



Vnitřní pravidla pro podávání stížností a podnětů

Pravidla pro podávání a vyřizování stížností klientů služby a jiných osob na způsob a kvalitu poskytované sociální služby

Hlavním zájmem organizace PIAFA Vyškov, z.ú., je spokojenost klientů s kvalitou poskytovaných služeb. PIAFA Vyškov, z.ú. stojí o zpětnou vazbu od klientů služby. Zpětná vazba může mít podobu podnětů, připomínek a **stížností**.

Každé vyjádření je považováno za informaci, která může ovlivnit nebo vylepšit stávající stav poskytování sociální služby.

Co je stížnost:

- vyjádřená nespokojenost, vyžadující složitější řešení spíše než okamžitou reakci,
- neřešený problém,
- podání, v němž je stěžováno na kvalitu nebo způsob poskytování služby,
- je-li klientem označeno podání jako stížnost, pak jde o stížnost, ať je jeho obsah jakýkoli.

Co je podnět či připomínka:

- návrh na zlepšení služby,
- návrh na efektivnější organizaci, provoz,
- pochvala a poděkování.

O podnětu či připomínce jsou pracovníci služby informováni na poradě pracovníkem, který připomínku či podnět přijal. Připomínka je projednána přítomnými pracovníky a zaznamenána včetně případného výstupu v zápisu z porady. Klientovi je následně předána zpětná vazba pracovníkem, který podnět či připomínku přijal.

Kdo si může stěžovat:

- zájemce o službu či uživatel služby (může požádat o pomoc zástupce - osobu, které důvěřuje, např. sociálního pracovníka, klíčového pracovníka, rodinného příslušníka a další),
- kdokoliv v zájmu zájemce či uživatele služby (např. opatrovník, poručník, zmocněnec, rodinný příslušník a další),
- v případě potřeby zajistí poskytovatel tlumočníka nebo zprostředkovatele komunikace.

Jak podat stížnost:

- ústně či písemně,
- jmenovitě či anonymně.

V případě ústního podání pracovník, kterému byla stížnost podána, převede tuto stížnost do písemné formy a pokud je to možné, nechá její obsah stvrdit podpisem stěžovatele, ke kterému připojí i svůj podpis.



Kde podat stížnost:

- osobně či telefonicky, u kteréhokoliv pracovníka PIAFA Vyškov, z. ú.,
- běžnou poštou na adresu: PIAFA Vyškov, z. ú., Nosálovská 2/53, Vyškov 682 01,
- prostřednictvím elektronické pošty na email: piafa@piafa.cz,
- prostřednictvím označených schránek, umístěných na pracovištích:
 - Sociálně rehabilitační centrum PIAFA, Nosálovská 2/53, Vyškov,
 - PIAFA Vyškov, z.ú. - areál Šafářský dvůr, Cukrovarská 479/3a, Vyškov,
 - PIAFA Vyškov, z.ú. - Obchůdek Kovárna, Cukrovarská 8 a, Vyškov.

Schránky jsou každé pondělí (v případě st. svátku v nejbližším možném termínu) kontrolovány pověřenými pracovníky (sociální pracovník či ředitelka organizace). Schránku stížností musí vybírat 2 pracovníci.

Klient má právo vyjádřit se:

- ke službě, kterou vnímá jako omezující,
- ke službě, kterou vnímá jako porušující lidská práva,
- ke službě, kterou vnímá jako porušující lidskou důstojnost,
- k prostředí, ve kterém je služba poskytována,
- k personálu,
- k provozu a chodu celé organizace,
- k řešení stížností,
- dalším otázkám týkajícím se dané služby.

Právo organizace:

Organizace má právo nezabývat se řešením konfliktů, které nesouvisí s poskytováním služeb PIAFA Vyškov, z.ú.

Evidence stížností:

Evidence stížností je vedena v knize Řešení námětů, připomínek a stížností uživatelů služeb (uložena u vedení organizace), označena S/vzestupná číselná řada/rok.

Průběh a vyřízení stížnosti jsou evidovány v Záznamu o podávání a řešení stížností (kdo a kdy přijal a kdo a kdy vyřídil) a založeny ve složce Stížnosti, která je součástí knihy Řešení námětů, připomínek a stížností.

Evidenci stížností vede pověřený pracovník – ředitelka organizace, 2 x ročně hodnotí počet, formu a předmět stížnosti a jejich vyřízení.

Řešení stížností:

Řešením stížností se zabývá vedoucí služby, ředitel, případně výbor organizace. Odpovědný pracovník – viz. Schéma pro podávání stížností, je povinen stížnost prošetřit a o přijatém opatření informovat stěžovatele v přiměřené lhůtě – maximálně do 28 dnů od podání stížnosti. Při řešení stížnosti je prvotně zjišťována její opodstatněnost. Poté je přistoupeno k jejímu vyřízení.



Vyřízení stížnosti se řídí těmito pravidly:

- je řešeno nejpozději do 28 kalendářních dnů od jejího přijetí,
- je písemné, s uvedením data vyřízení, čitelně podepsáno odpovědným pracovníkem,
- obsahuje vyjádření o opodstatněnosti stížnosti,
- v případě opodstatněné stížnosti obsahuje přijatá opatření,
- obsahuje informaci o právu odvolání se proti vyřízení stížnosti, a kam se lze odvolat,
- v případě anonymního podání stížnosti informuje organizace o jejím řešení na nástěnce u schránek stížností a na webových stránkách, a to v předepsaných lhůtách.

Odvolání proti vyřízení stížnosti:

Odvolat se lze k nadřízenému orgánu, v případě stížnosti na ředitele k výboru organizace nebo k nezávislému orgánu či instituci, jež sleduje dodržování lidských práv.

- **Ministerstvo práce a sociálních věcí**
Na poříčním právu 1/376
128 01 Praha 2
telefon: 221 921 111
- **Kancelář veřejného ochránce práv**
Údolní 39
602 00 Brno
telefon: 542 542 888
- **Český Helsinský výbor**
Jelenní 199/5
110 00 Praha 1
telefon: 220 515 188

Způsob informování klientů o možnostech a způsobech podávání stížností:

O právu podat podnět, připomínku či stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby je zájemce o službu informován sociálním pracovníkem při vstupu do služby před podpisem Smlouvy o poskytnutí sociální služby. Informace je podána způsobem, zohledňujícím mentální schopnosti a způsob komunikace zájemce o službu. Právo podávat podnět, připomínku či stížnost je uživatelům připomínáno klíčovým pracovníkem při hodnocení služby.

Informace o možnosti podat stížnost jsou rovněž písemně uvedeny u schránek na podávání stížností.

Způsob seznamování zaměstnanců s postupem a způsobem řešení stížností ze strany uživatelů služeb:

O postupu při přijímání stížností jsou informováni při nástupu do pracovního poměru všichni noví zaměstnanci. Jsou seznámeni se schématem řešení stížností a s tím, komu stížnost předávají, jakou formou a jak je s ní dále naloženo. O stížnostech jsou zaměstnanci pravidelně informováni na poradách – zápis z porad, a analogicky o řešení stížností a připomínek ze strany klientů služeb. Zaměstnancům jsou dané informace opakovány v rámci interních školení k problematice SQSS.