**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. 5. 2018 |
| Platnost SKSS: | do zrušení této sociální služby |

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 klientům sociální služby.

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

**Stížnost může stěžovatel podat jakýmkoli způsobem, který je mu blízký:**

* písemně nebo ústně (může být součástí rozhovoru v jiné souvislosti),
* 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.

Vedle stížností, přijímá organizace jakékoli podněty a připomínky, které mohou vést
ke zkvalitnění poskytovaných služeb, jejich evidence nepodléhá zařazení do spisu.

**Stížnosti od klientů sociální služby**

**Stížnost může podat:**

* **klient sociální služby,**
* **klientem stanovený zástupce pro podání a vyřizování stížnosti.**

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

* pracovníkům v přímé péči
* vedoucí/vedoucímu sociální služby
* vedení organizace

Klient může dále stížnost postoupit dalším institucím:

* Ministerstvu práce a sociálních věcí, oddělení inspekce sociálních služeb, kontakty: <https://www.mpsv.cz/web/cz/inspekce-socialnich-sluzeb>
* Magistrátu hlavního města Prahy: oddělení sociálních služeb, kontakt:
	+ Charvátova 145 Praha 1 - Nové Město (místnost 201)
	+ Telefon: +420 236 00 4150
	+ E-mail: tereza.eichlerova@praha.eu

**nebo organizacím zabývajících se ochranou lidských práv, mj.:**

* Liga lidských práv, kontakt:
* **E-mail**: info@llp.cz
* Český Helsinský výbor, kontakt:
* E-mail: info@helcom.cz
* Český červený kříž, kontakt:
* E-mail: info@cervenykriz.eu

**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.** Jako schránka na stížnosti může posloužit i klasická poštovní schránka kanceláře sociální služby (pokud je veřejně přístupná/není umístěna například uvnitř uzamčeného domu
– v tomto smyslu je třeba ji 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.

* **E-mailem**
* **Anonymní e-mailovou schránkou** – tato schránka je ošetřena tak, že pracovník,
který ji vybírá, nevidí odesílatele a nemůže s ním komunikovat do doby, než se oznamovatel rozhodne sdílet kontaktní údaje (pripominky@romodrom.cz) – automatický text odpovědi na toto upozorňuje. E-mailová schránka je pravidelně vybírána kompetentní osobou.
* **Neanonymní e-mailovou schránkou** – tato schránka je ošetřena tak, že pracovník, který ji vybírá, vidí odesílatele a může s ním dále komunikovat do doby,
než se oznamovatel rozhodne sdílet kontaktní údaje (stiznosti@romodrom.cz).
K e-mailové schránce má přístup oddělení řízení kvality a provozní ředitelka.
* **Anonymní hlasovou schránkou** – telefonní číslo, kde může oznamovatel zanechat zprávu bez dalších údajů a viditelného telefonního čísla, ze kterého byl vzkaz nahrán, pokud se volající nerozhodne zanechat svoje kontaktní údaje (+420 771 290 222).
* **Zprávou na webových stránkách** v samostatné sekci (anonymizace je ošetřena stejně jako v případě anonymní e-mailové schránky).

**Stížnosti od veřejnosti**

Pro sdělení stížností od veřejnosti slouží:

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

**Postup při řešení stížností**

* Stížnosti budou v obou případech (od klientů služby/stanovených zástupců i veřejnosti) prošetřeny a stěžovateli bude sdělen výstup nejpozději do 30 dnů od data podání.

*Jestliže je vyřizování stížnosti náročné natolik, že je příjemce neschopen stížnost vyřešit do 30 dnů, musí stěžovatele o této skutečnosti vyrozumět a sdělit náhradní termín, do kdy a kým bude stížnost vyřešena (nejdéle však do dalších 30 dnů).*

* Výsledek šetření stížnosti bude stěžovateli sdělen vždy písemně, a to nejpodobnější formou, jakou jsme stížnost převzali:
1. zaslán poštou či e-mailem,
2. osobně předán stěžovateli vedoucím pobočky nebo delegovaným pracovníkem,
3. v případě anonymního oprávněného podání vyvěšen na nástěnku v místě poskytování služby, a to po dobu 30 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 klientů sociální služby (ta je definována ve SKSS č. 6).**

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

(dále souhrnně jen „stížnosti“)

# Zdroje stížností a postupy jejich zpracování:

* **Schránka na stížnosti** – schránku na stížnosti vybírají 2 pracovníci současně,
a to 2x za měsíc, aby byla zachována objektivita. 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.
	+ **V případě využití běžné schránky na dopisy je stížnost zaevidována vždy, když je schránka vybrána a je v ní nalezena stížnost.**
* **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 vyrozumět 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 vyrozumět 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.

Stížnost nemůže vyřizovat osoba, na kterou je stížnost směrována. Pokud je stížnost vedena na vedoucího služby celý proces přebírá regionální ředitel/ka.

Stížnost od klienta služby nemusí být od klienta uvedena jako stížnost. Často se stane,
že je to podnět nebo připomínka ke druhu práce. Zde je profesní zodpovědností pracovníka ujistit se, že vyjádřením klient např. navrhuje zlepšení služby (= stížnost na kvalitu),
kterou může pracovník zaevidovat a považovat ji jako námět ke zvýšení kvality služby
nebo ji ponechá jako podnět či připomínku, kterou sdělí na nejbližší poradě týmu se zápisem v poradě, jak se s ní bude pracovat.

Př. V průběhu rozhovoru klient mluví o tom, že to je hrůza, že tady v kanceláři není pořádně kde sedět. Pracovník to může přejít, ale dá se to považovat za stížnost na kvalitu služby. V tomto případě lze stížnost vyřešit nabídnutím jiného místa k setkání, přesunu do zasedací místnosti nebo podnětem k vedení k zařízení důstojnějšího zázemí. Všechna 3 řešení jsou odpovídající, každé ale trvá jinak dlouho. Evidence této stížnosti pak má charakter připomenutí pracovníkovi, co může klientovi říci, že se změnilo.

1. **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 regionálnímu řediteli/ředitelce či vedení organizace.

Kniha stížností je vedena v papírové podobě, neboť je třeba, aby pracovníci, kteří stížnost nabrali, tyto skutečnosti vlastnoručně podepsali.

Hlavička knihy stížností vypadá například takto:

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

**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
s již založeným Protokolem o vyřízení stížnosti, který je při řešení stížnosti průběžně vyplňován.

*Protokol o vyřízení stížnosti je průvodka, která je nápovědou 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.).

**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*

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 vyřizuje příslušný regionální ředitel/ka,
* stížnost na vedení organizace vyřizuje správní rada organizace.

Romodrom, o.p.s má zřízeno oddělení Compliance (souladu s pravidly), které se dále zabývá stížnostmi a podněty v těchto oblastech:

* Sexuální zneužívání a vykořisťování klientů a beneficientů organizace
* Sexuální harrasment a obtěžování na pracovišti
* Whistleblowing, oznámení trestného činu na pracovišti
* Bossing, Mobbing

Pro dané téma Romodrom, o.p.s. zakládá nejméně tříčlennou komisi, která má v kompetenci vydávat doporučení pracovněprávního charakteru nebo zadávat zavedení opatření,
která má za cíl zvýšit kvalitu poskytovaných služeb a činností. Složení komise určuje oddělení řízení kvality a vzhledem k obsahu je možné přizvat i externí specialisty na dané téma.

V případě prověření podnětu týkajícího se sexuálního vykořisťování a zneužívání a gender based violence je externí odborník přizván vždy.

Komise Compliance je řízeno oddělením řízení kvality, vedoucí pracovník nebo regionální ředitel/ka přináší podněty a stížnosti, které toto téma nese.

**V případě neanonymního podání, kdy pracovník stěžovateli předává odpověď osobně**, obecně platí toto pravidlo: pracovník pověřený vyřízením stížnosti vyhotoví originál odpovědi a jeden stejnopis. Stejnopis odpovědi zaeviduje pod identickým evidenčním číslem, které má stížnost a Protokol o vyřízení stížnosti, a uloží je do **složky stížností a odpovědí, která je součást Knihy stížností**. Do dokumentace klienta je zaznamenána zprava o podání stížnosti.

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 klientům 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 je 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 kontroluje 3x ročně 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. O řešení stížnosti informuje svého nadřízeného.

**Vedoucí služby po konzultaci s regionálním ředitelem/ředitelkou sociálních služeb přijímá a zavádí opatření vyplývající ze stížností, která vedou ke zkvalitnění poskytované služby.**

**7. Evaluace stížností a podnětů**

Regionální ředitel/ka hodnotí pravidelně 1x ročně při kontrole služby i systém pro vyřizování stížností. V přítomnosti týmu jsou zkontrolovány zápisy a stížnostech a s týmem je komunikováno o možných opatřeních. Stížnost je podnět od klienta, kterou vyjadřuje především nenaplněnou potřebu a tak je nutné s ní pracovat.

Je možné, že i neoprávněná stížnost může být vhodným podnětem pro zlepšení kvality celkově poskytovaných služeb Romodrom, o.p.s. Např. stížnost na absenci služby, která není základní činností nabízené sociální služby, může být vhodným rozvojovým podnětem
pro spektrum služeb nabízených v dané lokalitě.

O evaluaci daných stížností je proveden stručný záznam do kontrolního zápisu.

**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 klienty sociální služby**

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

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