7. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

**Stížnosti**

|  |  |
| --- | --- |
|  **Vypracovala:**Mgr. Barbora Knotková MUDr. Zuzana Kozáková | **Datum vydání:** 28.2.2017 |
|  **Schválila:** MUDr. Zuzana Kozáková |  |

**Stížností** se rozumí ústně či písemně podané negativní hodnocení něčeho (někoho) v souvislosti s RIAPS, u něhož podavatel očekává konkrétní odezvu – řešení. Resp. stížností se rozumí vše, co takto podavatel označí. Stížnost je podávána konkrétní osobou – jmenovitě. Stížnost může být podána i anonymně, prošetřena bude, liší se způsob vyřízení stížnosti. (př. stížnosti: uživatel služby si stěžuje, že psycholog postupoval nesprávně při rodinné terapii, kdy preferoval potřeby matky a nezohlednil dostatečně potřeby stěžovatele a žádá prošetření této skutečnosti, resp. zásah)

**Připomínkou** se rozumí jmenovitě nebo anonymně podávaná negativní zpětná vazba, kterou podavatel označí jako komentář, konstatování, u kterých neočekává konkrétní odpověď či řešení. (př. připomínky: klient sděluje, že se mu nelíbilo, že musel dlouho čekat, protože v čekárně před ním bylo několik uživatelů služby a bylo mu zde teplo.)

**Podnětem** se rozumípřání, zpětné vazby, nápady, klientů na změny v činnosti služby (např. pořádat tematická odpoledne s aktivní účastí klientů, konstatování, že pracovníci jsou fajn a zasloužili by si lépe zaplatit)

**Kdo může podat stížnost?**

Stížnost, připomínku či podnět může podat **každý uživatel služby** bez ohledu na věk, pohlaví, rasu, náboženskou či politickou příslušnost, sociální postavení.

Stížnost mohou podat **zákonní zástupci uživatelů služby**.

Stížnost může podat osoba (fyzická i právnická) zastupující zájem uživatele, kterou si stěžující může svobodně zvolit.

**Na co a jakým způsobem si lze stěžovat (podávat připomínky, podněty)?**

O možnosti stěžovat si jsou uživatelé služby informováni v rámci jednání před uzavřením smlouvy o poskytování sociální služby. Informace jsou dostupné i v písemné podobě v čekárně MRP a na webových stránkách MRP - www.riaps.cz/poradna.

**Stěžovat si na a připomínkovat lze cokoliv**, zejména pak:

**Z pohledu uživatele služby:**

1/ kvalitu poskytované služby /rozsah, frekvenci, objednací dobu, způsob poskytování, odbornou úroveň/

2/ pracovníka poskytujícího službu

3/ jiného zaměstnance služby

4/ jiného zaměstnance RIAPSu

5/ program /prostředí, obsah, časovou dotaci.../

6/ jiného uživatele služby

7/ klienta jiného programu

8/ vedoucího programu (služby)

9/ ředitele RIAPS

10/zařízení jako celek

11/ ředitele SOL

**Stížnost lze podat:**

**1/ Osobně ústně či písemně (předání písemné verze stížnosti při osobní schůzce)**

1/ až 3/ k vedoucímu služby (Bc. Vendula Hofmanová, 731 441 264, poradna@riaps.cz, vendula.hofmanova@riaps.cz)

4/ k řediteli RIAPS

5/ k vedoucímu služby a řediteli RIAPS

6/ k vedoucímu služby /v rámci komunity se podílí ostatní účastníci programu/

7/ pokud uživatel služby ví, o který program jde, pak vedoucímu příslušného programu, jinak k řediteli RIAPS

8/ k řediteli RIAPS (MUDr. Zuzana Kozáková, KozakovaZuzana@seznam.cz)

9/ a 10/ k řediteli *Sdružení ozdravoven a léčeben okresu Trutnov* (Ing. Jana Totková, Sdružení ozdravoven a léčeben okresu Trutnov, Procházkova 818, 541 01 Trutnov, 499 811 214, podatelna@soltrutnov.cz,)

11/ ke zřizovateli – krajský úřad Královéhradeckého kraje, odbor zdravotnictví

**Kontaktní adresa pro všechny programy pro písemné podání**: RIAPS, Procházkova 818, 541 01 Trutnov

**Kontakty pro zaslání stížností na MRP**

* adresa zařízení: RIAPS, Manželská a rodinná poradna, Procházkova 818,
541 01 Trutnov
* e-mail: poradna@riaps.cz
* schránka na zdi vlevo od dveří vchodu písmeno A s nápisem Stížnosti Manželská a rodinná poradna
* tel.: 499 814 890, 731 441 264

O osobním jednání, resp. ústním podání je učiněn vždy zápis osobou, která stížnost s uživatelem služby projednává. Přečtením zápisu ověří, že jde o to, na co si dotyčný stěžoval, tzn., že stížnosti dobře porozuměla, a nabídne stěžovateli stvrzení zápisu podpisem /podpis není podmínkou k přijetí stížnosti/. Stěžovatel je seznámen se způsobem řešení jeho stížnosti do **4 týdnů** ode dne podání stížnosti a způsobu předání informace o výsledku.

Zápisy i kopie vyřízení stížnosti jsou v zařízení archivovány. Před odesláním písemné odpovědi, ev. založením zápisu je vždy nutná signatura ředitelem zařízení /týká se toho, co se vyřizuje v zařízení, nad ředitelem pak dle směrnic SOL, ev. zřizovatele/.

Písemná odpověď na písemný podnět – stížnost je zpracována osobou kompetentní /viz výše/ na základě vyhodnocení stížnosti nejpozději do 4 týdnů ode dne doručení. Před odesláním odpovědi je nutné schválení ředitelem RIAPS /podpis/. Obé – stížnost i odpověď je pak v zařízení archivováno.

2/ **anonymně i jmenovitě vhozením do schránky** na zdi vlevo od dveří vchodu písmeno A s nápisem Stížnosti Manželská a rodinná poradna.

U anonymních podnětů se uživatelům služby doporučuje v zájmu možnosti sdělení výsledku šetření určit pro ně přijatelný způsob získání odpovědi či označit svou stížnost (připomínku, podnět) vlastním vymyšleným kódem (značkou), který bude v odpovědi užit.

Schránka na stížnosti je otevřena 1x týdně sociální pracovnicí MRP (a v době její nepřítomností vedoucím služby). Tato osoba zodpovídá za předání všech stížností, připomínek a podnětů adresátovi. Tam, kde není adresát uveden, vyhodnotí vedoucí služby, kdo je kompetentní k vyřízení.

Na poradě vedoucích služeb s ředitelem RIAPS referují vedoucí služeb o přijatých stížnostech, připomínkách a podnětech, výsledcích šetření a návrhu na vyřízení. Nejpozději do 4 týdnů musí být odeslána (zveřejněna) odpověď. K podpisu písemných odpovědí je kompetentní ředitel RIAPS (ev. výše dle org. struktury).

Zápis o vyhodnocení (kopie odesílaná stěžovateli) je archivován.

Tam, kde jde o anonymní podání, se odpověď podá způsobem, který si uživatel služby určil, nebo pro označené kódem či značkou se u písemné verze odpovědi uvede na obálku tato značka (kód) a obálka se umístí do prostoru volně dostupného uživatelům služby na nástěnku v čekárně. Tam, kde anonymní stížnost (podnět, připomínka) značku nemá, je odpověď zveřejněna na nástěnce v čekárně MRP.

Obecné závěry z řešení připomínek a podnětů, které jsou vyhodnoceny jako zásadní, jsou nabídnuty uživatelům služby na nástěnce v čekárně MRP.

Připomínky a podněty, které nejsou adekvátní pro svou formu či obsah (např. „vyserte se už na to“), jsou zakládány, odpovídány nikoliv.

Pokud není uživatel služby s vyřízením své stížnosti spokojen, má možnost se odvolat k osobám nadřízeným osobě vyřizující stížnost.

* *vedoucí služby MRP* (Bc. Vendula Hofmanová, RIAPS, Procházkova 818,
541 01 Trutnov, 731 441 264, vendula.hofmanova@riaps.cz)
* *ředitelka RIAPSu* (MUDr. Zuzana Kozáková, RIAPS, Procházkova 818,
541 01 Trutnov, KozakovaZuzana@seznam.cz)
* *ředitel Sdružení ozdravoven a léčeben okresu Trutnov* (Ing. Jana Totková, Sdružení ozdravoven a léčeben okresu Trutnov, Procházkova 818,
541 01 Trutnov, 499 811 214, podatelna@soltrutnov.cz)
* *zřizovatel* (Královéhradecký kraj, Regiocentrum Nový pivovar, Pivovarské nám. 1245, 500 03 Hradec Králové)
* jako nezávislý orgán *Asociace manželských a rodinných poradců Č, z. s.,* (Velká Dlážka 44, 750 02 Přerov)
* *kancelář veřejného ochránce práv* (Údolní 39, 602 00 Brno)

Tam, kde je uživatel služby přesvědčen o tom, že byla narušena jeho práva či došlo ke spáchání trestné činnosti, má samozřejmě možnost podávat žalobu, trestní oznámení**,** resp. postupovat v duchu svých zákonných práv a možností.

**Prevencí stížností je dodržování pravidel, etických kodexů, poskytování kvalitních služeb, otevřená komunikace s klienty, naslouchání jejich potřebách a názorům, …**

**O všech stížnostech přijatých v zařízení je 1x měsíčně ústně informován ředitel SOL ředitelem RIAPS.**

**Archivace zápisů, stížností, vyhodnocení a řešení, resp. odpovědí:**

Archivace stížností je dána typem stížnosti, resp. kompetentní osoby. Stížnosti vyřizované na úrovni služby jsou archivovány tam, stížnosti vyřizované na úrovni ředitele, jsou archivovány u něho. O archivaci stížnosti nad úroveň ředitele RIAPS rozhodují orgány, které stížnost vyřizují.

**Stížnosti**

*Vypracovaly:* Mgr. Barbora Knotková *podpis:* ………………………………….

 MUDr. Zuzana Kozáková *podpis:* ………………………………….

*Schválila:* MUDr. Zuzana Kozáková *podpis:* ………………………………….

*Razítko organizace:*

**Seznámení se s dokumentem**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Jméno** | **Datum** | **Podpis** |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |