PODPORA SAMOSTATNÉHO BYDLENÍ

Pravidla pro přijímání a vyřizování stížností, podnětů a připomínek

Stížnost je jakékoliv ústní nebo písemné podání, které vyjadřuje nespokojenost s kvalitou nebo způsobem poskytování sociální služby. Může se jednat o porušení povinností, kterou ukládá buď právní předpis, nebo smlouva, zpravidla spojené s porušením práv osoby (osob).

Podnět je podání, jehož obsahem je návrh na zlepšení poskytované služby, který může mít pozitivní dopad na jednotlivce nebo všechny osoby, popř. umožní zkvalitnění procesu poskytování služby. Může se jednat i o návrh na prověření, zda služba je poskytována řádným způsobem. Podněty pracovníků mohou být směřovány i k vykonávané práci.

Připomínka je drobná nespokojenost, zpravidla ihned napravitelná. Účelem připomínky je upozornit na to, že služba není poskytována podle potřeb nebo pravidel. Poskytovatel je povinen učinit takové kroky, aby se situace napravila (pokud to lze) a aby již nadále k takové situaci nedocházelo. Pracovníci mohou rovněž dávat připomínky vztahující se k výkonu práce.

Pochvala je jakékoliv ústní nebo písemné podání, které vyjadřuje spokojenost s kvalitou, způsobem poskytování služeb.

Zásady pro přijímání a vyřizování stížností

1. **BEZPEČÍ** – vstřícné a věcné přijetí stížnosti, poskytnutí podpory a času při přijímání stížnosti, diskrétnost, ochrana stěžovatele před střety zájmů ze strany pracovníků, kteří stížnost vyřizují a rizikem, že se podání stížnosti obrátí proti podateli.

2. **DISKRÉTNOST** – v průběhu vyřizování stížnosti, podnětu nebo připomínky jsou všichni, kteří s informacemi přišli do kontaktu, vázáni etickými pravidly a mlčenlivostí.

3. **OBJEKTIVNOST** – pracovník, který stížnost prověřuje, přistupuje k faktům i účastníkům objektivně.

4. **NEZÁVISLOST** – stížnost, podnět nebo připomínku nemůže vyřizovat pracovník, který by se nacházel v zásadním střetu zájmů (vztahovém, emotivním apod.).

5. **EFEKTIVITA** – stížnosti, podněty a připomínky budou prověřovány rychle, efektivně s (pokud možno) jasným závěrem. V případě oprávněné stížnosti budou následovat konkrétní a účinná nápravná opatření.

6. Klient, který není schopen podat stížnost formálně, může toto učinit ústně, nebo napsat prostřednictvím jiné osoby.

Podání stížnosti, podnětu nebo připomínky je právo uživatele služby (§ 88, písm. e zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách) a není důvodem k jakékoliv diskriminaci. Podání stížnosti, podnětu nebo připomínky nesmí být na újmu tomu, kdo ji podal, ani tomu, v jehož zájmu byla podána, nejde-li o tutéž osobu. Podavatel nesmí být poškozen ve svých právech a oprávněných zájmech, a to ani v případě, kdy se např. jeho stížnost ukáže jako neodůvodněná. Všechny stížnosti, podněty a připomínky chápeme jako zpětnou vazbu, která je zdrojem informací o kvalitě poskytovaných služeb a pomáhá nám ke zvyšování kvality poskytování sociální služby Podpora samostatného bydlení.

Předmět a způsob podání stížnosti

1. Stížnost je možné podat **ve lhůtě 1 roku** ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti. Je možné si stěžovat na způsob nebo kvalitu poskytované sociální služby, čímž se rozumí např.:

- nedodržování sjednaného rozsahu smlouvy ze strany PSB (např. klient má sjednáno dostávat vyplaceno 1.000 Kč týdně na věci osobní potřeby, klient dostane vyplaceno 800 Kč týdně, klient je nespokojen),
- nespokojenost s chováním pracovníků a dalších osob přicházejících do kontaktu s klienty (praktikanti) - např. nevhodné oslovování klienta (zdrobněliny, přezdívky, jednostranné tykání ze strany pracovníka, pokud se na tom s klientem nedohodli), nedodržování mlčenlivosti (pracovník hovoří o klientovi na veřejnosti), porušení práv klienta, porušení etického kodexu a chování odporující obecně morálním přístupům.

2. V případech, kdy klienti řeší vzájemné spory v oblasti mezilidských vztahů (hádky mezi klienty, dodržování Vnitřního řádu zařízení), není toto považováno za stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby. Je v zájmu všech, aby i tyto spory byly urovnány, a proto platí pravidlo, že klienty vždy vyslechneme (obě strany sporu) a vzniklý problém řešíme (zprostředkováním vzájemné dohody mezi klienty, hledáním smírného řešení, vysvětlením dané situace klientovi).

3. Mimo stížností se zabýváme také jinými podáními, která mohou mít vliv na poskytování sociální služby. Chápeme je jako zpětnou vazbu na kvalitu poskytované sociální služby či podnět a impulz pro zlepšení. Těmito podáními mohou být:

a) Pochvaly - jsou uloženy u VZ.
b) Podněty a připomínky přijaté písemnou formou (i schránkou důvěry). Ústně podané podněty či připomínky (např. od klientů, rodičů) jsou navzájem ústně předány mezi VZ a pracovníkem v sociálních službách a řešeny dohodou na dalším postupu.

4. Podat stížnost si může každý, kdo je nespokojen sám nebo v zájmu jiné osoby.

5. Stížnost může být podána ústně, a to kterémukoliv pracovníkovi služby.

6. Stížnost může být podána také písemně, a to:
   a) písemností adresovanou vedoucí zařízení na adresu organizace – Hladnovská 751/119, Ostrava-Muglinov 712 00
   b) e-mailem na vaculinova.marie@ctyrlistekostrava.cz
   c) osobním předáním pracovníkům PSB
   d) prostřednictvím schránky důvěry, která je umístěna u vchodu do kanceláře PSB
   e) datovou schránkou organizace – 9qab7g4

7. Stížnosti mohou být i anonymní a zabýváme se jimi stejně jako podáními, u nichž známe osobu podávajícího. Dodržení formální stránky podání stížnosti není důležité, podstatný je obsah sdělení, čili zda nedošlo k porušení něčích práv. Každou stížností se zabýváme.

Způsob přijímání stížnosti

1. Přijetí ústní stížnosti

a) Pracovník může se stěžovatelem zaznamenat stížnost bez jakékoliv změny obsahu do formuláře ,,Záznam o přijetí ústní stížnosti“, dále jen formulář a tento poté předat VZ.

b) Stěžovatele je nutné sepsání stížností na formulář s obsahem seznámit (dá se mu text přečíst, nebo je mu přečten), pracovník se stěžovatele zeptá, zda souhlasí se zněním záznamu (záznam na jeho žádost doplní či opraví). Stěžovatel záznam podepíše. Formulář je vyhotovován vždy ve dvou kopiích (okopírován, popř. 2x sepsán), přičemž jedno vyhotovení dostává vždy stěžovatel (při kopírování originál).

c) Dále pracovník stěžovatele informuje o tom:
- že nejpozději do 30 dní bude stížnost VZ vyřízena
- že bude o vyřízení stížnosti písemně vyrozuměn

d) Osoba podávající stížnost má právo zvolit si svého zástupce, či jinou blízkou osobu, aby byli písemnému záznamu přítomni (jako podpora).

2. Písemná stížnost (i v elektronické podobě) je neprodleně předáno vedoucí zařízení, která stížnost zaeviduje, a to včetně podkladů, které dokazují řádné vyřízení stížnosti. Evidence je u ní uložena a stěžovateli je do ní umožněno nahlédnout, či si pořizovat kopie, nebo výpisy.

3. Dalším způsobem, jak lze podat stížnost je **schránka důvěry**, která je umístěna u vstupu do kanceláře PSB (tj. na ulici Hladnovská 757/119a, Ostrava – Muglinov, 4. podlaží). Je viditelně označena. U schránky důvěry jsou vyvěšena pravidla pro podávání a řešení stížností ve zjednodušené verzi. Schránku důvěry kontroluje a 1x týdně písemnosti v ní umístěné vybírá VZ (zpravidla v pondělí, pokud na tento den připadne nepracovní den, je výběr učiněn den následující). Výběru se může účastnit také druhá osoba např. klient, pracovník v sociálních službách. O výběru schránky je učiněn záznam, který má VZ.

Veškeré stížnosti eviduje VZ. Stížnost podána v jakékoliv podobě, je písemně evidována v ,,Knize stížností". Kniha stížností a veškeré podklady ke stížnosti jsou uloženy u VZ.

Prošetřování stížnosti

1. Stížnosti prošetřuje VZ. V případě, že stížnost směřuje proti VZ, je tato předána k vyřízení řediteli organizace.

2. Stěžovatel, pokud je znám, je vždy vyslechnut (co se stalo, jakou újmu cítí, zda byl u situace přímo on, zda byli i jiní svědci situace, jak chce, aby byla situace vyřešena),
   - pokud byla stížnost podána jinou osobou v jeho zájmu (klient viděl pracovníka, jak křičel po klientovi), je vyslechnut také poškozený,
   - jsou vyslechnutí případní další svědci situace.

3. Situace je řešena s tím, proti němuž stížnost směřuje takto:
   - je seznámen s obsahem stížnosti,
   - je zjišťováno jeho stanovisko,
   - pokud pochybení uzná, tak podle závažnosti pochybení následuje sankce (napomenutí, písemná výtka, snížení příplatku osobního ohodnocení, písemné upozornění ředitele organizace na nedodržování pracovních povinností, ukončení pracovního poměru dle zákoníku práce),
   - vždy je chybující povinen se poškozenému osobně omluvit,
   - pokud pochybení neuzná, a stěžovatel souhlasí, je přistoupeno k vzájemné konfrontaci mezi ním a osobou, která pochybila (popř. dalšími svědky), o z konfrontace je učiněn zápis, ve kterém je popsán obsah stížnosti, stanoviska obou stran (či případných svědků) a rozhodnutí,
   - konečné rozhodnutí je na VZ (stížnost je oprávněná, pokud existují nesporné důkazy).

4. Pokud není úplně zřejmý obsah sdělení, ale dá se zjistit, kdo ho podal, VZ se jím i přesto zabývá (např. klient nemusel být schopen přesně vyjádřit svou stížnost) a zjišťuje, zda by se nemohlo jednat o stížnost.

5. Prošetřování ANONYMNÍ stížnosti:
   a) Je nutné zjistit skutečný stav (vyslechnutí pracovníka či osob, kteří mohli být případnými svědky situace, apod.)
   b) Situace je řešena s tím, proti němuž stížnost směřuje, obdobně jako v bodě č. 3.

6. Stížnost se neprošetřuje v případech, kdy je obsah stížnosti nejasný a nepřezkoumatelný nebo se nevztahuje k poskytované sociální službě a v případech opakované stížnosti, kdy již byla předchozí totožná stížnost téhož stěžovatele vyřízena a v nově podané stížnosti nebyly uvedeny nové skutečnosti zasluhující nové prošetření.

7. Pokud bude ze stížnosti, podnětu nebo připomínky patrné, že předmětná záležitost náleží do vyřízení jiné organizaci nebo je patrné, že předmětná záležitost spadá do řízení orgánům

činným v trestním řízení nebo se na ně vztahuje správní řízení, další šetření bude zastaveno a postoupeno do pěti dnů příslušné organizaci.

Vyřizování stížnosti

1. Stížnosti se vyřizují písemně. Za zpracování zodpovídá VZ.

2. V případě, že mezi stěžovatelem a osobou, proti níž stížnost směřovala, dojde ke smírnému vyřešení situace (v rámci společného jednání za přítomnosti VZ), o tomto smíru je pořízen písemný záznam z jednání, jehož kopii obdrží všichni zúčastnění. V tomto záznamu z jednání je uvedeno, na čem se strany shodly (pracovník uznal chybu a stěžovateli postačovala osobní omluva na místě k pocitu zadostiučinění). Součástí záznamu není poučení o právu přezkoumání vyřízení stížnosti, a to právě z důvodu učiněného smíru.

3. V ostatních případech se stížnost vyřizuje formou dopisu, který obsahuje:
- popis zjištěných skutečností a způsobu jakým byly zjištěny
- výsledek (oprávněnost, neoprávněnost, částečná neoprávněnost)
- opatření, která budou nebo byla přijata k odstranění závadného vztahu včetně způsobu narovnání vůči stěžovateli (sankce vůči pracovníkům, přeorganizování práce, zvýšení kontrolní činnosti, pracovník se omluví, škoda bude nahrazena)
- poučení o možnosti obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti na nadřízený orgán poskytovatele nebo na instituci sledující dodržování lidských práv s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti, a to v této hierarchii:
    - Ředitel organizace
    - Zřizovatel organizace – Magistrát města Ostravy
    - Krajský úřad Moravskoslezského kraje
    - Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR
    - Veřejný ochránce práv - ombudsman

Kontakty:
Ředitel organizace – PhDr. Svatopluk Aniol, Hladnovská 751/119, Ostrava-Muglinov 712 00, aniol.svatopluk@ctyrlistekostrava.cz, tel: 555 132 201

Magistrát města Ostrava, Prokešovo náměstí 1803/8, Ostrava 702 00, posta@ostrava.cz, tel: 599 499 311

Krajský úřad Moravskoslezského kraje, ul. 28. října 2771/117, Ostrava 702 00, posta@msk.cz, tel: 595 622 222

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR, Na Poříčním právu 1/376, Praha2 128 00, posta@npsv.cz, tel: 950 191 111

Kancelář veřejného ochránce práv Ombudsman, Údolní 658/39, Brno 602 00, podatelna@ochrance.cz, tel: 542 542 888

4. Pokud byl stěžovatelem klient, je mu předáván dopis osobně s vysvětlením obsahu, pokud byla stěžovatelem jiná osoba, je dopis zasílán na adresu poštou.

5. Odpověď na anonymní stížnost se vyvěšuje na nástěnku v kanceláři PSB. Odpověď neobsahuje citlivé údaje. Pokud se zveřejňuje i text stížnosti, tak jsou citlivé údaje začerněny. Lhůta pro vyvěšení odpovědi je 30 kalendářních dní, po uplynutí je uložena u VZ.

6. Stížnosti se vyřizují bez zbytečného odkladu, nejdéle do 30 kalendářních dní. V případech, kde není možné tuto lhůtu dodržet (např. pracovník, kterého je nutné vyslechnout je dlouhodobě nemocen) je vedoucí zařízení povinna písemně informovat stěžovatele o tom, že lhůta dodržena nebude, s řádným odůvodněním a uvedením lhůty, kdo které bude stížnost vyřízena.

Seznamování s pravidly pro přijímání a vyřizování stížností

1. Zájemci o službu jsou seznamování s pravidly pro stížnosti před podpisem smlouvy. U informování je také přítomen zástupce zájemce, který je s těmito pravidly rovněž seznámen.

2. Pro lepší pochopení pravidel pro přijímání a vyřizování stížností slouží zjednodušená verze, která je také vyvěšena u schránky důvěry.

3. Klienti jsou s pravidly pro přijímání a vyřizování stížností seznamováni průběžně během poskytování sociálních služeb.

Návaznost na zvyšování kvality sociální služby

1. Veškeré podněty, připomínky a stížnosti jsou podnětné pro další rozvoj služby, protože nás upozorňují na naše rezervy v různých oblastech.

2. Informace o přijatých stížnostech, připomínkách, podnětech a případných pochvalách jsou také zasílány 1x čtvrtletně na kontrolní oddělení organizace.