Zřizovatel:	Jihomoravský kraj Brno, Žerotínovo nám. 3/5, Brno 601 82
Registrovaná sociální služba:	Zámek Břežany, příspěvková organizace
Druh služby:	Chráněné bydlení
Adresa:	Viniční 440 -441 Leberova 476 Šanov 671 68
Název dokumentace:	**STANDARD č. 7** **STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SOICÁLNÍ SLUŽBY**
Zpracoval:	Cuperová Eva
Schválil:	Mgr. Ing. Vít Janků
Datum účinnosti:	**1. 10. 2019**
Reviduje:	Mgr. Ing. Vít Janků, Cuperová Eva
Přílohy:	1. Formulář k podání stížnosti

Obsah:

- **I.** Účel dokumentu
- **II.** Podnět, připomínka, stížnost
- **III.** Způsob podání stížnosti
- **IV.** Způsob vyřizování stížnosti
- **V.** Evidence stížností
- **VI.** Zásady pro postup řešení stížností

I.
ÚČEL DOKUMENTU

Tento Standard popisuje, jakým způsobem je možné podat **podnět, připomínku** nebo **stížnost,** jakým způsobem je při vyřizování postupováno a zodpovědnost pracovníků při vyřizování. Pro uživatele služby je zpracován zjednodušený materiál tohoto dokumentu.

II.
PODNĚT, PŘIPOMÍNKA, STÍŽNOSTI

Každý uživatel nebo jeho zákonný zástupce, opatrovník, klíčový pracovník uživatele nebo kterákoli jiná osoba jednající v zájmu uživatele má právo podat **podněty, připomínky** a **stížnosti** týkající se života a nespokojenosti s poskytováním sociální služby v chráněném bydlení a nám slouží jako zpětný zdroj pro rozvoj kvalitní služby.

Podnětem je zpravidla podání, které obsahuje *návrh* na nějaké zlepšení.

Připomínka je *drobná kritika* kvality nebo způsobu poskytování služby. Připomínkující osoba nepovažuje za důležité, aby podání bylo vyřizováno písemně.

Na podnět a připomínku pracovníci služby reagují v běžné denní komunikaci. Podle charakteru daného podnětu nebo připomínky se snaží věc vyřešit ihned, popřípadě se svým přímým nadřízeným, který rozhodne o dalším postupu.

Stížností se rozumí takové podání, které přináší *kritiku* a uživatel nebo jiná osoba tak dává najevo nespokojenost s úrovní poskytovaných služeb ve vztahu k uživateli a očekává nápravu nebo opatření.

III.
ZPŮSOB PODÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Stížnost může být podána:

- **<u>Ústně u:</u>**

  - u kteréhokoli pracovníka služby, na kterého se uživatel s důvěrou obrátí. **Povinností** osloveného pracovníka je stížnost sepsat a **vhodit** do schránky nebo **předat** přímo řediteli nebo sociální pracovnici.
  - sociální pracovnice
  - ředitele Zámku Březany

Ústní stížnost je zaznamenaná do **formuláře** určeného k podání stížnosti **viz příloha 1** tohoto materiálu tak, aby záznam odpovídal tomu, co chce stěžovatel říci (zápis může obsahovat i jeho přímou řeč).
Pracovník zápis stížnosti přečte a je na rozhodnutí stěžovatele, zda zapsanou stížnost podepíše.

Formulář k zápisu stížností je k dispozici u:
- pracovníků služby
- vedoucí služby
- sociální pracovnice
- ředitele

- **Vlastní písemnou formou** – dopisem zaslaným poštou na adresu poskytovatele Zámek Březany, Březany 1 a nebo e-mailem/adresa info@zamekbrezany.cz

- **Anonymně** do **schránky** umístěné ve vstupním prostoru chodby komunitního bydlení. Schránku kontrolují pracovnice služby vždy ve dvojici, a to 1x týdně (ve středu). V případě, že je ve schránce stížnost, pracovnice o tom provedou záznam a nejpozději do pátku stížnost předají sociální pracovnici, v případě její nepřítomnosti vedoucí služby. Stížnost je zaevidovaná podle článku IV tohoto materiálu.
  Pokud je při kontrole schránka prázdná, pracovnice nedělají žádný záznam.

- **Prostřednictvím mluvčího, zástupce** – uživatel má právo si zvolit svého mluvčího, zástupce /dle povahy stížnosti to může být fyzická či právnická osoba/

V případě, že **nespokojenost uživatele** s poskytováním služby **naplňuje** znaky **vážně míněného nesouhlasu**, je postupováno dle Metodického postupu – Vyjádření vážně míněného nesouhlasu s poskytováním pobytové služby.

IV.
ZPŮSOB VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

Sociální pracovnice každou **stížnost zaeviduje do knihy stížností**, ve které je zaznamenáno:

- pořadové číslo přijetí stížnosti v daném roce
- datum a způsob podání stížnosti
- kdo stížnost podává, případně za koho (v případě anonymu – se uvede anonym)
- předmět stížnosti
- datum a způsob vyřízení

Dle charakteru stížnosti ředitel pověří konkrétního pracovníka k jejímu projednání, který o průběhu, výsledku šetření a navrhovaným opatřením informuje ředitele a předloží zápisy z těchto šetření.

Zájmy uživatelů hájí klíčový pracovník, který se účastní celého procesu řešení stížnosti.

V případě souhlasu ředitele s postupem a navrhovaným opatřením vyhotoví ředitel, případně pověřený pracovník stěžovateli písemnou odpověď, kterou ředitel schválí svým podpisem. Osobě, která stížnost podala, ředitel nabídne vždy i ústní projednání výsledků prošetření stížnosti a záleží na jeho rozhodnutí, zda tuto možnost využije nebo mu stačí pouze písemné vyjádření.
Pokud si za uživatele stěžuje někdo jiný, o výsledku informujeme i dotyčného uživatele.

V případě, že ředitel neschválí navrhované opatření nebo postup šetření stížnosti, domluví se s pověřeným pracovníkem na jiném postupu projednání stížnosti, případně může pověřit jinou osobu k prošetření.

U anonymní stížnosti s výsledky šetření jsou uživatelé seznámeni vedoucí služby.

Lhůta pro vyřizování stížností
Stížnosti jsou vyřizovány bez zbytečného odkladu, a to nejpozději do 30 kalendářních dnů ode dne doručení /tuto lhůtu lze překročit pouze ve výjimečných případech, které musí být stěžovateli dány na vědomí/.

Seznamování uživatelů s pravidly podávání stížností
S možností a způsoby podání stížnosti jsou uživatelé /opatrovníci/ srozumitelnou formou seznámeni sociální pracovnicí při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby a dále v průběhu poskytování sociální služby pracovníkem služby minimálně 1 x za 6 měsíců podle materiálu „Návod na Seznámení uživatelů se situacemi“ /tento materiál je přílohou SQ 14/ a nebo v intervalech dle potřeby uživatele s jeho klíčovým pracovníkem.

Sociální pracovnice využívá obrázkové zpracování Standardu 7.

Postup při podávání stížností zpracován v obrázkové formě je pro uživatele služby vyvěšen na nástěnce ve společných prostorách jídelny služby objektu komunitního bydlení.
Právo „podat stížnost“ na průběh sociální služby je uvedeno i v Domácím řádu, který je zpracován v písemné a obrázkové formě.

V.
EVIDENCE STÍŽNOSTÍ

Stížnosti jsou zakládány podle data do složky stížností a zároveň jsou evidovány. Složka stížností je uložena u sociální pracovnice.

VI.
ZÁSADY PRO POSTUP ŘEŠENÍ STÍŽNOSTÍ

- Podání stížnosti není na újmu stěžovateli a má vést ke zkvalitnění poskytovaných služeb.
- Stížnost je povinen přijmout každý pracovník služby, který je uživatelem požádán o pomoc při vyřízení stížnosti.
- Pokud stěžovatel své podání označí jako „stížnost“, je s podáním naloženo jako se stížností.
- Pokud si podavatel není jist, zda se jedná o stížnosti či připomínku, sdělí pracovník osobě hlavní rozdíly mezi připomínkou a stížností (stížnost se řeší písemně – osoba dostane písemnou odpověď, připomínka se řeší na místě a stěžovatel neobdrží písemnou odpověď). Poté nechá osobu ve věci rozhodnout, jaký způsob si přeje.
- Za připomínku nemůže být považováno podání, které poukazuje na závažné snížení kvality poskytování služby nebo porušení práv uživatelů (např. násilí, omezení základních lidských práv, ponižování atp.).
- Pokud si za uživatele stěžuje někdo jiný, uživatele vždy informujeme.
- Stížnost na pracovníka řeší vždy ředitel, pracovník je vždy informován a má možnost vyjádřit se.
- Stížnost od stejné osoby v téže věci bude šetřena nanejvýš jednou. Opakované podání, které nepřináší nové informace a skutečnosti, se neprověřují. Osoba, která stížnost podala, je o tomto závěru prokazatelně informována.
- Pro uživatele sehrává důležitou roli jeho **klíčový pracovník**, který hájí zájmy uživatele, zajímá se o jeho problémy, hledají společná řešení.
  Pro dosažení smyslu této funkce je velmi důležitá vzájemná důvěra klíčového pracovníka - s uživatelem.

V případě nespokojenosti s poskytováním sociální služby nebo se způsobem řešení stížnosti se může uživatel nebo jeho zástupce obrátit i na jiný subjekt, a to na:

- Krajský úřad Jihomoravského kraje, Žerotínovo nám 3/5, 601 82 Brno
  tel: 541 651 111 – sociální odbor
- Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 658/39, 602 00 Brno
  tel: 542 542 111, emailová adresa : podatelna@ochrance.cz
- MPSV ČR, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2, tel. 0221921111
- Kancelář prezidenta, Hrad I. Nádvoří, 119 00 Praha 1, tel: 224 372 201,
- Český helsinský výbor, Štefánikova 21, 150 00 Praha 5 , tel: 257 221 141,

Mgr. Ing. Vít Janků, v. r.
ředitel Zámku Břežany, p. o.