

# Standardy kvality sociálních služeb

(Zákon č. 108/2006 Sb.)

## Standard č. 7

### Řád řešení stížností uživatelů služeb

Platí pro tyto registrované sociální služby:

<b>název služby</b>	<b>druh služby (§)</b>	<b>číslo registrace</b>
Poradny pro zrakově postižené v Jihomoravském kraji	37	5856220
Asistenční služby nevidomým v Jihomoravském kraji	42	7053308
Aktivizační služby zrakově postiženým - Brno a okolí	66	5133774
Aktivizační služby zrakově postiženým – Břeclavsko	66	4215822
Aktivizační služby zrakově postiženým – Vyškovsko	66	6590884
Aktivizační služby zrakově postiženým – Znojemsko	66	2917948
Sociální rehabilitace zrakově postižených	70	2208396
HapAteliér – sociálně terapeutická dílna pro zrakově postižené	67	1103016

## TyfloCentrum Brno, o. p. s.



OBSAH

Název kapitoly	číslo stránky
Definice stížnosti:.....	4
Kromě stížnosti může uživatel podat:.....	4
Seznámení uživatele s možností projevit svou stížnost.....	4
Způsob podání a forma podnětu/připomínky/stížnosti: .....	4
Kdo může podnět/připomínku/stížnost podat: .....	5
Kdo stížnost vyřizuje a způsob informování o výsledku řešení .....	6
Oznámení o výsledku řešení:.....	7
Předávání informací o stížnostech mezi pracovníky.....	7
Lhůty pro vyřízení .....	8
Dokumentace.....	8

**Evidence procesu přípravy, schvalování a revizí:**

Vydání č.:	Platné od:	Zpracoval:	Zrevidoval:	Schválil:
1	1. 10. 2012	Kozderová, DiS.	Ing. Plachá	RNDr. Bubeníčková

*Bubeničkova*

Revize č.:	Předmět revize:	Strana:	Platné od:	Podpis správce kopie:
1				
2				

Revize č.	Zpracoval: Jméno/Podpis	Zrevidoval: Jméno/Podpis	Schválil: Jméno/Podpis
1.			
2.			

## **Řád řešení stížností společnosti TyfloCentrum Brno, o.p.s.**

Řád řešení stížností obsahuje možnosti podání stížností, postup vyřízení a jeho lhůty, v řádu jsou dále uvedeny kontakty na další nezávislé instituce, u kterých lze stížnost podat.

### **Definice stížnosti:**

- **Stížnost** – kritické podání týkající se rozsahu nebo způsobu poskytování služby nebo jednání pracovníka.

### **Kromě stížnosti může uživatel podat:**

- **Podnět** – podání, které přináší nový nápad, návrh na zlepšení.
- **Připomínka** – upozornění na mírné nedostatky, drobná kritická sdělení na kvalitu či způsob poskytování služby. Uživatel žádá, aby situace byla řešena, avšak důvěřuje poskytovateli, že náprava bude sjednána bez jeho další iniciativy. Pokud si pracovník není jistý závažností připomínky, posuzuje danou věc jako stížnost.

### **Seznámení uživatele s možností projevit svou stížnost**

Při sjednávání dohody o službách poskytovaných společností TyfloCentrum Brno, o.p.s. (dále jen poskytovatel) je uživatel informován o řádu řešení stížností a v případě zájmu je uživateli předán v písemné podobě. Řád řešení stížností je k dispozici v těchto formách: zvětšený černotisk, braillský tisk, elektronická podoba, zvuková nahrávka.

Řád řešení stížností je k dispozici u všech pracovníků, na nástěnce v prostorách poskytovatele a na webových stránkách poskytovatele.

Sociální pracovník v rámci konzultací nebo v průběhu služby připomene téma stížností a způsobu podání, informaci zaznamená do individuálního plánu uživatele.

### **Způsob podání a forma podnětu/připomínky/stížnosti:**

#### **Forma:**

- a) ústní
- b) písemná

#### **Způsob předání:**

- c) ústně telefonicky nebo osobně
- d) písemně předáním pracovníkovi, vhozením do schránky, poštou, elektronicky emailem

Stěžovatel má možnost anonymního podávání stížnosti, předání může proběhnout rovněž v zastoupení.

**a) Ústní stížnost:**

Stěžovatel sdělí kterémukoliv pracovníkovi svou stížnost, pracovník spolu nebo bez stěžovatele vyplní formulář pro přijetí stížnosti a celou věc postoupí k řešení personálnímu manažerovi. V případě, že si stěžovatel nepřeje tento formulář vyplnit, vyplní jej zaměstnanec bez jeho účasti a tuto skutečnost zaznamená do formuláře pro přijetí stížnosti.

**b) Písemná stížnost:**

- 1. předání pracovníkovi** – stížnost lze předat kterémukoliv pracovníkovi, který do formuláře pro přijetí stížnosti uvede způsob, jméno, příjmení, pozici a datum přijetí stížnosti a předá písemnou stížnost personální manažerce.
- 2. vhozením do schránky**

Umístění schránky, osoby zodpovědné za výběr

pracoviště	umístění	kdo vybírá
<b>Brno</b>	v 1. patře budovy, u vchodu do prostor poskytovatele	správce budovy a personální manažer
<b>Brno - Poděbradova 58, odloučené pracoviště dílen</b>	u vstupních dveří do prostor; vedle věšáků pro uživatele	správce budovy a vedoucí služby
<b>Břeclav</b>	před vchodem do kanceláře	vedoucí pracoviště za účasti uživatele
<b>Moravský Krumlov</b>	kancelář pracovnice	vedoucí pracoviště za účasti uživatele
<b>Vyškov</b>	hlavní vchod do budovy školy	vedoucí pracoviště za účasti uživatele
<b>Znojmo</b>	vstupní místnost	administrativní pracovnice a vedoucí služby

Schránka je vybírána pravidelně nejméně 1x za 14 dnů odpovědnými pracovníky, (viz výše.) a je o tom vyhotoven záznam. Pokud je stížnost v Braillově bodovém písmu, překlad zajišťuje správce domu.

- 3. poštou** – na adresu sídla společnosti nebo detašovaných pracovišť, pracovník, který stížnost obdrží, vyplní formulář a přiloží písemnou stížnost, postoupí k řešení personální manažerce.
- 4. elektronicky emailem** – pracovník, který email obdrží, vyplní formulář, vytiskne email a předá stížnost k řešení provoznímu manažerovi.

**Kdo může podnět/připomínku/stížnost podat:**

- a) uživatel služby;
- b) doprovod uživatele;

Standardy kvality sociálních služeb – standard č. 7

- c) rodinní příslušníci nebo přátelé uživatele;
- d) jakákoli fyzická nebo právnická osoba

Stížnost je možné podat i anonymně nebo v zastoupení.

Uživatel může požádat kterékoli pracovníka poskytovatele o sepsání stížnosti. Tento pracovník je povinen stěžovateli se sepsáním stížnosti pomoci.

## **Kdo stížnost vyřizuje a způsob informování o výsledku řešení**

1. **Stížnost na konkrétního pracovníka** vyřizuje vždy personální manažer a přímý nadřízený pracovníka, kterého se stížnost týká. Pracovník, kterého se stížnost týká, musí být informován a přizván k projednávání stížnosti.

Stěžovatel je o výsledku informován písemně (zvětšený černotisk, braillový tisk), osobně v dohodnutém termínu nebo poštou (možnost slepecké zásilky).

2. **Stížnost na službu** vyřizuje personální manažer a vedoucí služby. V případě stížnosti na více služeb, stížnost vyřizuje personální manažer a ředitel společnosti, k projednávání stížnosti mohou být přizváni vedoucí jednotlivých služeb.

Rovněž stěžovatel má právo se zúčastnit procesu vyřizování stížnosti. Stěžovatel má právo přizvat k procesu vyřizování další osobu.

Stěžovatel je o výsledku informován písemně (zvětšený černotisk, braillový tisk), osobně v dohodnutém termínu nebo poštou (možnost slepecké zásilky).

3. **Anonymní stížnost na konkrétního pracovníka** vyřizuje vždy personální manažer a přímý nadřízený pracovníka, kterého se stížnost týká. Pracovník, kterého se stížnost týká, musí být informován a přizván k projednávání stížnosti.

Výsledek řešení je vyvěšen na viditelném místě v prostorách poskytovatele (nástěnka u schránky stížností) po dobu minimálně 15 dnů (z toho nejméně týden po rozeslání měsíčního programu) a informace o ukončení řešení stížnosti je zveřejněna v měsíčním programu aktivit, popř. v časopisu Chaloupka.

4. **Anonymní stížnost na službu** vyřizuje personální manažer a vedoucí služby.

Výsledek řešení je vyvěšen na viditelném místě v prostorách poskytovatele (nástěnka u schránky stížností) po dobu 15 dnů a je na něj upozorněno v měsíčním programu aktivit popř. v časopisu Chaloupka.

5. **Stížnost na ředitele společnosti** vyřizuje personální manažer a předseda správní rady. Stěžovatel je o výsledku informován písemně (zvětšený černotisk, braillový tisk), osobně v dohodnutém termínu nebo poštou (možnost slepecké zásilky).

Ředitel je vždy informován o řešení stížnosti dle předchozích bodů a je v jeho pravomoci rozhodnout o výsledku řešení.

### **Oznámení o výsledku řešení:**

**Vždy je vytvořen písemný zápis o výsledku řešení stížnosti**, který je předán stěžovateli dle preferencí viz Formulář pro přijetí stížnosti. Poskytovatel preferuje osobní předání, pak teprve volí doručení poštou.

<b>jakým způsobem je Stížnost podána:</b>	<b>jakým způsobem je předán výsledek řešení:</b>
ústně telefonicky	osobně nebo poštou
ústně osobně	osobně
písemně e-mailem	jako příloha e-mailem
písemně poštou	poštou
písemně předáním pracovníkovi	osobně
písemně vhozením do schránky	poštou
anonymně	zveřejněním (časopis Chaloupka, kalendář akcí a služeb, nástěnky v prostorách poskytovatele), kde je k nahlédnutí řešení stížnosti

Pokud stížnost není podle stěžovatele vyřízena uspokojivě, může se stěžovatel odvolat nebo se obrátit na správní radu poskytovatele.

Stížnosti mohou být podávány i na kontakty uvedené v Příloze č. 1

### **Předávání informací o stížnostech mezi pracovníky**

O stížnostech a výsledku řešení informuje personální manažer vedoucí služeb na poradě vedoucích služeb, neuvádí jména ani osobní údaje zúčastněných.

O podaných stížnostech, jejich řešení a návrhu opatření informuje personální manažer ředitele společnosti, který tyto návrhy schvaluje.

Vedoucí služby informuje své podřízené na týmové poradě o věcném obsahu a výsledku řešení stížnosti, neuvádí jména ani osobní údaje zúčastněných.

Problematika stížností se může otevřít na supervizi.

## **Lhůty pro vyřízení**

Přijaté stížnosti jsou řešeny bez zbytečných průtahů nejdéle však do 30 dnů od přijetí stížnosti. V odůvodněných případech může být tato lhůta prodloužena až na 60 dnů nebo déle překročena, pokud k vyřízení stížnosti není dostatek podkladů. V případě překročení základní lhůty budou všichni účastníci informováni.

Lhůta pro odvolání od obdržení výsledku řešení stížnosti je 15 dnů.

## **Dokumentace**

Při vybírání schránky se vyhotovuje záznam do evidence o výběru schránky stížností, který je v písemné podobě uložen u osoby odpovědné za výběr schránky, v detašovaném pracovišti u vedoucích středisek a v sídle poskytovatele u personálního manažera.

Stížnosti jsou evidovány a uloženy v uzamykatelné skříni u personální manažerky a kopie u vedoucích služeb.

Při přijetí stížnosti se provádí záznam do formuláře pro přijetí stížnosti (příloha 2). O projednávání stížnosti vede personální manažer Zápis z projednávání stížnosti (příloha č. 3).

Stěžovatel bude informován prostřednictvím formuláře Vyjádření k stížnosti, který vyhotovuje personální manažer.

Stížnosti jsou vedeny pod pořadovým číslem - pořadové číslo/rok/zkratka služby v dokumentu Evidence stížností u personálního manažera.

Výsledek řešení je vždy vyhotoven písemně (příloha č. 4), vyhotovuje jej personální manažer, který výsledek stížnosti dále postoupí k odeslání.

Do dokumentace může nahlížet dozorčí rada, ředitel a účastníci procesu řešení stížnosti.

Archivace podléhá archivačnímu řádu společnosti.

## **Na závěr**

Při vyhledávání kontaktů na instituce, které mohou stěžovatele zastupovat, jsou pracovníci poskytovatele povinni poskytnout stěžovateli pomoc.

Pro uživatele jsou ve všech střediscích k dispozici jednoduché pokyny, jak projevit podnět/připomínku/stížnost, a to ve zvětšeném černotisku i Braillově písmu.