

METODIKA Č. 7

ŘEŠENÍ STÍŽNOSTÍ

Každý uživatel, zaměstnanec a další osoby, které nepřímo využívají anebo se jiným způsobem dotýkají poskytované sociální služby, mají právo podávat podněty, připomínky a stížnosti ke kvalitě poskytované sociální služby.

Stížnost na poskytování sociální služby může podat:

- a) osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- b) zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- c) osoba blízká, nemůže-li stížnost podat osoba, které je nebo byla sociální služba poskytována, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřela,
- d) osoba zmocněná osobou, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- e) člen domácnosti osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba, oprávněný k zastupování této osoby podle občanského zákoníku, nebo
- f) zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb
(dále jen „stěžovatel“).

Každá stížnost je brána vážně, není zlehčována. Každá stížnost je přijímána pozitivně a měla by vést ke zlepšení a zvýšení kvality poskytovaných sociálních služeb.

Při vyřizování stížnosti má každá zúčastněná osoba dostatek prostoru pro vyjádření se k dané stížnosti. Stěžovateli je zajištěna důvěrnost obsahu stížnosti, nezneužití informací, vážnost stížnosti, včasné vyřízení stížnosti, korektní jednání a provedení nápravných opatření.

Stížnosti jsou povinni přijímat a evidovat všichni zaměstnanci Duhového domu.

Stížnost se podává poskytovateli sociálních služeb, proti kterému směřuje, a to ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti. Podání stížnosti nesmí být stěžovateli, nebo osobě, které je nebo byla poskytována sociální služba, jíž se stížnost týká, a která není zároveň stěžovatelem, na újmu.

Vedle možnosti stěžovat si mají uživatelé, zaměstnanci i další osoby prostor pro vyjádření spokojenosti s poskytovanou službou. Pochvalu mohou vyjádřit ústně i písemně.

1. Vymezení pojmů

- a) **Podnět/připomínka** – jedná se o vyjádření myšlenky, která může vést ke změně v poskytování dané služby (např. uživatelé projeví zájem

o pravidelné společné setkávání se sociální pracovníci či vedoucí střediska - vytvoří se systém pravidelných schůzek).

- b) Pochvala** – jedná se o vyjádření spokojenosti s kvalitou poskytované služby, přístupem zaměstnanců DDO apod.
- c) Stížnost** – jedná se o sdělení nespokojenosti s kvalitou nebo způsobem poskytování dané služby.

2. Podávání pochval, podnětů, připomínek a stížností

Pochvaly, podněty, připomínky či stížnosti je možné podat:

- písemně (email, dopis, vzkaz ve schránce stížností),
- ústně (rozhovor, telefonický hovor).

Anonymní podávání stížností

Pokud chce stěžovatel podat stížnost anonymně, slouží mu k tomuto účelu Schránka na stížnosti. Ve středisku DDO se nachází pět schránek na stížnosti. Nachází se ve společném obývacím pokoji na každém z bloků (B, C, D). Schránka je vždy uložena na policičce pod televizí, čímž je zajištěna možnost vhození stížnosti pro osobu na vozíku tak, aby nebyla zpozorována osobami, které tráví svůj čas v kuchyni či jídelně. Další schránka se nachází u dveří kanceláře vedoucí střediska DDO.

Uživatel služby DDO DOZP má možnost zvolit si chvíli, kdy chce anonymní stížnost podat – může využít odpolední hodiny, kdy se ve středisku pohybuje méně lidí, čímž se může vyvarovat toho, že bude zpozorován další osobou při vhažování stížnosti do Schránky stížností nacházející se u kanceláře střediska DDO.

Poslední schránka je umístěna v prostorách denního stacionáře v chodbě u šaten uživatelů.

Schránka na stížnosti nacházející se u kanceláře vedoucí střediska je pravidelně, min. jednou týdně vybírána vedoucí střediska DDO. Schránky na stížnosti nacházející se na pobytové části jsou pravidelně jednou týdně vybírány sociální pracovníci domova, v případě nepřítomnosti sociální pracovnice domova jsou schránky vybírány sociální pracovníci odlehčovací služby. Schránka na stížnosti v prostorách stacionáře je také vybírána jedenkrát týdně sociální pracovníci denního stacionáře, v případě nepřítomnosti sociální pracovníci dílen.

Po vysbírání jednotlivých schránek je jejich obsah předán vedoucí střediska DDO. O stížnostech podaných do schránky stížností je vedena evidence v elektronické/písemné podobě. Elektronická evidence (domov a odlehčovací služba) je vždy za uplynulé čtvrtletí v písemné podobě uložena u vedoucí střediska.

3. Řešení podnětů, připomínek a stížností

Podněty, pochvaly a připomínky

Pochvaly v písemné podobě předá přijímající zaměstnanec sociální pracovníci služby, příp. vedoucí střediska. V ústní podobě pochvalu sdílí v rámci pravidelné porady služby/střediska.

Každý zaměstnanec, který přijme **podnět či připomínku** v jakékoliv formě je povinen toto zaznamenat a předat sociální pracovníci služby či vedoucí střediska.

Vedoucí střediska se každým podnětem nebo připomínkou zabývá a rozhodne, jakým způsobem bude podnět či připomínka řešena.

Stížnost je povinen přijmout každý zaměstnanec Duhového domu. Každý zaměstnanec, který přijme stížnost:

1. Provede záznam o přijetí stížnosti. V záznamu stížnosti, podnětů, připomínek (příloha č. 2) uvede jméno stěžovatele (neuvádí jméno, pokud si stěžovatel výslovně přeje nebyt uváděn), obsah stížnosti, datum, jméno a podpis příjemce stížnosti, v případě, že se jedná o písemnou stížnost, přiloží pracovník stížnost k záznamu o přijetí stížnosti.

Pokud stěžovatel nechce uvést své jméno, je zaměstnancem upozorněn, že v rámci řešení stížnosti se mu nedostane individuálně adresovaná odpověď, ale uplatní se postup pro zveřejnění odpovědi jako v případě anonymní stížnosti.

2. Informuje sociální pracovníci/vedoucí střediska o přijetí stížnosti a předá jí záznam o přijetí stížnosti (popřípadě i písemnou stížnost). Přijímající sociální pracovníci stížnost neprodleně předává vedoucí střediska.

Pracovník přijímající stížnost nikdy neinformuje další osoby (mimo výše uvedené) o přijetí stížnosti, stěžovateli a obsahu stížnosti.

Každé řešení stížnosti je evidováno v písemné podobě.

V procesu řešení stížnosti poskytovatel umožní stěžovateli nahlížet do dokumentace, kterou vede o stížnosti, a pořizovat z ní kopie nebo výpisy.

Vedoucí střediska po přijetí rozhodne o způsobu řešení dané stížnosti ve lhůtě do 30 dnů ode dne doručení stížnosti. Pakliže není možné z objektivních důvodů stížnost vyřešit do 30 dnů, prodlužuje se lhůta pro vyřešení stížnosti o dalších 30 dnů a současně je o prodloužení lhůty a důvodech jejího prodloužení písemně informován stěžovatel.

Po vyřešení stížnosti uloží vedoucí střediska stížnost a veškerou dokumentaci s ní související do EVIDENCE STÍŽNOSTÍ, která je uložena v kanceláři vedoucí střediska.

Vedoucí střediska informuje stěžovatele o vyřešení stížnosti písemnou formou – pokud má k dispozici, primárně použije elektronický kontakt ve formě e-mailu, datové schránky, příp. zasílá písemně poštou na adresu stěžovatele nebo předává stěžovateli osobně (oproti podpisu při převzetí).

Na anonymní stížnost odpovídá vedoucí střediska písemně, odpověď je vyvěšena veřejně na nástěnce v rámci každé ze služeb (3x nástěnka pobytová část B, C, D, nástěnka denního stacionáře a nástěnka sociálně terapeutických dílen) a je zveřejněna po dobu 30 dnů od vyřešení stížnosti.

4. Doporučený postup při řešení stížnosti

Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby řeší vedoucí střediska:
Mgr. Nikola Šimíková, Klostermannova 1586/25, 709 00 Ostrava – Mariánské Hory,
tel: 736 757 533, email: n.simikova@slezskadiakonie.cz

Další osoby, na které se může stěžovatel se svou stížností obrátit:

- **Vedoucí oblasti:**

Bc. Renáta Motyková, DiS., Štramberská 2871/47, 703 00 Ostrava, tel: 733 142 429,
r.motykova@slezskadiakonie.cz

- **Vedení Slezské diakonie:**

Slezská diakonie, Na Nivách 7/259, 737 01 Český Těšín

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, 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

- **Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR**

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

5. Nesouhlas stěžovatele s vyřízením stížnosti

V případě nesouhlasu stěžovatele s vyřízením stížnosti nebo v případě, kdy stížnost nebyla vyřízena ve stanovené lhůtě (30 dnů, max. 60 dnů od přijetí stížnosti) je možno požádat Ministerstvo práce a sociálních věcí o prověření vyřízení této stížnosti.

Stěžovatel tak učiní ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu jejího vyřízení nebo od uplynutí stanovené lhůty pro vyřízení stížnosti.

Ministerstvo práce a sociálních věcí

Na Poříčnickém právu 1/376 128 01 Praha 2

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

6. Analýza stížností

Stížnosti se evidují v Evidenci stížností, která se nachází v kanceláři vedoucí střediska DDO. Stížnosti jsou jednou ročně zrevidovány a vyhodnoceny vedoucí střediska DDO v rámci závěrečné zprávy za uplynulý rok.

7. Seznámení se s možností stěžovat si

Všichni zaměstnanci Duhového domu jsou seznámeni s touto metodikou – Řešení stížností. Tyto dokumenty jsou pro všechny zaměstnance závazné.

Uživatelé sociální služby jsou seznámeni s možností stěžovat si již ve fázi jednání se zájemcem o službu formou předání informačních materiálů o službě. Možnosti řešení stížností jsou také popsány ve Vnitřním či Domácím řádu, se kterým jsou uživatelé seznámeni ještě před podpisem smlouvy.

Metodika Řešení stížností je vyvěšena na informačních nástěnkách jednotlivých služeb.

Postup pro podávání stížností je zpracován také v alternativní podobě (příloha č. 1) a zjednodušené verzi (příloha č. 6), obě tyto verze jsou také zveřejněny na informačních nástěnkách jednotlivých služeb.

Metodika Řešení stížností je zveřejněna na webových stránkách jednotlivých sociálních služeb a dále také na Registru sociálních služeb.

<i>Datum vypracování, vypracoval:</i>	10.4.2014	Mgr. Venglářová, Mgr. Šimíková
<i>Datum aktualizace, aktualizoval:</i>	30.6.2016 30.6.2017 15.11.2019 30.9.2020 16.8.2021 16.9.2022 31.10.2023 31.10.2024 7.3.2025 18.3.2025	Mgr. Venglářová, Macková, DiS. Mgr. Šimíková Mgr. Venglářová, Macková, DiS. Mgr. Šimíková Bc.Petra Míčková, DiS., Macková, DiS. Mgr. Šimíková Bc. Minarčíková, DiS Mgr. Šimíková Mgr. Filáková, DiS. Mgr. Filáková, DiS.,Mgr. Šimíková Mgr. Filáková, DiS.,Mgr. Šimíková Mgr. Šimíková Mgr. Šimíková
<i>Platnost:</i>	dnem aktualizace	
<i>Přílohy:</i>	Č.1: Postup pro podávání stížností v alternativní podobě Č.2: Záznam stížností, podnětů, připomínek Č.3: Evidence stížností Č.4: Stížnost na kvalitu a způsob poskytování sociální služby Č. 5: Evidence kontrol schránky stížností Č. 6: Zjednodušený postup řešení stížností	
<i>Schválil, vydal:</i>	Mgr. Nikola Šimíková	

