Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služby

Standard číslo: **7 a, 7 b, 7 c, 7 d, 15 d**
Platnost od: **29. 12. 2017**
Rozsah působnosti: **všichni pracovníci**

Pravidla jsou určena pro klienty i pro zaměstnance. Dokument stanoví postup při přijímání stížností a jejich vyřizování.

Stížnost: podání v individuálním zájmu, vyjádření nespokojenosti s kvalitou nebo způsobem, jakým je služby poskytována či poskytnuta, v případě pracovníků jde o provozní stížnost v rámci pracovně-právních vztahů organizace. Každá stížnost prochází procesem zaevidování, předání k vyřízení, zaznamenání průběhu vyřízení, způsobu vyrozumění stěžovatele, výsledku vyřízení včetně uvedení, kam se stěžovatel může odvolat.

Podnět a připomínka: impuls ke zlepšení služby a potřeb klientů, zkvalitnění pracovních vztahů a řízení organizace, pokud není podán jako stížnost.

Rozvoj a zvyšování kvality: Stížnost pracovník vnímá jako podnět pro rozvoj a zvyšování kvality sociální služby, jako příležitost ke zlepšení práce CSNN. Je zdrojem informací, zda služba odpovídá potřebám klientů a podnětem, jak zlepšit službu, anebo zlepšit pracovní vztahy a řízení organizace. Pro zvyšování kvality služby CSNN může využívat i další fyzické osoby (dle SQ 9).

1 Pravidla pro podávání stížností

Stížnost může podat kdokoliv. Klient si může zvolit i zástupce. Podáním stížnosti klient není omezen v poskytování služby.

28. října 286/10
702 00 Ostrava
IČ: 02407451

www.csnn.cz
csnn@csnn.cz

Všichni pracovníci přijímají stížnost. Za první zaznamenání stížnosti odpovídá pracovník, který ji přijal. Minimální rozsah záznamu je uvedení, čeho se stížnost týká, data přijetí, kdo ji přijal a kdy byla předána nadřízenému.

1.1 Ústní stížnost

Pracovník klienta vyslechne, zaznamená v autentické podobě (přímé řeči klienta) stížnost do **Formuláře pro podání stížnosti.**

1.2 Písemná stížnost

Stěžovatel má několik možností, může vyplnit Formulář pro podání stížnosti nebo stížnost volně napsat a:

- předá ji osobně nebo pomocí prostředníka pracovníkovi CSNN,
- pošle ji dopisem,
- pošle ji e-mail,
- podají přes webový formulář na www.csnn.cz
- vhodí ji do schránky v prostorách CSNN
- vloží ji nebo zapíše ji do knihy stížností v prostorách CSNN

1.3 Anonymní stížnost

Stěžovatel může podat výše popsaným způsobem stížnost podepsanou i nepodepsanou.

2 Pravidla vyřizování stížnosti

Postup při vyřizování stížností je následující:

- Schránku stížností a knihu stížností kontroluje podle vyvěšeného harmonogramu na nástěnce v prostorách CSNN pracovník se svědkem, o provedené kontrole učiní podpis do knihy stížností.
- Každou převzatou, vyzvednutou, zaznamenanou stížnost pracovník neprodleně předá, event. přepošle řediteli.

28. října 286/10
702 00 Ostrava
IČ: 02407451

www.csnn.cz
csnn@csnn.cz

- Ředitel datuje převzetí stížnosti, získává fakta ke stížnosti a informace pro její vyřízení, v případě kvality tlumočení zkonzultuje kvalitu tlumočnického úkonu s vedoucí tlumočníků, v případě stížnosti na kvalitu tlumočnického úkonu poskytnutou vedoucí tlumočníků s Profesní komorou tlumočníků znakového jazyka.
- Ředitelka zaznamenává postup řešení stížnosti a na každou stížnost ve stanovené lhůtě 30 dnů ode dne obdržené stížnosti odpoví a uvede možnost odvolání, včetně kontaktů.
- Na neanonymní stížnost ředitel odpoví stěžovateli dopisem nebo e-mailem.
- Na anonymní stížnost odpoví ředitel písemně a vyvěsí ji na nástěnce po dobu 15 dnů s údajem data vyvěšení a data sejmutí.
- Pokud je potřebná delší doba k vyřízení, ředitelka informuje stěžovatele, v případě anonymní stížnosti informaci vyvěsí na nástěnce.

Na opakovanou stížnost, která byla shledána jako neodůvodněná a bez přijatého opatření, do odpovědi ředitelka stěžovatele informuje, že každé další podání v té samé věci, která neobsahuje nové skutečnosti v době prošetření neznámé, bude odloženo, aniž by byl stěžovatel vyrozuměn.

Stížnost se může projevit i negativní emocí klienta. Pracovník sleduje projevy libosti či nelibosti, souhlasu či nesouhlasu. Všímá si neverbálních projevů – mimiky, gest, řeči těla a projevů, které nespokojenost vyjadřují. Projevy nelibosti zaznamená do individuálního záznamu klienta a v rámci týmu řeší postup odstranění nespokojenosti. V případě potřeby soc. pracovník zkontaktuje opatrovníka nebo rodinu klienta.

3 Stěžovatel nespokojený s vyřízením stížnosti

Stěžovatel nespokojený s odpovědí na stížnost má možnost obrátit se s podnětem na prošetření stížnosti na:

- Zakladatel: **Svaz neslyšících a nedoslýchavých osob v ČR, z.s.**
  - Adresa: Karlínské náměstí 12, 186 00 Praha 8 – Karlín
  - Tel: 224 816 829
  - E-mail: snncr@snncr.cz

28. října 286/10
702 00 Ostrava
IČ: 02407451

www.csnn.cz
csnn@csnn.cz

- Nezávislý orgán: **Veřejný ochránce práv**
    - Adresa: Údolní 39, Brno, 602 00
    - Tel: 542 542 888, 542 542 111
    - E-mail: podatelna@ochrance.cz,
    - Fax: 542 542 112
    - ID datové schránky: jz5adky

4 Informování klienta o možnosti podat stížnost

Pracovník seznámí klienta po uzavření smlouvy se způsobem podávání stížností. Pracovník informuje klienta i v průběhu poskytované služby, o učiní o tom zápis do individuálního záznamu klienta. Dle potřeby využije zjednodušenou obrazové formu nebo využije překlad do znakového jazyka.

5 Seznámení pracovníka se způsobem podávání stížností

Pracovník je povinen se seznámit s těmito pravidly a jejich aktualizacemi. Pravidla jsou dostupná na interním úložišti, v kanceláři sociálních pracovníků a tlumočníků, ve školící místnosti volně dostupná, u schránky stížností a na webu organizace (www.csnn.cz).

6 Bariéry při podávání stížnosti

Klient neví, že může a jak může podat stížnost

Pracovník klienta seznamuje s možností podat stížnost při projednávání smlouvy o poskytnutí sociální služby, v průběhu poskytování služby. Informace jsou k dispozici na nástěnce a na webu. Minimální výčet, s čím seznámit, obsahuje: formy stížnosti, lhůta, možnost anonymního podání, možnost si zvolit zástupce, možnost se odvolat v případě nespokojenosti s vyřízením.

28. října 286/10
702 00 Ostrava
IČ: 02407451

www.csnn.cz
csnn@csnn.cz

Možnost podání je nedostupná

Pracovník knihu přání a stížností nepřemisťuje, ponechává ji na stejném místě na chodbě, vč. psací potřeby. Schránka přání a stížností je řádně označena a umístěna mimo dohled pracovníků.

Klient službu potřebuje, proto si nestěžuje

Služba může využít externistu ovládajícího znakový jazyk, aby provedl rozhovor s klienty a zjistil tak zpětnou vazbu a nespokojenost s poskytnutou službou. Toto šetření externista provádí dle požadavku ředitele. Externista o průběhu a zjištěné zpětné vazbě provede zápis a předá ho řediteli.

28. října 286/10
702 00 Ostrava
IČ: 02407451

www.csnn.cz
csnn@csnn.cz

Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služby

Standard číslo: **7 a, 7 b, 7 c, 7 d, 15 d**
Platnost od: **29. 12. 2017**
Rozsah působnosti: **všichni pracovníci**
Zpracovala: Mgr. Eva Liberdová, MBA (metodička)
Schválila: Mgr. Aneta Hašková, MBA (ředitelka)

Níže uvedení byli seznámeni s tímto dokumentem.

jméno	*datum seznámení*	*podpis*

28. října 286/10
702 00 Ostrava
IČ: 02407451

www.csnn.cz
csnn@csnn.cz

28. října 286/10
702 00 Ostrava
IČ: 02407451

www.csnn.cz
csnn@csnn.cz