

Tento dokument se dotýká úrovně kvality a způsobu poskytování služby. Každý má právo stěžovat si. Uživatelům, pracovníkům a širokému okolí je dána možnost vyjádřit se ke kvalitě služby formou podnětu nebo stížnosti, aniž by tyto osoby byly jakýmkoliv způsobem ohroženy. Každá stížnost je pojmána pozitivně a měla by vést ke zlepšení a zkvalitnění služby. Středisko má vypracován konkrétní postup, jak řešit tyto situace a obecně přistupovat ke stížnostem.

## **1 Vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování podnětů a stížností osob na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby**

### **1.1 Základní pojmosloví:**

#### **PODNĚT:**

Může být s kladným nebo záporným obsahem, jedná se o doporučení ke zlepšení kvality služeb. Podnět je přednesen na nejbližší poradě pracovníků střediska ELIM, je o něm diskutováno a výsledek jednání o podnětu je zaznamenán do Zázpisu z porady s uvedením návrhu jeho zpracování či zamítnutí pro praxi. Podněty je možno dávat písemnou formou do poštovní schránky, do schránky podnětů, připomínek a stížností, umístěné v chodbě SD.

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 zapracován do praxe, je koordinátorem střediska ELIM stanovena odpovědná osoba a termín naplnění podnětu. V případě že podnět není zapracován 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 pracovníků a stěžovatel očekává nápravu.

Jedná-li se o písemnost, která není zcela jasně nadepsána jako „stížnost“ nebo „podnět“, koordinátor střediska ELIM společně se sociálním pracovníkem 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 pracovníka během práce s uživatelem či zájemcem nebo je stěžovatel nespokojen, je tento text považována za stížnost. V opačném případě je tento text přijímán jako podnět.

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

## 1.2 Způsob podávání podnětů a stížností:

- podněty, či stížnosti mohou být podávány:
  1. písemně:
    - e-mailem, dopisem: anonymně vložením do schránky pro podávání podnětů, připomínek a stížností, umístěné v chodbě SD (je možné dát stížnost také pečovateli, který ji do této schránky vhodí).
  2. osobně;
  3. telefonicky;
- podnět či stížnost může podat pracovník pečovatelské služby, uživatel, rodinný příbuzný, zástupce z veřejnosti.

## 1.3 Anonymní schránka pro podání podnětů či stížností

Anonymní schránka je umístěna v chodbě SD hned u hlavních dveří, a to včetně popisu toho, jak lze stížnost či podnět podat (informace visí na nástěnce). Pod nástěnkou se nacházejí prázdné formuláře s hlavičkou střediska ELIM, do kterých lze podnět či stížnost napsat a poté vložit do obálky s razítkem střediska. Schránka je otevřena 1x týdně koordinátorem střediska ELIM.

## 1.4 Druh podnětu a stížnosti

- Stížnost na pracovníka střediska:
  - tuto stížnost přijímá výhradně koordinátor střediska ELIM, který jedná s oběma stranami (stěžovatelem i pracovníkem). Tato stížnost může být koordinátorovi podána všemi výše uvedenými způsoby.
- Stížnost na pracovní postup koordinátora:
  - stížnost přijímá vedoucí oblasti Ostravsko. V případě, že je stížnost doručena koordinátorovi či do schránky pro podávání stížností střediska ELIM, je postoupena vedoucí oblasti;
- Ostatní podněty a stížnosti:
  - k přijetí těchto stížností či podnětů je oprávněn jakýkoliv pracovník střediska ELIM, který je stěžovateli k dispozici.

## 1.5 Evidence podaných podnětů a stížností

Ústní či písemné podání je písemně zpracováno a vloženo do šanonu s názvem „Evidence podnětů a stížností střediska ELIM“, který je umístěný v kanceláři střediska v uzamykatelné skříni. Odpovědnou osobou za vedení této evidence je sociální pracovník.

Podaný podnět či stížnost má tyto náležitosti:

- číslo jednací, spisová značka
- věc: zda se jedná o podnět, či stížnost
- datum přijetí podnětu/stížnosti
- kdo podnět/stížnost přijal, kdo bude podnět/stížnost řešit a zaznamenávat (jméno a příjmení, včetně pracovního zařazení) + podpis
- předmět podnětu/stížnosti

- obsah podnětu/stížnosti
- kdo podnět/stížnost vyřizuje (jméno a příjmení, včetně pracovního zařazení)
- datum vyřízení podnětu/stížnosti
- datum vyrozumění stěžovatele o způsobu vyřízení/způsob vyrozumění

Koordinátor může na požádání písemně potvrdit přijetí stížnosti. Pokud stěžovatel vznáší stížnost ústně, je povinností koordinátora či jiného pracovníka, zeptat se, zda se jedná o stížnost. Stěžovatel může vyjádřit nesouhlas s obsahem zápisu;

V případě podání anonymních stížností, jsou tyto rovněž evidovány a slouží jako možný podnět ke zlepšení služby. Anonymní stížnosti jsou řešeny i přes omezení v dalším jednání se stěžovatelem svědomitě dle možností střediska ELIM.

## 1.6 Způsob a lhůta vyřízení stížnosti

- Po podání stížnosti nebo podnětu výše uvedeným způsobem je v závislosti na druhu stížnosti či podnětu vytvořen tým:
  - stížnost nebo podnět týkající se pracovního postupu koordinátora střediska ELIM Ostrava bude projednávána vedoucím oblasti Ostravsko;
  - stížnost nebo podnět na pracovníky střediska ELIM Ostrava bude projednávána koordinátorem střediska ELIM Ostrava s pracovníkem, na kterého byla stížnost nebo podnět podán, příp. se stěžovatelem. Pokud se sdělení pracovníka a stěžovatele vzájemně popírají, je možné (za souhlasu stěžovatele) konfrontovat pracovníka a uživatele na společném setkání. V případě přání koordinátora, pracovníka či uživatele se může účastnit také vedoucí oblasti;
  - stížnost nebo podnět na kvalitu služby jako celku, bude projednávána celým pracovním týmem střediska ELIM Ostrava;
- Dle uvážení koordinátora je buď o celé věci informován celý tým služby již od podání stížnosti nebo podnětu (v případě podání stížnosti či podnětu na koordinátora či ostatní pracovníky služby), nebo je celý tým informován pouze obecně po prošetření stížnosti v souvislosti se zvyšováním kvality poskytované služby;
- Pokud se jedná o stížnost nebo podnět na kvalitu služby jako celku, koordinátor určí neprodleně termín společného setkání týmu, kdy bude tato stížnost projednána.
- Tým oprávněný k vyřizování stížnosti a podnětu, prověří všechny uvedené informace a je-li to možné, opatří v předmětné záležitosti důkazy, např. kopie listin, dokladů, vyjádření zaměstnance atd. Výsledkem prošetření je písemný protokol v šanonu Evidence podnětů a stížností střediska ELIM, který obsahuje:
  - označení stěžovatele, datum podání a předmět stížnosti či podnětu;
  - závěr, jak byla stížnost či podnět vyhodnocena (oprávněná, částečně neoprávněná, neoprávněná);
  - přijatá opatření;
  - datum prošetření.
- Uživatel má možnost si sám svobodně zvolit svého zástupce, např. z řad příbuzných, známých a přátel, pracovníků občanské rady, kteří ho budou zastupovat při vyřizování stížnosti;
- Lhůta pro vyřízení stížnosti je:

- v případě ústního a písemného podání stížnosti do 28 pracovních dnů;
  - o případném nedodržení stanovené lhůty musí být stěžovatel vyrozuměn současně s odůvodněním a určením náhradního termínu.
7. Stěžovatel je o výsledku vyřízení stížnosti informován písemně (pokud neuvede zpětný kontakt, je výsledek vyvěšen na nástěnce, která visí v chodbě SD);
8. Ať už je stížnost neoprávněná či oprávněná, je snaha o bezkonfliktní řešení situace.

Kontakty pro podávání stížností:

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

- koordinátor střediska **Jan Kubiš**  
adresa: Štramberská 2871/47, Ostrava 703 00  
telefon: 605 292 993  
email: [elim@slezkadiakonie.cz](mailto:elim@slezkadiakonie.cz)
- vedoucí oblasti Ostravsko **Bc. Renáta Motyková, DiS.**  
adresa: Štramberská 2871/47, Ostrava 703 00  
telefon: 733 142 429  
email: [r.motykova@slezkadiakonie.cz](mailto:r.motykova@slezkadiakonie.cz)

### **Vedení Slezské diakonie:**

- ředitel Slezské diakonie **Mgr. Zuzana Filipková, Ph.D.**  
adresa: Na Nivách 7, 737 01, Český Těšín  
telefon: 730 166 120  
email: [ustredi@slezkadiakonie.cz](mailto:ustredi@slezkadiakonie.cz)
- náměstkyně ředitele **Mgr. et Ing. Romana Bělová**  
adresa: Na Nivách 7, 737 01, Český Těšín  
telefon: 731 199 480  
email: [r.belova@slezkadiakonie.cz](mailto:r.belova@slezkadiakonie.cz)

Další možnosti podání stížnosti:

### **Zřizovatel Slezské diakonie:**

- **Slezská církev evangelická a.v.**  
adresa: Na Nivách 7/259, 737 01, Český Těšín  
tel.: 558 764 380, e-mail: [sekretariat@sceav.cz](mailto:sekretariat@sceav.cz)
- **Kancelář veřejného ochránce práv**  
adresa: Údolní 39, 602 00 Brno-střed  
tel.: 542 542 111, e-mail: [podatelna@ochrance.cz](mailto: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**

adresa: Na Poříčném právu 1/376, 128 01, Praha 2

tel.: 950 191 111

e-mail: [posta@mpsv.cz](mailto: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 jednání se zájemcem a následně i v písemné podobě v rámci Informační brožury pro uživatele pečovatelské služby Elim Ostrava.**

9. V případě opakované stížnosti ve stejné věci, která byla vyhodnocena jako neoprávněná a neobsahuje žádné jiné nové podněty, bude stěžovatel písemně odkázán na předchozí výsledek šetření a vyzván k případnému doplnění podání. Objeví-li se v doplnění nové skutečnosti, které nebyly známy a mají vliv na řešení stížnosti, posuzuje se toto doplněné podání jako nová stížnost.

10. Stížnosti jsou ročně analyzovány v rámci vyhodnocování služby.

**2. Způsoby seznámení uživatelů (rodinných příslušníků, opatrovníků) s postupem pro vyřizování stížností a podnětů**

1. Při sepisování Smlouvy s uživatelem o poskytnutí služby jsou uživateli předány písemné informace o možnostech podání stížnosti – Informační brožury pro uživatele pečovatelské služby Elim Ostrava.
2. Nástěnka střediska ELIM – v chodbě SD pro veřejnost. Nástěnka je zde umístěna, uživatel, popřípadě další osoby si zde mohou přečíst veškeré informace, které jsou pro ně důležité. Mezi těmito informacemi je také Postup pro vyřizování stížností.