

Standard kvality č. 7

Stížnost na poskytování sociálních služeb

Zákon o Sociálních službách a prováděcími předpisy kladou velký důraz na respektování lidských práv, důstojnosti a oprávněných zájmů zájemců i uživatelů služby. Standardy kvality PORADNY PRO RODINU Havířov se snaží maximálně naplnit a dodržet výše zmíněný důraz, přesto nemůžeme zcela vyloučit, že nenastane situace, kdy se zájemce či uživatel služby může cítit ve svých právech dotčen. Poradna informuje o podání stížností prostřednictvím informací na nástěnce v čekárně, na webových stránkách Slezské diakonie u služby, při osobní kontaktu s uživatelem.

Obecná pravidla

- Každý má právo stěžovat si
- Každá stížnost je pojmána pozitivně a měla by vést ke zlepšení a zkvalitnění práce v poradně pro rodinu, je zaměstnanci přijímána se zájmem
- Řešení stížnosti může probíhat i za účasti obou stran, tzn. strany stěžovatele i strany, na kterou je stížnost podávána – v případě, že to je nutné, že si to jedna ze stran přeje apod.
- Stěžovateli je nabídnuta možnost nechat se zastupovat, či přizvat si k jednání o stížnosti další osobu
- Stížnost uživatele nemá v žádném případě negativní vliv na další služby, které jsou tomuto uživateli aktuálně nebo budou v budoucnu poskytnuty

Podnět

Může být s kladným nebo záporným obsahem, jedná se o doporučení ke zlepšení kvality služeb. Podnět je přednesen na nejbližší poradě zaměstnanců PORADNY PRO RODINU Havířov, je o něm diskutováno a výsledek jednání o podnětu je zaznamenán do zápisu z porady s uvedením návrhu jeho zpracování či zamítnutí pro praxi. Podněty je možno dávat písemnou formou do poštovní schránky poradny pro rodinu, do schránky podnětů a stížností, umístěné v čekárně poradny pro rodinu, či ústní formou přednesením sociálnímu pracovníkovi, koordinátorovi střediska atd.

Jsou-li vyhodnoceny jako vhodné pro změnu, pak je tato realizována. Je-li to však podnět, který není možné uskutečnit, je s příslušným odůvodněním založen.

V případě, že je podnět zpracován do praxe, je koordinátorem střediska stanovena odpovědná osoba a termín naplnění podnětu. V případě že podnět není zpracován do praxe, je založen do složky se stručným odůvodněním, proč se tomu tak nestalo a je k němu přihlíženo v budoucnu.

Stížnost

Jedná se o vyjádření nespokojenosti s kvalitou poskytované služby nebo o vyjádření k závažnému pochybení ze strany sociálních pracovníků a stěžovatel očekává nápravu.

Jedná-li se o písemnost, která není zcela jasně nadepsána stížnost nebo podnět, koordinátor střediska vyhodnotí, zda se jedná o stížnost či podnět na základě obsaženého textu. V případě, že se objevuje v textu slovo stížnost, či v případě, že je požadována náprava jednání sociálního pracovníka během práce s uživatelem či zájemcem, či stěžovatel je nespokojen, je tento text považován za stížnost. V opačném případě je tento text přijímán jako podnět.

Informace o možnosti podat stížnost, jakou formou stížnost podat, na koho je možno se obracet, kdo bude stížnost vyřizovat a jakým způsobem a o možnosti zvolit si zástupce pro podání a vyřizování stížnosti

Stížnosti vztahující se k poskytovaným službám poradny pro rodinu přijímá:

- koordinátorka střediska PORADNY PRO RODINU Havířov
Mgr. Michaela Ohřálová, DiS.,
adresa: Opletalova 4/607, 736 01 Havířov-Šumbark
email: prorodinu@slezskadiakonie.cz, vedouci.ic@slezskadiakonie.cz
telefon: 732 804 353
731 677 460

V případě nepřítomnosti koordinátora střediska, může stížnost přijmout i některý ze sociálních pracovníků PORADNY PRO RODINU Havířov. Pokud by tato stížnost byla směřována na některého z těchto sociálních pracovníků a koordinátorka poradny pro rodinu není přítomna, přijímá tuto stížnost vedoucí oblasti, případně jakýkoliv zaměstnanec Slezské diakonie.

Celý postup řešení stížností následně sleduje nezávislý odborný zaměstnanec Slezské diakonie, kterého doporučí statutární zástupce Slezské diakonie.

Formy stížností:

- Písemná** – PORADNA PRO RODINU Havířov, Opletalova 4/607, 736 01 Havířov-Šumbark
- Ústní** – PORADNA PRO RODINU Havířov, Opletalova 4/607, 736 01 Havířov-Šumbark
- Telefonická** – 732 804 353, 731 677 460
- E-mailová** – prorodinu@slezskadiakonie.cz, vedouci.ic@slezskadiakonie.cz

- Zprostředkovaná** – PORADNA PRO RODINU Havířov, Opletalova 4/607, 736 01 Havířov-Šumbark
- Anonymní** – PORADNA PRO RODINU Havířov, Opletalova 4/607, 736 01 Havířov-Šumbark
- Osobní** – PORADNA PRO RODINU Havířov, Opletalova 4/607, 736 01 Havířov-Šumbark
- Poštou** – PORADNA PRO RODINU Havířov, Opletalova 4/607, 736 01 Havířov-Šumbark
- Vhozena do schránky** – PORADNA PRO RODINU Havířov, Opletalova 4/607, 736 01 Havířov-Šumbark

– je nezbytné provést zápis o formě a způsobu řešení stížnosti – zodpovědná osoba = koordinátor střediska

Na stížnost je nezbytné písemně odpovědět co nejdříve to je možné, nejdéle však ve lhůtě do 28 dnů ode dne doručení stížnosti. V případě, že se lhůta odpovědi z nějakého důvodu musí prodloužit a je-li znám stěžovatel, sdělí se tomuto tento fakt s omluvou a odůvodněním (odpovědný koordinátor střediska). Veškeré stížnosti jsou zaevidovány v sešitě pro evidenci stížností.

Anonymní stížnosti – výsledek jejího projednání je zveřejněno na nástěnce v prostorách čekací místnosti PORADNY PRO RODINU Havířov a na webových stránkách poradny pro rodinu. Doba vyvěšení je 30 dní (odpovědný koordinátor střediska).

Pro vkládání stížností (i anonymních) je umístěna v čekací místnosti PORADNY PRO RODINU Havířov schránka, která je označena „Podněty, stížnosti“. Pro tuto funkci lze použít i schránku poštovní, která je umístěna s ostatními poštovními schránkami ve společných prostorách domu. Schránky jsou vybírány minimálně 1 x týdně. Výběru schránky uložené v prostoru čekárny jsou přítomny dvě osoby. Je-li to možné, je vhodná přítomnost koordinátor střediska u výběru schránky. Poštovní schránka je kontrolována a vybírána každodenně sociálním pracovníkem. V případě, že se ve schránce nachází stížnost či podnět, je proveden zápis do Excelové tabulky umístěné na sdílení Google disku – Evidenci stížností 20xx (odpovědný koordinátor střediska).

Se stížností je seznámena vedoucí oblasti a je přednesena na nejbližší poradě zaměstnanců poradny pro rodinu. Je-li to nutné, je na tuto poradě přizvaná vedoucí oblasti Ostravsko. Požaduje-li to stěžovatel, či je-li to nutné k vyřešení stížnosti, je tento také přizván. Pozvání vyhotoví a zašle koordinátor střediska, který tímto může pověřit některého ze sociálních pracovníků poradny pro rodinu. Ke stížnosti zaujmou sociální pracovníci poradny pro rodinu stanovisko, se kterým seznámí vedoucího oblasti a které je následně stěžovateli oznámeno.

Je-li znám stěžovatel, zasílá koordinátor střediska, stěžovateli vždy písemně vyhotovené stanovisko. V případě, že stěžovatel není znám, je odpověď zveřejněna dle postupu uvedeného výše.

V případě, že se stěžovatel dostaví osobně, dle povahy stížnosti s tímto jedná sociální pracovník nebo koordinátor střediska. Stěžovatel je uveden do konzultační místnosti a je vyslechnut. Záznam o stížnosti je zaznamenán do „Formuláře na stížnosti“, který je k dispozici na Google Disku a na nástěnce služby v čekárně. Stěžovatel je požádán o podpis, aby stvrdil pravost obsahu podané stížnosti. Stížnost je zaevidovaná do elektronické složky a následuje postup, který je uveden již výše u písemného vyřízení stížnosti.

Při vyřizování stížnosti je nutno poskytnout prostor stěžovateli k vyjádření jeho názoru. V případě potřeby je zaměstnancům poradny pro rodinu přizván k jednání tlumočnick (neslyšící, cizinec).

Poskytovatel stížnosti eviduje a vyřizuje písemně v přiměřené lhůtě

Na stížnost je nezbytné písemně odpovědět co nejdříve, nejpozději však ve lhůtě do 28 dnů ode dne doručení stížnosti. Veškeré stížnosti jsou zaevidovány v excelové tabulce pro evidenci stížností, který je umístěn společném disku Google. Do tabulky nejsou zapisována žádná osobní data, dle kterých by bylo možno identifikovat stěžovatele.

Informace o možnosti obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti na nadřízený orgán poskytovatele nebo na instituci sledující dodržování lidských práv s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti

Kontakty pro podávání stížností:

1. Služba:
PORADNA PRO RODINU Havířov
Mgr. Michaela Ohřálová, DiS.
Opletalova 607/4, 736 01 Havířov-Šumbark
telefon: 731 677 460
email: vedouci.ic@slezskadiakonie.cz

2. vedoucí oblasti Ostravsko:
Bc. Renata Motyková, DiS.
adresa: Štramberská 2871/47, 703 00 Ostrava



telefon: 733 142 429
email: r.motykova@slezskadiakonie.cz

3. Slezská diakonie – statutáři
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
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 na:

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

Případný stěžovatel nemá povinnost výše uvedený postup dodržovat a svou stížnost může adresovat dle svého uvážení komukoliv z výše uvedených.

S výše uvedeným materiálem jsou zájemci o službu/uživatelé seznamováni ústní formou



v počáteční fázi konzultace sociálním pracovníkem provádějícím konzultaci a následně ve stručné písemné podobě ve formě Informativního balíčku či na webových stránkách. Taktéž jsou tyto materiály vyvěšeny v plném obsahu na nástěnce čekárny PORADNY PRO RODINU Havířov.

Zodpovědná osoba: Mgr. Michaela Ohřálová, DiS.
Datum revize: 19.03.2025
Účinnost od 01.04.2025
Tento dokument byl zpracován v souladu se zákonem o sociálních službách č. 108/2006 Sb. a s vyhláškou č. 505/2006 Sb.
Určeno pro zaměstnance PORADNY PRO RODINU Havířov a veřejnost