data všech kontrol schránky na stížnosti + podpisy pracovníků, a to i v případě, kdy schránka neobsahovala žádnou stížnost.

Kniha stížností je pravidelně 1x měsíčně kontrolována vedoucím sociální služby.

### **Krok B – Protokol o vyřízení stížnosti**

Současně se zaevidováním stížnosti do Knihy stížností je pracovníky, kteří stížnost nabrali, zaveden i Protokol o vyřízení stížnosti (viz příloha č. 3 tohoto SKSS). V praxi to znamená to, že pracovníci příslušné sociální služby do něj vyplní evidenční číslo stížnosti + v té chvíli všechny známé údaje. Stížnost samotná je pak postoupena pověřené osobě k vyřízení již se založeným Protokolem o vyřízení stížnosti, který je při řešení stížnosti průběžně vyplňován. *Protokol o vyřízení stížnosti je průvodka, která je náповědou i kontrolou toho, abyste při vyřizování stížnosti neopomenuli žádný krok.*

K Protokolu o vyřízení stížnosti je třeba doložit i všechny případné přílohy spojené s prošetřováním stížnosti (například písemné vyjádření stížností dotčených osob atd.).

Připomínám, že klíčovou osobou, která má zodpovědnost za to, aby vyřizování stížnosti prošlo všemi řádnými postupy, je vedoucí příslušné sociální služby (konkrétněji viz kapitola 1. tohoto SKSS, Zdroje stížností a postupy jejich zpracování).

### 3. Evidence stížností – evidenční čísla, forma zápisu do Knihy stížností a Protokol o vyřízení stížností

- Všem stížnostem je přiděleno evidenční číslo ve tvaru číslo (respektování číselné řady) lomítko datum vybrání stížnosti ze schránky  
*Příklad: pracovníci vybrali schránku na stížnosti v pondělí 30. 1. 2018. Našli v ní jeden podnět. Byla to 3. stížnost, kterou v roce 2018 celkově za danou službu obdrželi. Evidenční číslo stížnosti je tedy: 3/30.1.2018*
- Každý rok má svoji novou číselnou řadu – od 1. ledna daného roku se tvoří nanovo.  
*Příklad: 21. 12. 2017 pracovníci služby nabrali poslední stížnost za rok 2017. Byla 54. stížností za rok 2017. Její číslo je: 54/21.12.2017. Třetího ledna 2018 byla ve schránce další stížnost, první v roce 2018. Její evidenční číslo je: 1/3.1.2018*

Jak je uvedeno v předchozí kapitole, současně se zaevidováním stížnosti do Knihy stížností je k dané konkrétní stížnosti zaveden i Protokol o vyřízení stížnosti, který plní funkci průvodky při jejím vyřizování.

Originály jednotlivých stížností, kopie či stejnopisy odpovědí a Protokol o vyřízení stížností (včetně všech případných příloh) jsou evidovány v samostatné složce, která je nedílnou součástí Knihy stížností.

Stížnost, odpověď na ni a Protokol o vyřízení stížností (včetně všech případných příloh) jsou vedeny a společně uloženy pod identickým evidenčním číslem.

### 4. Pověření pracovníka vyřizováním stížnosti, závazný postup jejího vyřizování

Stížnost vyřizuje pověřený pracovník - viz níže (hierarchie pro vyřizování stížností).

#### Hierarchie pro vyřizování stížností:

- stížnost na kvalitu nebo obsah poskytované služby vyřizuje vedoucí služby
- stížnost na pracovníka v přímé péči vyřizuje vedoucí služby
- stížnost na vedoucího služby vyřizují ředitelé organizace či metodička kvality sociálních služeb
- stížnost na vedení organizace vyřizuje Magistrát hl. města Prahy (zde máme služby z celé republiky registrovány), MPSV či veřejný ochránce lidských práv

Pracovník o obdržené stížnosti informuje svého nadřízeného a konzultuje s ním další postup.

Po sepsání odpovědi pověřený pracovník seznámí s jejím obsahem svého přímého nadřízeného – bez jeho vědomí a souhlasu nesmí postoupit odpověď stěžovateli. Následně pověřený pracovník postoupí vedoucímu příslušné sociální služby, kterou byla stížnost nabrána, vyplněný Protokol o vyřízení stížnosti.

**V případě neanonymního podání, kdy pracovník stěžovateli předává odpověď osobně,** obecně platí toto pravidlo: pracovník pověřený vyřízením stížnosti vyhotoví originál odpovědi a jeden stejnopis. Originál odpovědi předá stěžovateli, stejnopis si nechá od něho při předávání podepsat (dne toho a toho převzal: podpis stěžovatele). Stejnopis odpovědi zaeviduje pod identickým evidenčním číslem, které má stížnost a Protokol o vyřízení stížnosti, a uloží je společně do příslušné složky, tedy **nikoli do složky uživatele sociální služby, ale složky stížností a odpovědí, která je součástí Knihy stížností**. Kopie Protokolu o vyřízení stížnosti, stížnosti i odpovědi na ni je uložena v klientské složce, pokud se jakýmkoliv způsobem dotýká dotyčného uživatele služby.

V případě, kdy pracovník odpověď na stížnost nepředává osobně, vytiskne si stejnopis odpovědi, označí ho identickým evidenčním číslem, které má stížnost, a společně je uloží do příslušné složky (stejně tak i Protokol o vyřízení stížnosti).

U anonymního podání je odpověď vyvěšena na uživatelům přístupné nástěnce v kontaktním místě (= přístupném i veřejnosti, která do kontaktního místa vstoupí), a to po dobu 30 dní. Kopie odpovědi je zaevidována pod identickým číslem jako stížnost, a uložena společně s ní v příslušné složce (stejně tak i Protokol o vyřízení stížnosti).

## 5. Lhůta pro vyřízení stížnosti

Stížnost musí být pracovníky vyřízena nejpozději do 30 dnů od data stěžovatelem uvedeného na stížnosti.

V případě, že stížnost neobsahovala datum uvedené stěžovatelem, je za počátek lhůty pro vyřízení stížností považován den, kdy byla stížnost zaevidována do Knihy stížností.

V případě, kdy je k vyřešení stížnosti potřeba více času, než stanovených 30 dnů, musí být stěžovatel písemně vyrozuměn o prodloužení lhůty (a důvodu prodloužení vyřízení), a to před vypršením 30 dnů od jejího podání. Toto vyrozumění je zaevidováno a uloženo do složky k textu stížnosti.

Vyřízení stížnosti je možné prodloužit maximálně o dalších 30 dnů.



## **6. Povinnosti vedoucího sociální služby**

Vedoucí služby 1x měsíčně kontroluje Knihu stížnosti (a složku se stížnostmi, odpověďmi a Protokoly o vyřízení stížností), ručí za dodržení zákonné lhůty pro vyřízení stížnosti a za obsahovou správnost/ relevantnost odpovědi. Stejně tak garantuje i dodržení postupu při vyřizování stížností včetně toho, že na stížnost odpovídá kompetentní člověk.

Vedoucí služby proškolí své podřízené, že žádná odpověď na stížnost neodejde z pracoviště bez jeho vědomí a souhlasu. Jedinou výjimkou z tohoto pravidla je to, že stížnost vyřizuje nadřízený vedoucího sociální služby či jiný orgán.

Pokud se jedná o stížnost zásadního charakteru, tedy takovou, která by mohla poškodit dobré jméno organizace (či ji ohrozit), je vedoucí pracovník povinen o této skutečnosti neprodleně informovat vedení organizace či metodičku kvality sociálních služeb, konzultovat s nimi další postup, dohodnutý postup respektovat a zrealizovat.

**Vedoucí služby po konzultaci s metodičkou kvality sociálních služeb přijímá a zavádí opatření vyplývající ze stížností, která vedou ke zkvalitnění poskytované služby.**

### **Seznam příloh standardu kvality sociální služby č. 7 – Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby:**

**Příloha č. 1 - Stížnosti a jejich vyřizování – instrukce pro uživatele sociální služby**

**Příloha č. 2 - Formulář na stížnosti, podněty a připomínky**

**Příloha č. 3 - Protokol o vyřízení stížnosti**