|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Popis: SD-svisle_logo malé |  | **Slezská diakonie** |  | CMYK_EFFATHA - KOPŘIVNICE_VERTIKÁLNÍ |
| **EFFATHA Kopřivnice,**sociálně terapeutické dílny |

|  |
| --- |
| **SQ 7 - SMĚRNICE****Stížnosti na poskytování sociální služby** |

Slezská diakonie

 **EFFATHA Kopřivnice, sociálně terapeutické dílny, Školní 926, 742 21 Kopřivnice**

Podněty, připomínky a stížnosti ze strany klientů, opatrovníků nebo jim osob blízkých bereme jako krok ke zvýšení kvality naší služby, vážíme si každého názoru. Každý klient, 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. Klienti, zaměstnanci a další osoby mají prostor pro vyjádření spokojenosti s poskytovanou službou.

**Vymezení pojmů**

1. **Podnět/připomínka** – jedná se o vyjádření myšlenky, která může vést ke změně v poskytování dané služby.
2. **Stížnost -**  jedná se o sdělení nespokojenosti s kvalitou nebo způsobem poskytování služby.
3. **Pochvala –** jedná se o vyjádření spokojenosti s kvalitou poskytované služby, přístupem zaměstnanců apod.
4. **Stěžovatel -** osoba, která podala stížnost. Stížnost na poskytování sociální služby může podat:

**Osoba**, které je nebo byla poskytována sociální služba

**Opatrovník nebo podpůrce osoby**, které je nebo byla poskytována sociální služba

**Osoba blízká**, nemůže-li stížnost podat osoba, které je nebo byla sociální služba poskytována, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřela

**Osoba zmocněná osobou**, které je nebo byla poskytována sociální služba

**Člen domácnosti** osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba, oprávněný k zastupování této osoby podle Občanského zákoníku

**Zaměstnanec** poskytovatele sociálních služeb

1. Stížnosti a podněty je možné podávat u kteréhokoliv zaměstnance organizace.
2. Stížnosti jsou povinni přijímat a evidovat všichni zaměstnanci EFFATHA Kopřivnice, sociálně terapeutické dílny.

**Seznámení se s možností stěžovat si**

Všichni zaměstnanci EFFATHA Kopřivnice, sociálně terapeutické dílny jsou seznámeni s metodikou řešení stížností a dokumenty jsou pro ně závazné. Klienti jsou s možností stěžovat si seznámeni již ve fázi jednání se zájemcem o službu formou předání informačních materiálů o službě. Postup pro podávání stížností je zveřejněn na nástěnkách ve středisku, a to i v alternativní podobě. Metodika Stížnosti na poskytování sociální služby je zveřejněna na webových stránkách sociální služby a na Registru sociálních služeb.

**Způsoby a formy podávání stížností**

**Stížnost je možné podat jakoukoliv formou**:

1. **ústně** (osobně, telefonicky) – bude proveden zápis

Za ústní podání stížnosti se považuje i jakoukoliv formou (alternativní a augmentativní komunikace…) vyjádřená nespokojenost klienta s poskytovanou službou zachycená následně písemně pracovníkem střediska.

1. **písemně** – dopis, e-mail, vzkaz ve schránce stížností
2. **anonymně** –anonymní i neanonymní stížnosti je možné vkládat do označené schránky důvěry, která je umístěna u vstupních dveří do dílen, po pravé straně.

V každé dílně je umístěna nástěnka a na ní jsou vyvěšeny dokumenty, které se týkají stížností na poskytování sociální služby.

**Evidence podaných stížností**

Schránka na stížnosti se kontroluje minimálně 1x týdně. Stížnost je povinen přijmout každý zaměstnanec. Zaměstnanec provede záznam o přijetí stížnosti.

 V záznamu uvede jméno stěžovatele (neuvádí jméno, pokud si stěžovatel výslovně nepřeje být 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.

Informuje sociálního pracovníka střediska o přijetí stížnosti a předá mu záznam o přijetí stížnosti (případně i písemnou stížnost). Sociální pracovník stížnost neprodleně předává koordinátorovi střediska.

Každé podání převzaté osobně i došlé poštou je zapsáno do Evidence stížností

Podání vybraná ze schránky důvěry, pokud nejsou opatřena datem podání, se evidují s datem výběru z této schránky, přičemž musí být dodržena doba pro pravidelný výběr podání ze schránky.

Každé stížnosti je přiděleno evidenční číslo, které určuje, o kolikáté podání v daném roce se jedná, a číslo jednací.

**Kdo stížnost řeší**

Každé řešení stížnosti je evidováno v písemné podobě.

Koordinátor střediska po přijetí rozhodne o způsobu řešení dané stížnosti ve lhůtě do 30 dnů ode dne doručení stížnosti. Jestliže 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 koordinátor střediska stížnost a veškerou dokumentaci s ní související do Evidenci stížností, která je uložena v kanceláří koordinátora střediska. Koordinátor střediska informuje stěžovatele o vyřešení stížnosti písemnou formou.

Na anonymní stížnost odpovídá koordinátor střediska písemně, odpověď je vyvěšena veřejně na nástěnce střediska a je zveřejněna pod dobu 30 dnů od vyřešení stížnosti.

**Doporučený postup při řešení stížnosti**

Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby řeší **koordinátor střediska**:

**EFFATHA Kopřivnice, sociálně terapeutické dílny**

Školní 926, 742 21 Kopřivnice

koordinátor střediska: Mgr. Kateřina Ryšková, DiS.

telefon: 703 872 222

e-mail: k.ryskova@slezskadiakonie.cz

**Vedoucí oblasti:**

Mgr. Gabriela Lhotská, DiS.

Sokolovská 9, 741 02 Nový Jičín

telefon: 734 366 561

email: g.lhotska@slezskadiakonie.cz

**Vedení Slezské diakonie:**

**Slezská diakonie**

Na Nivách 7/259, 737 01 Český Těšín

Mgr. Zuzana Filipková, PhD., ředitelka

telefon: 730 166 120

E-mail: ustredi@slezskadiakonie.cz

Mgr. Ing. Romana Bélová, náměstkyně ředitelky

telefon: 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

telefon: 558 764 380

e-mail: sekretariat@sceav.cz

**Kancelář veřejného ochránce práv:**

Údolní 658, 602 00 Brno-střed

telefon: 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 (30 dnů, max. 60 dnů od přijetí stížnosti), je možno požádat Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR 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 Poříčním právu 1/376

128 01 Praha 2

telefon: 950 191 111

e-mail: posta@mpsv.cz