**7 STÍŽNOSTI NA POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY**

Stížnost, připomínka i podnět slouží jako zdroj možných kroků ke zvyšování kvality sociální služby. Stížnosti jsou zpracovávány a vyhodnocovány obdobným způsobem jako zpětná vazba klientů, kdy i ta negativní může přinést nový pohled na práci terénního programu.

* **stížnost:** jakýkoliv projev stěžovatele, který on sám označí za stížnost, anebo takový projev nespokojenosti, který svým obsahem směřuje ke stížnosti a vyžaduje si prošetření
* **připomínka:** věcná kritika k průběhu a podmínkám služby
* **podnět:** projevený názor směřující ke zkvalitnění a zlepšení služby

**7.1 POSTUP PRO PODÁVÁNÍ**

Stížnost se dle zákona o sociálních službách podává poskytovateli sociálních služeb, proti kterému směřuje, a to ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti. Podání stížnosti nesmí být na újmu stěžovateli, nebo klientovi, kterému je nebo byla poskytována sociální služba, jíž se stížnost týká.

***Kdo může podávat stížnost (stěžovatelem může být)***

a) osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba,

b) zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba,

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

d) osoba zmocněná osobou, které je nebo byla poskytována sociální služba,

e) člen domácnosti osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba, oprávněný k zastupování této osoby podle občanského zákoníku, nebo

f) zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb (dále jen „stěžovatel“).

**7.2 PŘÍJETÍ A EVIDENCE STÍŽNOSTI**

Každá stížnost je ihned po převzetí postoupena vedoucí terénního programu, která je kompetentní k jejímu vyřízení.

Každá stížnost je zaevidována do evidence stížností na Google disku služby a následně vytištěna, po prošetření je přidáno vyřízení stížnosti, obé do knihy stížností. Jedná-li se o stížnost klienta, který si nepřeje zůstat v anonymitě, je také evidována v evidenčním programu Pepa v jeho kartě. Po vyřízení stížnosti klientovi je tato skutečnost opět evidována v jeho kartě.

**Zaznamenáváme:**

Datum podání

Způsob podání

Stručný obsah stížnosti

Kdo stížnost podal - v případě anonymní stížnosti je uvedeno „anonymní“

Kdo je odpovědný za její vyřízení

Termín vyřízení

Výsledek řešení

Při podání stížnosti vyhotovuje záznam o přijetí pracovník, který stížnost přijal.

**7.3 FORMY PODÁNÍ STÍŽNOSTI**

**Stížnost lze podat:**

* **ústně** (vedoucímu služby, koordinátorovi, kterémukoli pracovníkovi terénního programu)
* **písemně** (e-mailem, dopisem, do schránky stížností, podání písemné stížnosti v listinné podobě se stává přílohou Formuláře pro přijetí stížností.)
* **telefonicky**

**Schránka stížností**

Slouží pro písemné podání stížnosti. Je umístěna na veřejně dostupném místě u vstupních dveří kanceláře terénního programu a střediska ON LINE Karviná, na adrese: V Aleji 435/12, 734 01 Karviná-Ráj. Schránka stížností je na konci každého pracovního týdne vybírána za účasti dvou pracovníků služby terénního programu.

V případě, kdy stěžovatel poskytuje své osobní údaje, jej poté vyzveme k podpisu souhlasného prohlášení o poskytnutí osobních údajů. Po sepisu je stěžujícímu předána kopie jeho stížnosti o tom, že jeho stížnost byla přijata, kým a do kdy bude obeznámen o jejím vyřízení.

**Anonymní stížnost**

Každá osoba, která se rozhodne podat stížnost na poskytování služby terénního programu, má právo učinit tak anonymně. Proces vyřizování anonymních a podepsaných stížností je přitom totožný, jediný rozdíl je pouze v adresování omluvy či zdůvodnění. Odpověď, jejíž adresát je anonymní, vyvěsí pracovníci terénního programu na vstupních dveřích kanceláře terénního programu po dobu 30 dní.

**Kontakty pro podávání stížností:**

**STREETWORK ON LINE Karviná, terénní program**

Mgr. et Mgr. Jana Ondrušková Dis., vedoucí služby

**-**tel**:** 734 428 974, e-mail: [online@slezskadiakonie.cz](mailto:online@slezskadiakonie.cz)

Pracovníci terénního programu:

-tel: 733 142 410, e-mail: [streetonline3@slezskadiakonie.cz](mailto:streetonline3@slezskadiakonie.cz)

-tel: 737 206 443, e-mail: [streetonline4@slezskadiakonie.cz](mailto:streetonline4@slezskadiakonie.cz)

**Písemná stížnost**:

Slezská diakonie, STREETWORK ON LINE Karviná, terénní program

V Aleji 435/12

734 01 Karviná-Ráj

**Vedoucí oblasti**

Ing. Bc. Milana Bakšová,

-tel: 603 416 882, e-mail: [m.baskova@slezskadiakonie.cz](mailto:m.baskova@slezskadiakonie.cz)

**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](mailto:ustredi@slezskadiakonie.cz)

Mgr. Ing. Romana Bélová, náměstkyně ředitelky

 - tel: 731 199 480, e-mail: [r.belova@slezskadiakonie.cz](mailto: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](mailto:sekretariat@sceav.cz)

**Kancelář veřejného ochránce práv**

- Údolní 658, 602 00 Brno-střed

- tel: 542 542 888, 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**

- Na Poříčním právu 1/376 128 01 Praha 2

- tel: 950 191 111, e-mail: [posta@mpsv.cz](mailto:posta@mpsv.cz)

**7.3 POSTUP VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTI**

Jde-li o stížnost na kvalitu služby, probere ji vedoucí s pracovníky na poradě střediska, případně na mimořádné poradě. Společně zváží možnost nápravy a formu omluvy či zdůvodnění pro osobu, která stížnost podala. Celé projednání stížnosti a následné opatření je zaznamenáno v zápise z porady.

O výsledku šetření je stěžovatel, pokud to situace dovoluje, primárně informován písemně, případně ústně. Záznam o vyřízení stížnosti je uveden v případě stížnosti ze strany klienta v jeho kartě. Výsledek vyřízení anonymní stížnosti uveřejní vedoucí střediska nebo pověřený pracovník tím, že písemnou odpověď vyvěsí na vchodových dveřích po dobu 1 měsíce, přičemž nejsou zveřejněny žádné osobní údaje zainteresovaných osob.

Pokud je stížnost oprávněná, přijme terénní program nápravná opatření a informuje o nich stěžovatele při vyřízení stížnosti.

Pokud je stížnost neoprávněná, podá terénní program písemné vysvětlení a nabídne stěžovateli možnost.

Stěžovatel má právo nahlížet do dokumentace ke své stížnosti a pořizovat si z ní kopie.

**7.4 LHŮTA**

Lhůta pro vyřízení stížnosti je stanovena **do 30 dnů** ode dne přijetí. Lhůtu lze prodlouží v odůvodněných případech o dalších 30 dní. V případě, že dojde k prodloužení lhůty, informují o tomto i důvodech prodloužení stěžovatele (v případě anonymní stížnosti vyvěšením na vstupní dveře kanceláře terénního programu). Po uplynutí této lhůty jsou stěžovatel i zainteresovaní pracovníci zařízení neprodleně informováni o výsledku šetření stížnosti. V případě, že pracovníci mohou stížnost vyřídit neprodleně, obeznámí stěžovatele o zápisu jeho stížnosti do záznamu o stížnostech.

**7.5 ANALÝZA STÍŽNOSTÍ**

Analýza stížností přijatých během jednoho roku probíhá vždy na poradě týmu v měsíci lednu následujícího roku. Shromážděné stížnosti se retrospektivně vyhodnocují a analyzují s ohledem na dlouhodobý dopad a účinnost daných dílčích opatření jednotlivých stížností. V rámci analýzy se bere na zřetel četnost, závažnost, téma a subjekty stížnosti. Cílem této analýzy je prevence konfliktů, které by mohly vést ke stížnostem a zlepšení kvality poskytované služby.