

RADKA z.s. - Sociální centrum RADKA

Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi

Platnost od 2. 4. 2018

Příloha č. 2 k vyhlášce č. 505/2006 Sb. - **Standardy kvality sociálních služeb**

7. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

Kritérium
a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby, a to ve formě srozumitelné osobám; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;
b) Poskytovatel informuje osoby o možnosti podat stížnost, jakou formou stížnost podat, na koho je možno se obracet, kdo bude stížnost vyřizovat a jakým způsobem a o možnosti zvolit si zástupce pro podání a vyřizování stížnosti; s těmito postupy jsou rovněž prokazatelně seznámeni zaměstnanci poskytovatele;
c) Poskytovatel stížnosti eviduje a vyřizuje je písemně v přiměřené lhůtě;
d) Poskytovatel informuje osoby 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.

DOKUMENT JE ÚPLNÝ A PLATNÝ.

V Kadani dne 2.4.2018

a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby, a to ve formě srozumitelné osobám; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;

RADKA, z. s. má zpracovanou vnitropodnikovou metodiku (Pravidla pro podávání a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování služby), která upravuje: - pozor, je tam uvedeno mimo SCR!!!

- kdo si může stížnost podat
- co to je stížnost / podnět / připomínka
- podávání stížností
- vyřizování stížností.

Podle těchto pravidel postupují pracovníci při řešení stížností, podnětů, připomínek.

Uživatele o pravidlech pro podávání a vyřizování stížností srozumitelně informujeme ústní formou pracovník/ce služby před podpisem Dohody o spolupráci či uzavřením ústní dohody o spolupráci. Dále jsou tyto informace součástí samostatného dokumentu Vnitřních pravidel pro poskytování služby, které jsou uživateli vždy pracovníkem/cí služby předány při uzavření spolupráce.

b) Poskytovatel informuje osoby o možnosti podat stížnost, jakou formou stížnost podat, na koho je možno se obracet, kdo bude stížnost vyřizovat a jakým způsobem a o možnosti zvolit si zástupce pro podání a vyřizování stížnosti; s těmito postupy jsou rovněž prokazatelně seznámeni zaměstnanci poskytovatele;

O možnostech podání stížnosti informujeme uživatele před a při podepisování Dohody o spolupráci s uživatelem či uzavření ústní dohody. Pracovník/ce uživateli vždy vysvětlí, jakou formou a jakým způsobem si může stěžovat na službu. Také uživateli vždy předá Vnitřní pravidla pro poskytování služby jejichž součástí je Formulář připomínek a stížností. Dále je v tomto dokumentu, konkrétně v bodě 5. popsán postup podávání a vyřizování stížností a připomínek na kvalitu poskytované služby. Zde je uživatel mimo jiné také informován o možnosti zvolit si pro podání a vyřizování stížnosti svého zástupce.

O možnosti podat stížnost je uživatel dále informován na nástěnce pro uživatele SAS, která je umístěna na viditelném místě v prostorách SCR. Nástěnky jsou vždy umístěny na chodbě dané provozovny a je vyznačeno místo pro umístění vyřízených stížností.

S ohledem na dobu, po kterou je služba uživateli poskytována (většinou déle než 6 měsíců), je vhodné předávat informace o možnostech podání stížností opakovaně v průběhu této doby.

Stížnost je možné podat také jinou formou než prostřednictvím formuláře stížnosti (např. ústně) – pravidla jsou rovněž uvedena v dokumentu Vnitřní pravidla poskytování služby. S těmito postupy jsou seznámeni všichni zaměstnanci RADKA, z.s., seznámení s pravidly stvrzují svými podpisy při nástupu do pracovního poměru.

c) Poskytovatel stížnosti eviduje a vyřizuje je písemně v přiměřené lhůtě;

Stížnosti / připomínky a zápisy o projednání a vyřízení jsou uschovány v šanonu u ostatních stížností Sociálního centra RADKA. – Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi.

Stížnosti a připomínky jsou vyřízeny nejpozději do 30 pracovních dnů, kdy je podána uživateli písemná odpověď osobně či je zaslána na adresu autora. Není-li možné stížnost do 30 dnů prošetřit, je uživatel písemně informován

o důvodech delšího trvání vyřizování stížnosti nebo připomínky. V případě anonymní stížnosti je vyřízení vyvěšeno na nástěnce v chodbě dané provozovny, kde byla stížnost podána.

Písemné vyjádření ke stížnosti musí obsahovat:

- a) zda stížnost byla uznána za oprávněnou nebo ne
- b) v případě oprávněné stížnosti, bude sjednána náprava (např. omluva).
- c) jaká budou přijata opatření, aby se situace neopakovala
- d) datum vyřízení stížnosti
- e) jméno a podpis osoby, která vyjádření zpracovala
- f) pokud je to možné - podpis osoby, která vyřízení stížnosti převzala.

Pokud to vyžaduje zdravotní stav uživatele, příslušný pracovník mu vyřízení stížnosti objasní tak, aby mu uživatel porozuměl.

d) Poskytovatel informuje osoby 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.

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti má uživatel možnost se obrátit na další nezávislé instituce, jako jsou Krajský úřad Ústeckého kraje, Ministerstvo práce a sociálních věcí nebo Kancelář veřejného ochránce práv či Český helsinský výbor. Tyto informace jsou součástí dokumentu Vnitřní pravidla pro poskytování služby. Tuto informaci podá také zaměstnanec RADKA, z.s. v případě nespokojenosti stěžovatele s dosavadním postupem.

DŮKAZY O DOHLEDÁNÍ:

- Vnitřní pravidla pro poskytování služby; včetně Formuláře připomínek a stížností
- Pravidla pro podávání a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování služby (směrnice)
- Šanon k evidenci stížností – k nahlédnutí v RADKA z.s. – **zatím není, žádná stížnost nebyla**

LEGENDA PRÁCE NA STANDARDU č. 7

Datum	Osoby	Místo
13.8.2010	Tým SCR – RADKA O.s.	Týmová porada
10.12.2012		
6.1.2013	Bc.Olga Šoltéssová + Kamila Pekárová, DiS. + Mgr.D. Francová (Soc.agentura o.s.)	Ústí nad Labem - školení
18.2.2013	Šoltéssová, Pekárová, Neubauerová, Kořánová	RADKA o.s. – porada týmu SCR
15.3.2018	Bc. Lucie Dvořáková, DiS	Metodik SAS
4.4.2018	Bc. Olga Šoltéssová	Vedoucí SCR
13.4.2018	Tým SAS	Týmová porada

