

**NOE Třinec,
podpora samostatného bydlení
Hraniční 280, 739 61 Třinec**

STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVANÉ SLUŽBY

Vnitřní směrnice VS 06

Platnost od 01. 03. 2025

Dokument obsahuje:

- Význam vnitřní směrnice
- Definice základních pojmů
- Stížnost podává
- Způsob podávání stížností
- Stížnost řeší
- Vyřizování stížností
- Lhůty
- Předání řešení stížnosti
- Evidence stížností
- Analýza stížností
- Seznámení s pravidly pro podávání stížností

Význam vnitřní směrnice

Tato směrnice obsahuje popis způsobu podávání a vyřizování stížností v sociální službě Slezské diakonie, NOE Třinec Podpora samostatného bydlení.

Podání stížnosti nesmí být stěžovateli, nebo osobě, které je nebo byla poskytována sociální služba, již se stížnost týká, a která není zároveň stěžovatelem, na újmu.

Definice základních pojmů

Stížnost je vyjádřená nespokojenost uživatele služby či jiné osoby s kvalitou a způsobem poskytované služby a s porušením práv uživatele.

Anonymní stížnost má znaky výše uvedené definice. Ve stížnosti nejsou uvedeny kontaktní údaje, které by mohly umožnit odpovědět na stížnost určitému stěžovateli.

Podnět jsou všechna ostatní podání, která směřují ke zlepšení a zkvalitnění poskytované služby.

Stížnost podává

Klient, kterému je nebo byla poskytována soc. služba

Opatrovník, podpůrce, člen domácnosti (zastoupení členem domácnosti dle § 49 Nového občanského zákoníku č. 89/2012 Sb.) klienta, kterému 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 zemřel

Osoba zmocněná klientem, kterému je nebo byla poskytována sociální služba.

Zaměstnanec sociální služby.

Podnět ke kvalitě poskytované sociální služby v zájmu klienta nebo ve svém vlastním zájmu může pracovníkům podpory samostatného bydlení, Noe Třinec podat také jiná fyzická či právnická osoba. Pracovníci služby se těmito podněty budou zabývat, neboť ve službě ctíme principy a zásady občanské společnosti a participace.

Způsob podávání stížností

Písemně:

Svou sepsanou stížnost mohou stěžovatelé předat osobně pracovníkům služby. Pro podporu se sepsáním stížnosti mohou stěžovatelé oslovit pracovníky služby. Mohou rovněž využít formulář pro podání stížnosti, který je k dispozici v kanceláři pracovníků střediska nebo ke stažení na webu SD na stránce služby.

Mohou ji také poslat poštou na adresu služby:

NOE Třinec
Konska 423
739 61 TŘINEC 1

Případně elektronickou poštou na e-mail:

noe.tc@slezskadiakonie.cz (koordinátor střediska)

jordan@slezskadiakonie.cz (vedoucí střediska)

Ústně:

osobně – stížnost od stěžovatele, přijímá kterýkoliv pracovník sociální služby NOE Třinec. Využívá formuláře Záznam stížnosti. Tento formulář je k dispozici v elektronické podobě na sdíleném disku služby jako příloha této vnitřní směrnice. Pracovník může do formuláře stížnost zaznamenat na žádost stěžovatele, který mu ji diktuje elektronicky prostřednictvím přidělené informační techniky.

telefonicky

vedoucí služby **734 363 348**

koordinátor služby **737 478 288**

Anonymně:

Anonymní stížnost může být písemná zaslaná poštou nebo vhozena do schránky stížností, která je umístěna na zdi ve vstupní hale Komunitního centra pro duševní zdraví v Třinci (na dané adrese se nachází kancelář služby). Anonymní schránka se kontroluje 1x týdně, o kontrole je učiněn záznam v Knize stížností, která je k dispozici v kanceláři Noe Třinec.

Kdo stížnost řeší

Pokud stížnost směřuje proti některému z podřízených pracovníků služby, vyřizuje ji primárně koordinátor služby. Vedoucí služby je s obdrženou stížností seznámen a v závislosti na její povaze a závažnosti může vstoupit do jejího řešení. Stížnost proti koordinátorovi střediska nebo fungování služby jako celku řeší vedoucí služby. V případě, že podání směřuje na vedoucího oblasti Třinec, Frýdek-Místek, na vedení SD, Zřizovatele SD nebo kancelář Veřejného ochránce práv a další lidskoprávní subjekty, poskytují pracovníci sociální služby potřebnou součinnost při řešení stížnosti.

Vyřizování stížnosti

Pracovník, který stížnost přijal, (informuje v nejkratším možném termínu) ji předá nejpozději do následujícího pracovního dne koordinátorovi střediska. koordinátor střediska seznámí se stížností vedoucí služby.

Stížnost musí být prošetřena v celém rozsahu. Koordinátor nebo dle povahy a závažnosti stížnosti vedoucí služby je povinen tuto prošetřit a navrhnout řešení v souladu s platnou legislativou, metodikou a posláním služby. Postupy použité k prověření jsou zvoleny tak, aby vedly k rychlému zjištění skutečného stavu, nesnižovaly důstojnost žádného z účastníků a neovlivňovaly nežádoucím způsobem budoucí vztahy. V případě jeho dlouhodobé nepřítomnosti (delší než 5 pracovních dnů) stížnosti eviduje a řeší vedoucí střediska.

Na poradě pracovníků střediska je stížnost projednána. Pokud to vyhovuje povaha stížnosti, jsou k řešení přizváni další účastníci, případně i stěžovatel. Z prošetření je učiněn závěr, který koordinátor střediska zaznamená do formuláře „Zápis ze šetření stížností“, kterému je přiřazena značka stížnosti dle její evidence a který obsahuje datum, jména všech osob, jež se jednání zúčastnily, stručné a výstižné vylíčení průběhu a výsledku jednání, jakož i doložku, že účastníci jednání byli s obsahem zápisu z jednání seznámeni. Zápis podepíše pracovník provádějící šetření a všichni účastníci šetření. Jestliže některý účastník odmítne zápis podepsat nebo nesouhlasí s jeho obsahem, poznamená se to do zápisu spolu s uvedením důvodu odmítnutí podpisu. Zápis ze šetření je vložen do Knihy stížností, připomínek, podnětů a přání. Kopie závěru je na schůzce předána koordinátorem střediska stěžovateli.

Lhůty

Stížnosti se vyřizují bez zbytečným do 30 kalendářních dnů od podání stížnosti, v případě stížnosti podané do schránky stížností je lhůta 30 dnů od doby výběru schránky.

Lhůta může být v odůvodněných případech prodloužena o dalších 30 kalendářních dnů. O prodloužení lhůty a důvodech je stěžovatel informován kompetentním pracovníkem. (nebo nějakým jiným mechanismem, napsat, jak). V případě anonymní stížnosti je informace o prodloužení lhůty vyvěšena na nástěnce.

9.3. Stížnost se podává ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti. (tato informace by taky měla zaznít v materiálech, které jdou klientovi – Pravidla ke smlouvě, info na nástěnce, informační brožury...)

Řešení stížnosti

Vyřízení stížnosti je předáno:

- stížnosti podané ústní formou osobně nebo telefonicky – písemně (osobním předáním nebo zasláním na adresu)
- stížnosti podané písemně – písemně (osobním předáním nebo zasláním na adresu)
- stížnosti zaslané e-mailem – elektronickou poštou
- anonymní stížnost – vyvěšena na nástěnce v prostoru vstupu do Komunitního centra pro duševní zdraví V Třinci. (podobně je postupováno v případě, že není možné dopátrat se kontaktu na stěžovatele) po dobu 30 dní.

Další možnosti podání stížností a možnosti odvolání

V případě, že uživatel není s vyřízením žádosti spokojen, má možnost svou stížnost adresovat dalším vedoucím pracovníkům Slezské diakonie, zřizovateli Slezské diakonie, kanceláři Veřejného ochránce práv a dalším lidskoprávním subjektům. Na níže uvedené adresy.

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 možno požádat Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR 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

Sociální služba je povinna poskytnout ministerstvu součinnost při prověření vyřízení stížnosti, když stěžovatel požádal ministerstvo o prověření vyřízení stížnosti. Pokud byla poskytovateli po prošetření uložena povinnost odstranit nevyhovující stav, ten ve lhůtě stanovené ministerstvem odstraní a podá o tom ministerstvu písemnou zprávu.

Evidence stížností

Všechny přijaté stížnosti, jsou evidovány a následně vyřízeny. Pracovník střediska, který písemnou, ústní či telefonickou stížnost, přijme, zapíše informaci do průběžných záznamů.

Koordinátor střediska ji eviduje do Knihy stížností. Ta je uložena v uzamčené skříni v kanceláři pracovníků střediska. Pokud se jedná o stížnost podanou písemnou formou, obdrženou stížnost vloží do knihy stížností. V případě obdržení stížnosti v elektronické podobě ji vytiskne a vloží do Knihy stížností. Telefonickou stížnost eviduje.

Každá stížnost, je označena značkou, kterou tvoří zkratka stížnosti, rok a pořadové číslo stížnosti (např. ST 2015/01). Prvním listem v Knize stížností, připomínek, podnětů a přání je seznam přijatých stížností, připomínek, podnětů či přání, ve kterém je uvedeno:

- pořadové číslo
- datum, kdy byla stížnost přijata
- přidělená spisová značka
- datum, kdy byla stížnost vyřízena

Za vedení dokumentace je zodpovědný koordinátor střediska.

Stěžovateli je umožněno na jeho žádost nahlédnutí do dokumentace, která je vedena o jeho stížnosti. Dokumentaci tvoří Záznam stížnosti a Zápis ze šetření stížností, případně výpis z denních záznamů je-li pro šetření stížnosti relevantní.

Analýza stížností

Jedenkrát ročně se pracovníci střediska sejdou a vyhodnotí všechny podané stížnosti, provedou analýzu každé stížnosti a jejího řešení. Ze schůzky je učiněn zápis, který je zaznamenán v Knize stížností, připomínek, podnětů či přání. Analýza stížností se zpracuje i do zprávy „Vyhodnocení stížností, ochrany práv osob a nouzových a havarijních

situací ve středisku“ (viz RD 03 Hodnocení a zvyšování kvality poskytované služby).

Seznámení s pravidly pro podávání stížností

Uživatelé

- a) v době jednání se zájemcem, při uzavření smlouvy o poskytnutí sociální služby (ústně a písemně jako příloha smlouvy)
- b) průběžně v průběhu poskytování služby (klíčovým pracovníkem)

Pracovníci

- a) v době zácviku
- b) při revizi vnitřního pravidla