Obsah:

1. Účel
2. Rozdělení stížnosti
3. Způsob podání stížností
4. Řešení stížností
5. Odpověď na stížnost
6. Evidence stížností
7. Anonymní stížnosti
8. Vyhodnocování stížností

1. Účel

Tyto pravidla stanovují postup při podávání a vyřizování stížností uživatelů sociální služby.
Pracovník DPC informuje uživatele o postupech podávání stížností při uzavírání smlouvy a dále pak při opakování stěžejních pravidel na komunitách.
Ve středisku TIMOTEI Bruntál je každá stížnost, ale i podnět nebo připomínka brána jako krok ke zvýšení kvality sociální služby v DPC.

2. Rozdělení stížností podle závažnosti sdělení

Podnět (přání) a připomínky

Podnětem může být nový nápad, návrh, jak něco dělat jinak či lépe. Připomínkou bývá upozornění na určitý nedostatek.
Podněty i připomínky jsou nejčastěji podávány uživateli na setkáních k IP, na ranních setkáních či na komunitách a jsou řešeny pomocí diskuze mezi uživateli a pracovníky. Zápisy těchto podnětů jsou součástí zápisů z komunit a **Záznamů ze schůzek k IP** a jsou projednávány na poradách pracovníků.

Stížnost

Jedná se o závažné pochybení ze strany pracovníků, příp. uživatelů, které snižuje kvalitu poskytované sociální služby.
Jedná se o vyjádřenou nespokojenost uživatele či jiné osoby s kvalitou a způsobem poskytování sociální služby.
TIMOTEI Bruntál řeší jen stížnosti podané na kvalitu poskytovaných služeb. V případě stížnosti uživatele na uživatele, poskytnou pracovníci DPC mediaci mezi těmito uživateli. Pokud se však stížnost na jiného uživatele dotýká také kvality poskytované služby, pak je řešena dle níže uvedených pravidel.

3. Způsob podávání stížností

Kdo může podat stížnost

Stížnost může podat každý zájemce, klient, pracovník nebo jiná osoba (stěžovatel). Každý klient má možnost stěžovat si samostatně, případně zmocnit k podání stížnosti jinou osobu (**zmocněnec**).

Podle **§ 99 a odst.2** Stížnost se podává poskytovateli sociálních služeb, proti které směřuje, a to ve lhůtě **1 roku** ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.

Poskytovatel sociálních služeb je povinen vyřídit stížnost do **30 dnů** ode dne, kdy mu byla doručena. Tuto lhůtu může poskytovatel sociálních služeb v odůvodněných případech prodloužit o dalších **30 dnů**; o prodloužení lhůty a důvodech jejího prodloužení je povinen informovat stěžovatele.

Kdo přijímá stížnost

Stížnost může přijmout kterýkoliv pracovník střediska TIMOTEI Bruntál či RECEPCE. Pracovník, který stížnost přijal je povinen ji předat nejdéle do 3 pracovních dnů kompetentní osobě. (tj. vedoucí střediska, či osoba, která jej zastupuje).

Jakou formou může být stížnost podána

Stížnost může být podána buď ústně, telefonicky nebo písemně, a to kterémukoliv pracovníkovi střediska TIMOTEI Bruntál nebo RECEPCE.

- **Při ústní stížnosti** učiní pracovník DPC o stížnosti písemný záznam do formuláře pro podávání stížností ve spolupráci s uživatelem (viz. Příloha č.1). Pracovník klade při záznamu ústní stížnosti důraz na obsah jeho sdělení, vše zapíše pracovník přesně dle jeho slov, může být použita i přímá řeč. Pracovník dbá na to, aby stížnost byla zapsána bez jakýchkoliv jeho komentářů či domněnek.
- **Telefonickou stížnost** lze podat kdykoliv na mobil střediska 734 433 317. Dále postupuje pracovník stejně jako při ústní stížnosti.
- **Písemnou stížnost** může stěžovatel buď:

- předat pracovníkovi DPC či RECEPCE
- vhodit do schránky na chodbě. Výběr schránky se provádí každé pondělí za účasti jednoho z přítomných uživatelů. O výběru se provede zápis do přiloženého formuláře (Příloha č.2)

Stížnost může být dále podána i anonymně (viz. bod 7)

Písemnou stížnost může uživatel vepsat do předem připraveného formuláře, který je k dispozici na nástěnce TIMOTEI Bruntál, nebo má možnost zvolit „volnou“ formu stížnosti.

Kontakty pro podávání stížností:

Slezská diakonie, TIMOTEI Bruntál
Bc. Kateřina Neumannová, vedoucí střediska
Pěší 8, Bruntál
- tel: 739 304 198, k.neumannova@slezskadiakonie.cz

Vedoucí oblasti Bruntál-Krnov,
Ing.Ludmila Vajdová
Hlubčická 9, 794 01 Krnov, e-mail: l.vajdova@slezskadiakonie.cz , tel: +420 605 864 669

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 Bélová, 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 Poříčním právu 1/376 128 01 Praha 2

4. Řešení stížností

Kdo řeší stížnost

Stížnosti ve středisku řeší vedoucí střediska. V případě, že daná stížnost přesahuje jeho kompetence, předává stížnost dle následujícího klíče:

- v případě, že je stížnost podána na pracovníka jiného střediska, řeší vedoucí střediska tuto stížnost ve spolupráci s vedoucím pracovníkem daného střediska.
- v případě stížnosti na vedoucího střediska ji předá vedoucímu oblasti Bruntál-Krnov
- v případě stížnosti na vedoucího oblasti ji předá řediteli SD
- 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

Způsob prošetřování stížností

V rámci prošetření stížnosti jedná výše zmíněny pracovník s těmi osobami, kterých se stížnost bezprostředně týká. Formu a způsob prošetření volí vždy s ohledem na potřeby a možnosti zúčastněných stran (např. společné setkání, individuální schůzky apod.)

Na základě získaných informací pověřený pracovník rozhodne, zda stížnost shledal oprávněnou, a v případě odůvodněné stížnosti stanoví opatření nutná k nápravě situace a zajistí, že se stěžovateli omluvu od toho, kdo jej poškodil. V případě ukončení pracovního poměru zaměstnance, který toto způsobil se poškozené straně osobně omlouvá vedoucí střediska.

To vše zaznamená písemně, společně s termínem případné nápravy a s informací o právu stěžovatele podat proti tomuto rozhodnutí odvolání.

5. Odpověď na stížnost

§ 99 a odst. 3 - Poskytovatel sociálních služeb je povinen vyřídit stížnost do 30 dnů ode dne, kdy mu byla doručena. Tuto lhůtu může poskytovatel sociálních služeb v odůvodněných případech prodloužit o dalších 30 dnů; o prodloužení lhůty a důvodech její prodloužení je povinen informovat stěžovatele.

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti má stěžovatel právo se do 14dnů od doručení písemného vyjádření odvolat, a to k následujícím orgánům nejlépe i v dané posloupnosti: vedoucí oblasti, ředitel SD,

Pracovníci DPC jsou povinni zachovat v případě žádosti stěžovatele mlčenlivost totožnosti stěžovatele.

Poskytovatel je povinen písemně informovat stěžovatele o způsobu vyřízení stížnosti, vést písemnou evidenci o podaných stížnostech a způsobu jejich vyřízení a umožnit stěžovateli nahlížet do dokumentace, kterou vede o stížnosti, a pořizovat z ní kopie nebo výpisy.

§99 b odst. 1 - Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti podle § 99 anebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu jejího vyřízení nebo od uplynutí stanovené lhůty požádat ministerstvo o prověření vyřízení této stížnosti; v žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti.
§99 b odst. 5 - Ministerstvo
a) prověří vyřízení stížnosti do
1. 60 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena, nebo
2. 90 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena, jestliže je třeba vyžádat si vyjádření orgánů veřejné správy nebo osob podle odstavce 3

6. Evidence stížností

Evidence:

Evidence obsahuje originály:

Podané stížnosti včetně způsobu jejich vyřízení (tj. odpověď na stížnost)
Zápis o provedené kontrole „Schránky stížností“

Způsob uložení:

Evidence je uložena v uzamykatelné skříňce v kanceláři Č.2.

Zodpovědná osoba:

Zodpovědnou osobou za vedení evidence je vedoucí střediska.

Do evidence má právo nahlížet:

Do evidence má právo nahlížet vedoucí střediska, po domluvě s vedoucím střediska sociální pracovníci a pracovník v sociálních službách

7. Anonymní stížnosti

Stížnost může být podána také anonymně. Pro tyto případy je možné využít již zmíněnou schránku, která je umístěna na chodbě v DPC. Výběr schránky se provádí každé pondělí pracovník, který je ten den ve službě za účasti jednoho z přítomných uživatelů. O výběru schránky provede pracovník zápis do formuláře **Výběry schránky**. Zápis podepisuje přítomný pracovník i uživatel.

Při řešení anonymním stížnosti se postupuje podle stejných pravidel, pouze vyjádření ke stížnosti není doručeno přímo stěžovateli, ale po dobu 1 týdne je vyvěšeno na nástěnce DPC. Vyvěšení a následné stažení z nástěnky zajistí vedoucí střediska.

8. Vyhodnocování stížností

Vedoucí střediska provádí vyhodnocování stížností 1x ročně. Vyhodnocení stížností ve středisku je součástí celkového hodnocení kvality poskytovaných služeb.