

Stížnosti na poskytování sociální služby

- Každý uživatel, zákonný zástupce, osoba blízká nebo **zmocněná osoba** má možnost stěžovat si na kvalitu poskytované služby.
- Stížnosti jsou pojímány pozitivně a měly by vést ke zlepšení a zkvalitnění práce v Poradně rané péče, pracovníky jsou přijímány se zájmem..
- Stížnost nemá v žádném případě negativní vliv na další služby, které jsou rodině aktuálně nebo budou v budoucnu poskytnuty.

Co vnímáme jako podnět a stížnost

Podnět:

- Podnět vnímáme jako vyjádření návrhu na zlepšení nebo upozornění na nedostatek ke kvalitě poskytované služby.
- Podněty mohou být podávány písemně do schránky podnětů a stížností, poštou, e-mailem, nebo ústně sdělením poradci rané péče v průběhu konzultace nebo kterémukoliv pracovníkovi poradny rané péče.
- Pracovník, který přijal podnět, jej zaznamená do Evidence podnětů a stížností (sdílená tabulka na interním disku) a informuje o něm v nejbližším možném čase (maximálně do 3 dnů) vedoucí střediska, pokud není přítomen jeho zástupci.
- Podnět je přednesen na nejbližší poradě pracovníků, je o něm diskutováno. Výsledek jednání o podnětu je zaznamenán do zápisu z porady s uvedením návrhu a důvodu jeho zpracování či zamítnutí pro praxi.
- V případě, že je podnět schválen pro zapracování do praxe, je vedoucím střediska stanovena odpovědná osoba a termín realizace podnětu.

Stížnost:

- Stížnost vnímáme jako vyjádření nespokojenosti s kvalitou poskytované služby nebo vyjádření k závažnému pochybení ze strany pracovníků a stěžovatel očekává řešení.
- Písemnost, která není stěžujícím označena jako stížnost, ale její obsah takový je, poradce rané péče s vedoucím střediska vyhodnotí, zda se jedná o stížnost nebo podnět.
- V případě, že sdělení je označováno jako stížnost, avšak obsahově jako stížnost není vedoucím střediska vyhodnoceno, je zpracováno stejným způsobem, jako by se o stížnost jednalo, s uvedením poznámky o vyhodnocení sdělení v konečném stanovisku.

Jak můžete podat stížnost

Stížnost může být podána vedoucí střediska nebo poradcům rané péče.

Ústně: a) v průběhu konzultace v rodině poradci rané péče
b) osobně: Štramberská 47, 703 00 Ostrava nebo Nerudova 1041, 735 81 Bohumín

Písemně: Nerudova 1041, 735 81 Bohumín
Štramberská 47, 703 00 Ostrava

E-mailem: salome@slezskadiakonie.cz (vedoucí střediska SALOME)

Telefonicky: 703 434 862 (vedoucí střediska SALOME)

Anonymně:

- a) Nerudova 1041, 735 81 Bohumín (schránka na budově střediska SALOME)
Na budově střediska SALOME, Nerudova 1041, 735 81 Bohumín, je **poštovní schránka**, do níž je možné vhodit i stížnost anonymní. Schránka je 1x týdně kontrolována poradcem rané péče. Obsah schránky je předán vedoucí střediska.
- b) Vstupní prostor budovy na ul. Štramberská 47, Ostrava
Vlevo za druhými vstupními dveřmi se nachází označená schránka **PORADNA RANÉ PÉČE SALOME**.

Jak bude stížnost řešena

Ústní, telefonická stížnost:

- Pracovník, který přijímá stížnost (ústně nebo telefonicky), dá stěžovateli prostor na vyjádření stížnosti
- Přijímající pracovník stížnost zaznamená do Evidence podnětů a stížností (sdílená tabulka na interním disku) a informuje o stížnosti v nejbližším možném čase (maximálně do 3 dnů) vedoucí střediska, popř. zástupce vedoucí v případě nepřítomnosti vedoucí střediska.
- Stížnost je projednána na nejbližší poradě pracovníků.
- Požaduje-li to stěžovatel, či je-li to nutné k vyřešení stížnosti, je s ním sjednána schůzka k projednání stížnosti.
- Řešení stížnosti se stanoviskem je zaznamenáno v písemném záznamu, který je písemně předán stěžovateli a dle domluvy i vedoucímu oblasti.

Písemná, e-mailem, anonymní stížnost:

- Pracovník, který přijímá stížnost, v nejbližším možném čase (maximálně do 3 dnů) předá stížnost vedoucímu střediska, pokud není přítomen jeho zástupci. Provede také záznam o stížnosti do Evidence podnětů a stížností (sdílená tabulka na interním disku).
- Stížnost je projednána na nejbližší poradě pracovníků. Je-li to nutné, je na tuto poradu přizvána vedoucí oblasti.
- Požaduje-li to stěžovatel, či je-li to nutné k vyřízení stížnosti, je s ním sjednána schůzka k projednání stížnosti.
- Řešení stížnosti se stanoviskem je zaznamenáno v písemném záznamu, který je písemně předán stěžovateli a dle domluvy i vedoucímu oblasti.
- V případě anonymní stížnosti je stanovisko k řešení stížnosti nejpozději do 30 dnů zveřejněno na webových stránkách www.slezskadiakonie.cz.

Kontakt, na který je možné se vždy obracet se stížností na poskytovanou službou:

Poradna rané péče Salome

Mgr. Martina Venglářová, DiS., vedoucí služby

- Nerudova 1041, 735 81 Bohumín; Štramberská 47, 703 00 Ostrava
- tel. 703 434 862, email: salome@slezskadiakonie.cz

Lhůta pro vyřízení stížnosti:

Stížnost lze podat ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti. Stížnost musí být vyřízena do 30 dnů ode dne, kdy byla doručena. V odůvodněných případech může být lhůta pro vyřešení prodloužena o dalších 30 dní, poskytovatel má povinnost v tomto případě informovat stěžovatele o prodloužení lhůty pro vyřešení stížnosti.

Nespokojenost s řešením stížnosti:

V případě, že stěžovatel nebude spokojen s výsledkem vyřízení stížnosti, může svou námitku proti výsledku řešení stížnosti adresovat dalším osobám. Případný stěžovatel může adresovat stížnost dle svého uvážení komukoliv z níže uvedených.

Kontakty, na které je možné se obracet v případě nespokojenosti s řešením stížnosti na poskytovanou službou:

Oblast Ostravsko - Slezská diakonie

Bc. Renáta Motyková, vedoucí oblasti Ostravsko

- Štramberská 47, 703 00 Ostrava
- tel: 733 142 429, email: r.motykova@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

Zřizovatel Slezské diakonie

Slezská církev evangelická a.v.

- Na Nivách 7/259, 737 01 Český Těšín
- 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

V případě nesouhlasu stěžovatele s vyřízením stížnosti nebo v případě, kdy stížnost nebyla vyřízena ve stanovené lhůtě je možné požádat Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR o prověření vyřízení této stížnosti, a to ve lhůtě 60 dnů od doručení řešení stížnosti poskytovatelem nebo uplynutí 30 dnů pro řešení stížnosti poskytovatelem. Ministerstvo žádost prověří, pro její vyřízení má lhůtu 60 dnů, popř. 90 dní (jestliže je potřeba vyžádat si vyjádření orgánů veřejné správy, popř. dalších osob).

Ministerstvo práce a sociálních věcí

- Na Poříčnickém právu 1/376 128 01 Praha 2
- tel: 950 191 111, e-mail: posta@mpsv.cz

Způsob informování o stížnostech a jejich řešení:

- na webových stránkách služby (www.slezskadiakonie.cz)
- na nástěnce v prostorách služby
- součást informací v dokumentech pro uživatele služby (příloha smlouvy Pravidla pro uživatele)
- předání informace o možnosti stěžovat si na poskytovanou službu při jednání se zájemcem o službu
- předání informace o možnosti stěžovat si na poskytovanou službu při uzavírání služby
- součást zveřejněných informací na Registru poskytovatelů sociálních služeb