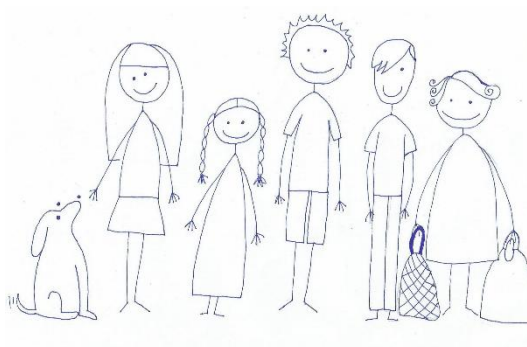




**SOCIÁLNĚ
TERAPEUTICKÁ
DÍLNA
J!NAK**

PRAVIDLA PRO ŘEŠENÍ STÍŽNOSTÍ

(podávání, vyřizování a evidenci stížností na kvalitu nebo způsob poskytování služby)

Člověk, který využívá naši službu si může kdykoliv stěžovat na způsob nebo na kvalitu poskytování sociální služby, na pracovníka atd. O této skutečnosti je informován ihned na počátku spolupráce (v procesu uzavírání smlouvy), ale také v průběhu poskytování služby dle potřeby. Pravidelně jsou lidé informováni minimálně 1x za rok, např. při prodloužení smlouvy, v průběhu poskytování služby, během průběžného hodnocení (měsíční, roční hodnocení). Informaci o možnosti podat stížnost předává lidem sociální pracovník nebo jeho klíčový pracovník formou, která je pro něho srozumitelná (včetně použití AAK). Pracovníci mohou využít zpracovaná obrázková pravidla pro řešení stížností. Vycházíme z předpokladu, že naši službu využívají lidé, kteří potřebují podporu při rozhodování z důvodu zdravotního znevýhodnění.

O informování člověka využívajícího naši službu provede sociální pracovník záznam do sociální dokumentace v elektronické podobě na OneDrive.

Můžeme rozlišit:

Podnět: člověk využívající naši službu (nebo kdokoliv z jeho blízkého okolí) sdělí názor, návrh, myšlenku nebo doporučení na zlepšení kvality služby, které nás vede k zamyšlení nad stávajícím stavem, může se však jednat také o pochvalu sociální služby nebo pracovníků, zpravidla není klientem vyžadováno řešení dané situace.

Stížnost: stížnost vnímáme jako nespokojenost s kvalitou nebo způsobem poskytování služby vyžadující řešení.

Pokud člověk označí své podání jako stížnost, pak jde o stížnost, ať je její obsah jakýkoliv.

Co je pro nás důležité:

- člověk využívající naši službu má právo si stěžovat a ví, jak má při podání stížnosti postupovat,
- člověk využívající naši službu o tomto právu ví, je srozumitelně a podle individuální potřeby opakovaně informován,
- podání stížnosti je pro člověka využívajícího naši službu zcela bezpečné,
- stížnost nikdy není důvodem pro změnu chování vůči tomu, kdo stížnost podává,
- každá stížnost je dobrou zpětnou vazbou, kterou můžeme využít pro zvýšení kvality služby „Sociálně terapeutická dílna JINAK Ostrava“.

Kdo si může stěžovat?

- člověk využívající naši službu
- jeho opatrovník nebo podpůrce
- rodinný příslušník
- blízká osoba (kamarád, partner)
- zástupce spolupracující organizace
- kdokoli další v zájmu člověka, kterého podporujeme
- pracovníci STD JINAK Ostrava

Jak je možné stížnost podat a komu?

- ústně (osobně nebo telefonicky)

Každý si může stěžovat jakémukoliv pracovníkovi a může mu sdělit, co se mu nelíbí. Pokud člověk stížnost sděluje ústně, pracovník, který tuto stížnost přijal, její obsah zaznamená do formuláře Záznam obsahu ústní stížnosti.

- písemně (zaslaný dopis, osobně předaný dopis, e-mail)

Písemnou stížnost může člověk předat jakémukoliv pracovníkovi nebo ji může zaslat poštou, mailem, vhodit do schránky u dílny. Písemnou stížnost je možné podat i anonymně, to znamená, že není nutné uvádět, kdo si stěžuje. Anonymní stížnost je možné zaslat poštou, na adresu služby nebo vhodit do schránky.

Stížnost je možné poslat na adresu:

JINAK, z.ú.

Sociálně terapeutická dílna JINAK

Rolnická 101/22

709 00 Ostrava-Nová Ves

Stížnost může být zaslána taky mailem:

Koordinátor služby: trefna@jinakops.cz

Sociální pracovnice: stdostrava@jinakops.cz

Komu je tedy možné stížnost dát nebo říci?

- jakémukoliv pracovníkovi služby (sociální pracovník, pracovníci v přímé práci)
- koordinátorce služby STD Ostrava

Mgr. Petra Trefná Skácelová

Telefon: 736 528 058

Mail: trefna@jinakops.cz

- ředitelce organizace JINAK, z.ú.

Mgr. Martina Chlápková

JINAK, z.ú.

Brantice 220, 793 93 Brantice

Telefon: 605 292 990

Mail: chlapkova@jinakops.cz

- nezávislým subjektům, odborníkům

Veřejný ochránce práv

Údolní 39

602 00 Brno

Zaměstnanci (vč. zaměstnanců na DPP nebo DPČ), dobrovolníci či stážisti mohou podat také oznámení v souladu s postupem daným Vnitřním předpisem č. 8 o Ochráně oznamovatelů. Všichni pracovníci jsou s tímto dokumentem prokazatelně seznámeni.

Jak se postupuje při vyřizování stížností

Pověřeným pracovníkem pro vyřizování stížností je **sociální pracovník** služby „Sociálně terapeutická dílna JINAK“. V případě, že stížnost směřuje na sociálního pracovníka služby, stížnost vyřizuje koordinátorka/vedoucí STD JINAK.

- pokud pracovník obdrží stížnost od člověka využívajícímu službu, písemně ji zaznamená (v případě ústní stížnosti – viz výše) – předá ji neprodleně pověřenému pracovníkovi – o této skutečnosti informuje toho, kdo si stěžuje,
- pověřený pracovník (SP) informuje koordinátorku STD o všech stížnostech,
- stížnost je vyřízena v co nejkratším možném termínu, nejpozději do 30 pracovních dnů, tuto lhůtu můžeme v odůvodněných případech prodloužit, nejvíce však o 30 dnů. O prodloužení lhůty a o důvodech jejího prodloužení je pověřený pracovník povinen informovat toho, kdo stížnost podal.
- pověřený pracovník pro vyřizování stížností stížnost prošetří, zjistí další nezbytné skutečnosti (např. rozhovorem s tím, kdo si stěžuje, rozhovorem s dotčenými osobami, diskuse v týmu pracovníků atd.),
- jednání v rámci šetření stížnosti je vždy přítomná další osoba,
- ze všech jednání v rámci šetření stížnosti zpracovává pověřený pracovník písemný záznam.

Pověřený pracovník, kvůli nestrannosti, v případě potřeby, konzultuje návrh řešení stížnosti s koordinátorkou/vedoucí STD JINAK.

Postup po prošetření stížnosti

- po prošetření stížnosti je člověk informován o výsledku koordinátorkou a sociální pracovnící služby STD **vždy písemně**, především jsou mu však informace předány pro něj srozumitelnou formou (obrázky, fotografie atd.).
- o výsledku se člověk dozví nejdříve, jak to bude možné, nejpozději pak ve lhůtě, která je uvedena u vyřízení stížností (viz výše).
- v případě, že byla stížnost podána anonymně, bude řešena stejně (jako podepsaná), bude písemně zapsán výsledek řešení stížnosti a tento písemný dokument bude uložen v kanceláři služby „Sociálně terapeutická dílna JINAK Ostrava“.
- v případě, že došlo k pochybení ze strany služby, poskytovatel v písemné odpovědi uvede, kromě informací o přijatých opatřeních a vyřešení stížnosti, také omluvu, případně je nahrazena škoda.

Stěžovat si mohou také pracovníci služby „Sociálně terapeutická dílna JINAK Ostrava“. Stížnosti pracovníci podávají koordinátorce STD, v případě potřeby, jsou dále konzultovány s ředitelkou organizace.

Co dělat v případě nespokojenosti s vyřešením stížnosti nebo při nedodržení lhůty pro její řešení

Pokud člověk, který podal stížnost, není spokojený s vyřešením stížnosti nebo s tím, že nebyla dodržena lhůta pro její vyřešení, má možnost se ve lhůtě do 60 dnů od té doby, co obdržel informaci o řešení stížnosti z naší strany nebo po uplynutí lhůty pro řešení stížnosti, obrátit na

Ministerstvo práce a sociálních věcí. Tuto možnost podrobně popisuje v § 99 b zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v platném znění.

Kam stížnost směřovat:

Ministerstvo práce a sociálních věcí
Odbor inspekce sociálních služeb
Na Poříčním právu 376/1
128 01 Praha 2

V žádosti musí stěžovatel uvést důvod, proč chce stížnost prošetřit. Ministerstvo má povinnost ve lhůtě 60 dnů (může ji prodloužit až na 90 dnů) stížnost prošetřit a my jako poskytovatel služby máme povinnost při prošetření stížnosti, pokud si to ministerstvo vyžádá, spolupracovat. Ministerstvo musí stěžovateli umožnit nahlížet do spisu, který k vyřízení stížnosti, vede. O vyřízení stížnosti bude ministerstvo stěžovatele informovat písemně.

Evidence stížností/podnětů

Všechny stížnosti jsou vyřizovány písemně, přičemž písemné odpovědi jsou archivovány ve složce Evidence stížností. Složka Evidence stížností obsahuje tabulku Evidence stížností (v níž jsou stížnosti evidovány pod pořadovým číslem), podané stížnosti, písemný záznam šetření stížnosti a také písemné odpovědi na stížnosti.

Evidujeme také všechny podněty. Pracovník, kterému bude sdělen podnět si tento podnět zaznačí do svých poznámek a informuje o podnětu co nejdříve sociálního pracovníka. Sociální pracovník přednese podnět na nejbližší poradě. Přijetí podnětu, jeho prodiskutování a výstup bude zaznamenám elektronicky ve složce Evidence podnětů a v tabulce evidence podnětů.

Jak nám stížnosti/podněty pomáhají?

Jednou ročně (zpravidla na začátku následujícího roku) jsou stížnosti/podněty za daný rok vyhodnocovány. Pracovníci služby „Sociálně terapeutická dílna JINAK Ostrava“ se společně zamýšlejí nad tím, zda se nějaká stížnost/podnět neopakuje, zda přijatá opatření byla dostatečně efektivní či nikoli a zda došlo na základě přijatého opatření ke zlepšení kvality služby. Výstupem hodnocení je propojení stížností/podnětů s kvalitou poskytovaných služeb.