

Standard č. 7

Stížnosti na poskytování sociální služby

Každý klient má právo si podat podnět nebo stížnost na poskytování sociální služby. Každému podnětu i stížnosti je věnován dostatečný prostor. Podání stížnosti nesmí být stěžovateli, nebo klientovi, kterému je nebo byla poskytována sociální služba, již se stížnost týká, a který není zároveň stěžovatelem, na újmu. Tento metodický postup stanovuje postup pro podání a řešení stížností, ale také podnětů, je závazný pro všechny pracovníky TK.

1. Vymezení pojmů

Podnět - návrh, nápad jak zlepšit kvalitu poskytované služby v terapeutické komunitě.

Stížnost – vyjádření nespokojenosti se způsobem nebo kvalitou poskytovaných služeb.

Podněty pracovníků i klientů jsou řešeny obvykle v rámci týmových porad (klienti podávají podněty v rámci klientské části) a jsou zaznamenány do zápisu z porad. Podněty jsou dle povahy řešeny na místě, není-li to možné, stanovisko k podnětu je sděleno na následující týmové poradě, případná přijatá opatření jsou uvedena v zápisu z porady.

2. Osoby, které mohou podat stížnost

- osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba
- zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce klienta, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- osoba blízká, nemůže-li stížnost podat klient, které je nebo byla sociální služba poskytována, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřela,
- osoba zmocněná klientem, které je nebo byla poskytována sociální služba,

- člen domácnosti klienta, kterému je nebo byla poskytována služba, oprávněný k zastupování této osoby podle občanského zákoníku,
- zaměstnanec poskytovatele

3. Podání stížnosti

Stížnost může být podána ústně, písemně, e-mailem nebo telefonicky na níže uvedené kontakty. V případě, kdy je stížnost podána k dalším organizacím/osobám než je EXIT TK, je služba součinná při řešení stížností. Následující text řeší pravidla pro podání a vyřízení stížností k EXIT TK.

Formy podání stížností

Ústní

Osobně kterémukoliv pracovníkovi terapeutické komunity, který provede písemný záznam stížnosti do Formuláře pro podání stížnosti, který má k dispozici, neprodleně jej předá řešiteli stížnosti. Při záznamu obsahu stížnosti použije citaci stěžovatele.

Telefonicky - stížnost bude rovněž pracovníkem, který ji přijal, písemně zaznamenána do Formuláře pro podání stížnosti. Formulář se zaznamenanou stížností je neprodleně předán řešiteli stížnosti.

Písemná

Formou dopisu je zaslána na adresu TK. Pracovník odpovědný za převzetí došlé pošty převezme dopis, je-li adresován na TK, tak jej otevře, vyplní Formulář pro podání stížnosti a přiloží k němu dopis a předá řešiteli. Je-li dopis adresován vedoucímu komunity, dopis pracovník neotvírá a předá jej osobně k vyřízení.

Písemně podaná stížnost (stěžovateli je k dispozici formulář nebo použije volný list papíru) je předána kterémukoliv pracovníkovi, který je povinen stížnost předat k vyřízení vedoucímu TK.

Elektronickou poštou

Stížnost zaslaná na uvedené e-mailové adresy. Pracovník, který je odpovědný za příslušnou emailovou adresu, stížnost vytiskne a přiloží ji k vyplněnému Formuláři pro podání stížností.

Prostřednictvím Schránky stížností nebo nechat a napsat, že se podněty sbírají i tam

Nachází se na chodbě v přízemí u zadního schodiště, stěžovatel má k dispozici volné formuláře pro podání stížností.

Schránky jsou pravidelně kontrolovány, a to 1x týdně dvěma pracovníky, o kontrole schránky provádí záznam do sešitu „Kontrola schránky“. Podaná stížnost je přiložena k vyplněnému Formuláři pro podání stížnosti a je jedním z pracovníků neprodleně předána řešiteli stížnosti.

Anonymní stížnost

Stížnost je možno podat anonymně, bez podpisu stěžovatele a to písemně, telefonicky, elektronicky bez identifikačních údajů nebo prostřednictvím schránky stížností.

4. Kdo stížnost vyřizuje

Stížnost prošetřuje a o výsledku řešení či přijatých opatřeních rozhoduje vedoucí komunity.

Je-li stížnost směřována na vedoucího komunity, je řešitelem stížnosti vedoucí oblasti.

5. Lhůta pro vyřízení stížnosti

Lhůta pro vyřízení stížnosti je 30 kalendářních dnů. Pokud není možné pro složitost řešení možné vyřídit stížnost v této lhůtě, jsou stěžovateli písemně oznámeny důvody prodloužení lhůty, včetně nové lhůty vyřešení stížnosti (maximálně o 30 kalendářních dnů).

Stížnost se podává poskytovateli sociálních služeb, proti kterému směřuje, a to ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.

6. Postup při řešení stížnosti

- Přijatá stížnost se zaeviduje do Formuláře pro podání stížnosti, pokud již není stěžovatelem na tomto formuláři podána.
- Každé stížnosti je přiděleno evidenční číslo podle pořadí a roku přijetí.
- Za vyplnění formuláře a přiložení stěžovatelem podané stížnosti (email, volný list) odpovídá pracovník, který stížnost přijal.
- Se souhlasem klienta je upřednostněno osobní řešení stížnosti, její vyřízení je vždy písemné a je stěžovateli předáno.
- Osobní jednání probíhá v prostorech, kde je zaručeno soukromí.
- Pokud to vyžaduje charakter stížnosti, probíhá jednání i za přítomnosti dalších osob (např. jiného klienta nebo celé skupiny, pracovníků). Vzájemné setkání obou stran probíhá se souhlasem klientů.
- Vedoucí komunity zkoumá okolnosti, které vedly k podání stížnosti a zjišťuje dostupné informace i z jiných zdrojů (např. svědků události z řad klientů nebo osoby, na kterou si klient stěžuje).
- Stěžovatel je s výsledkem řešení stížnosti ústně seznámen v závěru jednání, je-li to možné.
- Z prošetření a výsledku vyřízení stížnosti je vyhotoven písemný záznam (Formulář pro řešení stížnosti), se kterým bude stěžovatel seznámen osobně

a bude mu předán jeden výtisk, případně je řešení stížnosti předáno dle volby klientů (způsob předání si může stěžovatel zvolit).

- V případě anonymně podané stížnosti bude výsledek prošetření stížnosti vyvěšen na nástěnce terapeutické komunity, a to nejméně po dobu 30 kalendářních dnů.
- U telefonicky podané stížnosti pracovník, který stížnost přijímá, zjistí, jakým způsobem chce být stěžovatel seznámen s výsledkem šetření stížnosti.
- U stížnosti podané elektronicky je řešení odesláno e-mailem, pokud stěžovatel neuvede jinou možnost.

7. Seznámení týmu s podanou stížností a řešením

Vedoucí komunity seznamuje pracovní tým s podanou stížností a jejím řešením na nejbližší týmová poradě pracovníků. Případně jsou samotné návrhy řešení stížnosti projednány na poradě týmu.

O řešení neanonymní stížnosti je proveden zápis do záznamu o průběhu služby klienta, který stížnost podal.

8. Evidence stížností, podnětů

Šanon **Evidence stížností** je uložen v kanceláři TK, zodpovídá za něj vedoucí TK.

Přijatá stížnost se zaeviduje v **elektronicky vedené Evidenci stížnosti (rok)** v přední části šanonu. Pracovník, který stížnost přijal, zaznamená:

- Evidenční číslo stížnosti
- Datum podání
- Jméno a příjmení, pracovní zařazení pracovníka, který stížnost přijal
- Jméno a příjmení, pracovní zařazení pracovníka, který stížnost řešil
- Stížnost ve věci
- Forma podání stížnosti

- Datum vyřízení stížnosti

Každou založenou stížnost v evidenci tvoří:

- Formulář pro podání stížnosti (případně i se stížností sepsanou v jiné podobě)
- Formulář pro řešení stížnosti

Stěžovateli je umožněno na jeho žádost nahlédnutí do dokumentace, která je vedena o jeho stížnosti (Formulář pro podání stížnosti a Formulář pro řešení stížností), dle potřeby obdrží její kopii.

9. Seznámení s pravidly pro podávání stížností

Klienti jsou seznamováni:

- V době jednání se zájemcem o službu ústní seznámení s pravidly a poté při uzavření smlouvy o poskytování sociální služby (součástí dokumentu Průvodce TK Exit).
- Informace o možnosti podat stížnost jsou k dispozici na nástěnkách v terapeutické komunitě, o pravidlech pro podání stížností informují pracovníci klienty průběžně.
- Klient je průběžně informován garantem na společných schůzkách, o seznámení se provede písemný záznam do záznamů o průběhu služby.
- Klienti jsou také informováni o možnosti podat stížnost a podnět na odborné skupině.

Pracovníci jsou seznámeni:

- V době zácviku se seznamují s metodickými postupy terapeutické komunity. Seznámení stvrdí podpisem.
- Při každé aktualizaci metodického postupu, seznámení stvrdí podpisem.

Na webových stránkách Slezské diakonie v části EXIT TK je zveřejněn tento metodický postup.

10. Kontakty pro podání stížností

EXIT Komorní Lhotka, terapeutická komunita

Komorní Lhotka 151, 739 53

e-mail: exit.vedouci@slezskadiakonie.cz, exit.info@slezskadiakonie.cz

mobil: 739 525 246, 703 872 230

Vedoucí oblasti Frýdek-Místek, Třinec

Bc. Marek Stebel, vedoucí oblasti

Hraniční 280, 739 61, Třinec

tel: 704 675 715, e-mail: m.stebel@slezskadiakonie.cz

Slezská diakonie

Na Nivách 7/259, 737 01 Český Těšín

Vedení Slezské diakonie

Mgr. Zuzana Filipková, Ph.D., ředitelka

tel. 730 166 120, e-mail: ustredi@slezskadiakonie.cz

Mgr. Ing. Romana Bělová, náměstkyně ředitelky

tel: 731 199 480, e-mail: r.belova@slezskadiakonie.cz

Další možnosti podání stížnosti:

Zřizovatel Slezské diakonie

Slezská církev evangelická a.v.

Na Nivách 7/259, 737 01 Český Těšín

Stížnosti na poskytování sociální služby

Zpracoval: Filip Hrkal, 17. 3. 2025

tel: 558 764 380, e-mail: sekretariat@sceav.cz

Kancelář veřejného ochránce práv

Údolní 658, 602 00 Brno-střed

tel: 542 542 888, e-mail: podatelna@ochrance.cz

11. Možnost odvolání

V případě nesouhlasu stěžovatele s vyřízením stížnosti nebo v případě, kdy stížnost nebyla vyřízena ve stanovené lhůtě, je možné ve lhůtě 60 dnů od předání vyřízené stížnosti nebo od uplynutí stanovené lhůty požádat MPSV o prověření vyřízení této stížnosti:

Ministerstvo práce a sociálních věcí

Na Poříčním právu 1/376 128 01 Praha 2

tel: 950 191 111, e-mail: posta@mpsv.cz

12. Analýza stížností za rok

Vedoucí terapeutické komunity analyzuje přijaté stížnosti a podněty za daný rok, postupuje v souladu se MP 15 Hodnocení kvality, bezpečí a efektivity služby. Zvyšování kvality sociální služby.