

**Network East-West, o. s.**  
**U Nemocnice 148, Týnské Předměstí, Domažlice**  
**Zařízení: Centrum JANA**

Název řádu:

**Sledování spokojenosti a řešení stížností klientů**  
**Terénní služby Centrum JANA**

Číslo řádu: Ř7/2010

Zpracoval: Tým pracovníků zařízení

Kdo schvaluje a vydává: Mgr. Lucie Černá - předsedkyně rady NEW

Datum aktualizace: 13.9.2010

Datum účinnosti: 13.9.2010

Za aktualizaci odpovídá: Mgr. Kateřina Němečková –vedoucí terénního programu

Určen: klientům a pracovníkům zařízení

-----  
podpis vydávajícího

## **Účel:**

Souhrnný postup pro předkládání stížností klientů na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb Centra JANA. Zajištění sledování spokojenosti klientů se způsobem poskytování sociální služby.

## **Působnost:**

Řád Sledování spokojenosti a řešení stížností je závazný pro zaměstnavatele a všechny zaměstnance, kteří jsou k němu v pracovním nebo obdobném poměru. Je vodítkem pro podávání stížností klientům a zjišťování spokojenosti klientů se způsobem poskytování sociální služby.

## **Úvod:**

Prvořadou povinností všech pracovníků je zajistit všem klientům kvalitu všech poskytovaných služeb. Vztah mezi personálem a klienty je jedinečný, je proto nezbytné, aby personál zacházel uvážlivě a zodpovědně s důvěrou, jež mu je prokazována.

Ke sledování spokojenosti klientů s poskytováním služeb terénního programu využívají pracovníci o.s.NEW tyto **metody**:

- přímá interakce s klienty, pozorování jejich reakcí,
- pečlivé vedení dokumentace a práce s ní,
- rozbor individuálních plánů práce s jednotlivými klienty,
- vedení statistiky a rozbor vykazovaných dat,
- týmové porady.

## **Definice:**

- **podnět** = podání, které přináší nový nápad, návrh na zlepšení
- **připomínka** = upozornění na mírné nedostatky, drobná kritická sdělení na kvalitu či způsob poskytování služby. Klient žádá, aby situace byla řešena, avšak důvěřuje poskytovateli, že náprava bude sjednána bez jeho další vnější iniciativy
- **stížnost** = kritické podání, ve kterém klient nenechává řešení pouze na poskytovateli, ale má zájem znát průběh, výsledky šetření a přijatá opatření

Každá stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby je pracovníci Centra JANA využívána jako podnět pro rozvoj a zvyšování kvality sociální služby.

## **Obsah:**

- 1 Zjišťování spokojenosti klientů se způsobem poskytování sociální služby
- 2 Předcházení stížnostem
- 3 Podávání stížností
  - 3.1 Seznámení klienta s možností projevit stížnost
  - 3.2 Subjekty, které mohou podávat stížnosti
  - 3.3 Formy předání stížnosti
  - 3.4 Kontakty na osoby, na které je možno se obracet se stížností
- 4 Řešení stížností
- 5 Kniha stížností
- 6 Pravidla pro poskytování a ukončení sociální služby

## **1 Sledování spokojenosti**

Klienti Centra JANA jsou pravidelně dotazováni na spokojenost se způsobem poskytování sociální služby. Vodítkem pro zjištění spokojenosti je *Dotazník na zjištění spokojenosti klientů se službami Centra JANA* (viz Příloha č. 3), který mají klienti k dispozici v poradně Centra JANA a je jim nabízen i při výjezdech v terénu. Vyplnění dotazníku je dobrovolné a není vázáno na poskytnutí sociální služby. V případě potřeby tlumočení nebo jiné dopomoci, je možné, aby pracovník klientovi s vyplněním pomohl. Rozbor získaných dat je součástí porad pracovníků, kde se projednají i případné změny v poskytování služeb.

## **2 Předcházení stížnostem**

Při kontaktu s klienty jsou pracovníci povinni respektovat jejich autonomii a důstojnost. Každý klient je při prvním kontaktu informován o službách nabízených terénním programem a zároveň mu je dána možnost odmítnout další kontakt s terénními pracovníky.

Klient je seznámena s pravidly, jimiž se řídí poskytování sociálních služeb terénními sociálními pracovníky o.s. NEW. Pravidla jsou závazná pro klienty i pro pracovníky. Klient je seznámen se svým právem na podání stížnosti v případě, že nebude spokojen s kvalitou a způsobem poskytování sociální služby.

Klient je informován o tom, že je o něm vedena dokumentace pro potřeby centra. Je seznámen se svým právem rozhodovat o jakémkoli použití dokumentace jiném než pro potřeby Centra.

V rámci předcházení stížností a zlepšování kvality poskytovaných služeb je důležité, aby se klienti podílely ve formě námětů, stížností a připomínek na chodu Centra JANA. Naši klienti jsou hlavními aktéry změny své sociální situace. Podporujeme jejich spoluúčast na chodu Centra JANA.

Pro co nejkvalitnější poskytování sociální služby se pracovníci v terénu pohybují vždy ve dvojicích. Pravidelně jednou za měsíc se koná týmová porada, kde jsou mimo jiné rozebírány a řešeny postupy při kontaktech a práci s jednotlivými klienty.

## **2 Podávání stížností**

### **2.1 Seznámení klienta s možností projevit stížnost**

Při kontaktu v terénu jsou klienti vždy odkazováni na poradnu v Domažlicích. Zde mohou být klienti naší sociální služby informováni o možnosti podat stížnost a o Řádu řešení stížností. Řád řešení stížností je k dispozici v podobě tištěné a elektronické.

Řád řešení stížností je ve zkrácené formě zveřejněn na webové stránce Centra JANA, vyvěšen na nástěnce v poradně.

### **2.2 Subjekty, které mohou podávat stížnosti**

Stížnosti, připomínky a podněty mohou podávat všichni zúčastnění, tj. zejména klienti služby. Dále mohou stížnosti podávat např. rodinní příslušníci nebo přátelé klienta, pracovníci apod. Stížnost je možno podat i anonymně, případně v zastoupení.

Každá stížnost musí být poskytovatelem služby písemně zaznamenána.

### **2.3 Formy předání stížnosti**

Stěžovatel může předat svou stížnost:

- a) ústně (osobně nebo telefonicky), pracovník ji ihned zapíše do Knihy stížností

- b) písemně předat pracovníkovi služby nebo předsedkyni organizace, případně Radě sdružení
- c) poštou nebo e-mailem
- d) anonymně v písemné podobě vhodit do schránky na stížnosti

Stížnost může podat klient osobně, nebo prostřednictvím právnické nebo fyzické osoby. Stěžovatel má možnost zvolit si nezávislého zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat. Může to být fyzická osoba (příbuzný, přítel apod.) nebo právnická osoba (např. občanská poradna).

Pokud stížnost podá v zájmu klienta jiná osoba, aniž by jí byla písemně zmocněna k zastupování, je třeba daného uživatele o tom uvědomit. Stěžovatel bude informován pouze v nezbytném rozsahu s ohledem na ochranu osobnosti a osobních údajů dotčeného klienta.

## **2.4 Kontakty na osoby, na které je možno se obracet se stížností**

Pokud se stížnost vztahuje k průběhu služby, vyřizuje ji sociální pracovník, jemuž byla stížnost přednesena. Klient může svou stížnost přednést kterémukoliv z pracovníků organizace. Pracovník musí vyhodnotit závažnost stížnosti a možnosti řešení. Vždy se pokusí stížnost s klientem vyřídit ihned namísto.

Pracovník, jemuž byla stížnost přednesena, je povinen informovat své kolegy o předmětu stížnosti, způsobu, který při vyřizování stížnosti použil a o výsledku jednání s klientem.

Pokud stížnost směřuje proti pracovníkům realizující služby, vyřizuje ji předsedkyně o.s. NEW.

tel.: 379 778 222, 605 255 385

U Nemocnice 148, 344 01 Domažlice

e-mail: centrum.jana@centrum.cz

Pokud stížnost směřuje proti předsedkyni, podává ji stěžovatel Radě sdružení k rukám její místopředsedkyně.

U Nemocnice 148, 34401 Domažlice

e-mail: centrum.jana@centrum.cz

## **3 Řešení stížnosti**

**Centrum JANA je povinno na každou stížnost reagovat.** Pokud stížnost není vyřízena ke spokojenosti klienta ihned po přednesení, je postoupena týmu a projednávána na poradě. Předsedkyně Rady sdružení pak přednese klientovi návrh řešení, na němž se shodl celý tým.

**Lhůta pro vyřízení stížnosti klientky je 30 dnů od přijetí stížnosti,** v odůvodněných případech může být tato lhůta překročena. V případě překročení lhůty budou všichni účastníci informováni. V případě anonymního podání stížnosti je písemné zdůvodnění uloženo v Knize stížností a zveřejněno na webových stránkách organizace a na nástěnce v prostorách poradny

Tým Centra JANA **projedná stížnost se všemi zúčastněnými.** O jednání se vede stručný zápis, který všichni zúčastnění podepíší. V případě, že nedojde ke shodě, je o tomto vytvořen zápis a stížnost může být v případě zájmu stěžovatele předána na vyšší úroveň (Rada sdružení, nezávislé instituce).

**Zástupce Centra JANA informuje stěžovatele**, případně jeho zástupce, **o řešení stížnosti formou dopisu**. Po předchozí dohodě s uživatelem může být tento dopis zaslán také v elektronické podobě. Když se nepodaří jakýmkoliv způsobem předat stížnost do jednoho měsíce, vyvěsí pracovníci Centra JANA stížnost i s odpovědí po dobu 30ti dnů na nástěnce v poradně v Domažlicích a na webových stránkách organizace.

**Tým se zabývá stížnostmi ve schránce umístěné ve svých prostorách** (schránka na stížnosti). Schránku vybírá jednou týdně pověřený pracovník (viz příloha), vždy před týmovou poradou.

**Klient má právo:** být informován o průběhu vyřizování své stížnosti, má právo na srozumitelné vysvětlení navrhovaných řešení a na jejich odmítnutí, právo stěžovat si v případě své nespokojenosti s procesem vyřizování své stížnosti a také právo na případné optimální zadostiučinění. V neposlední řadě má klient právo na odvolání – v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti týmem nebo předsedkyní, se může stěžovatel obrátit na Radu sdružení o.s. NEW s žádostí o prošetření stížnosti. Jestliže ani takto není spokojen, je nezadatelným právem domáhat se prošetření soudní cestou nebo u Veřejného ochránce lidských práv. Při vyhledávání kontaktů na tyto instituce jsou pracovníci Centra JANA stěžovateli nápomocni.

#### **Kontakt:**

##### **Veřejný ochránce lidských práv**

JUDr. Pavel Varvařovský  
Údolní 39,  
602 00 Brno 2  
podatelna@ochrance.cz  
tel: 542 542 888

##### **Český helsinský výbor**

Štefánkova 21  
150 00 Praha 5  
www.helcom.cz

##### **Rada sdružení o.s. NEW**

U Nemocnice 148  
344 01 Domažlice  
centrum.jana@centrum.cz  
mob.: 605 255 385  
tel.: 379 778 222

Stěžuje-li si klient na některého z pracovníků týmu a udává přitom skutečnost, že jej daný zaměstnanec diskriminuje, fyzicky, psychicky, ekonomicky či sexuálně zneužívá nebo jinak zneužívá svého postavení na úkor klienta, je nutno vždy zabránit až do vyřízení stížnosti kontaktu daného pracovníka s klientem, projednat stížnost na poradě týmu.

### **3 Kniha stížností**

Všechny stížnosti včetně záznamu jejich řešení jsou písemně evidovány v Knize stížností. Stížnosti přijaté ústně nebo telefonicky jsou zaznamenávány do Knihy stížností a to pracovníkem, který stížnost přijal. Pracovníci pečlivě zapisují do Knihy stížností celý průběh vyřizování stížnosti: kdy byla přednesena, komu, jakým způsobem se pracovník pokusil situaci řešit, jak postupoval vedoucí a ostatní pracovníci, jak klient reagoval na navrhovaná řešení, kdy byla stížnost vyřízena.

Každá stížnost je brána jako možný podnět pro rozvoj a zlepšení služby. Stížnosti chápeme jako přínos ke zkvalitnění poskytovaných služeb.

Knihu stížností vede pověřený pracovník (viz Příloha) a je uložena v kanceláři poradny tak, aby byla přístupna všem (tzn. na polici u stolu předsedkyně sdružení).

### **4 Pravidla pro poskytování sociální služby**

**Služby Centra JANA jsou poskytovány převážně ženám.** Mužům jsou poskytovány většinou základní informace o jiných zařízeních a institucích, kde by jim měla být poskytnuta pomoc. Kvůli přerušení epidemiologického řetězce lze manažerům, barmanům, vyhazovačům a jiným mužům z prostituční scény provést krevní testy na HIV, VHC a B, LU spolu s poradenstvím.

Každý případ je brán striktně individuálně. V rámci předtestového poradenství je posuzována hlavně míra rizika nakažení a nutnost provedení testů.

**Terénní sociální pracovník nesmí klienta odmítnout**, pokud se jedná o ženu potřebující krizovou intervenci. Pokud není terénní sociální pracovník schopen nabídnout klientce službu, o kterou ho žádá, musí se jí snažit předat kontakt na poskytovatele služby, který by jí mohl vyhovět.

# Formulář pro přijetí stížnosti

**Kdo podává stížnost, případně zástupce stěžovatele (pokud nejde o anonym):**

**Kontaktní údaje na stěžovatele, případně jeho zástupce, pro doručení zprávy o vyřízení stížnosti (pokud jsou známy nebo je chce stěžovatel uvést)**

**Stěžovatel si přeje, aby zpráva o vyřízení stížnosti byla zveřejněna na www stránce Centra JANA:**

ANO

NE

**Kdy byla stížnost přijata:**

den:

datum, rok:

hodina:

**Jakým způsobem byla stížnost podána:**

písemně

poštou

anonymně

ústně osobně

e-mailem

ústně telefonicky

vhozením do schránky

**Obsah stížnosti:**

**Konkrétní výroky stěžovatele:**

**Kdo stížnost přijal:**

jméno a příjmení:

pozice:

**Kdo vyřizuje stížnost:**

jméno a příjmení:

pozice:

**Postup při vyřizování stížnosti – popsat jednotlivé kroky:**

**Návrhy stěžovatele:**

**Návrhy osoby, která stížnost řeší:**

**Do kdy bude stížnost vyřízena:**

datum:

**Kdy byla stížnost vyřízena:**

datum:

**Jakým způsobem byl dotyčný stěžovatel informován o vyřízení stížnosti:**

- e-mailem                       poštou  
 vyvěšením na nástěnce       zveřejněním na www stránce Centra JANA

**Stěžovatel byl seznámen s možností případného odvolání, při nespokojenosti s vyřízením stížnosti:**

- ANO

---

**podpis toho, kdo vyřizuje stížnost**



**Dotazník na zjištění spokojenosti klienta se službami Centra Jana**  
**PLÁNUJEME SPOLEČNĚ**

Vážená klientko,

v rámci zkvalitňování poskytovaných služeb Centra Jana Vás žádáme o vyjádření a případné návrhy na doplnění či zlepšení služeb, které Vám poskytujeme. Tento dotazník je zcela anonymní a dobrovolný, a proto pokud se rozhodnete pro jeho vyplnění, velice Vám děkujeme.

Odpovězte proto, prosím, na následující otázky:

- 1) Jak nebo od koho jste se o Centru Jana dozvěděla?
  
- 2) Požádala jste o služby Centra Jana sama nebo první krok učinili terénní pracovníci?
  
- 3) Řekly Vám pracovníci Centra Jana své jméno, jakou organizaci zastupují a co pro Vás mohou udělat?  
 ANO  
 NE
- 4) Co všechno by, podle Vás, Centrum JANA mohlo nebo mělo nabízet?
  
- 5) Co z nabízených služeb vnímáte jako nejvíce důležité?
  
- 6) Chybí Vám nějaká služba, kterou neposkytujeme?  
 NE  
 ANO (JAKÁ) \_\_\_\_\_
  
- 7) Chtěla byste něco v poskytování našich služeb změnit?  
 NE  
 ANO (CO KONKRÉTNĚ) \_\_\_\_\_
  
- 8) Navštěvujete kontaktní místo (poradnu) Centra Jana v Domažlicích?  
 ANO  
 NE (UVEĎTE PROSÍM Z JAKÉHO DŮVODU) \_\_\_\_\_
  
- 9) Vyhovuje Vám otevírací doba v poradně a doba, kdy za Vámi terénní pracovníci docházejí do klubu?  
 ANO  
 NE (UVEĎTE PROSÍM DOBU, KTERÁ BY VÁM VYHOVOVALA)  
\_\_\_\_\_
  
- 10) Vyhovují Vám kondomy, které od Centra JANA dostáváte?

ANO

NE (UVEĎTE PROSÍM DŮVOD) \_\_\_\_\_

11) Vyhovují Vám lubrikační gely, které od Centra JANA dostáváte?

ANO

NE (UVEĎTE PROSÍM DŮVOD) \_\_\_\_\_

12) Poskytují Vám pracovníce Centra Jana dostatek informací na Vámi kladené otázky?

ANO

NE

13) Jste spokojena s profesionalitou a jednáním pracovníků Centra Jana?

ANO

NE

14) Nevnímala jste některé aktivity pracovníků Centra Jana jako narušující Vaše práva? Cítila jste se někdy při návštěvě s pracovníky Centra Jana nepříjemně?

NE

ANO (POPIŠTE PROSÍM SITUACI)

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

15) Vadilo Vám někdy něco na chování pracovníků Centra Jana?

NE

ANO (POPIŠTE PROSÍM SITUACI)

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

16) Uveďte prosím cokoli dalšího, co považujete pro zlepšení a rozvoj našich služeb.

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

DĚKUJEME VÁM ZA OCHOTU A ČAS PŘI VYPYLNĚNÍ TOHOTO DOTAZNÍKU.

S připomínkami, náměty, či stížnostmi se můžete také ústně či písemně obrátit na Centrum Jana, U Nemocnice 148, 344 01 Domažlice. Podrobný Řád řešení stížností najdete na našich web stránkách či v prostorách Centra Jana.

Kolektiv Centra Jana