***SLEZSKÁ DIAKONIE***

***ARCHA ŠIROKÁ NIVA, CHRÁNĚNÉ BYDLENÍ***



**STÍŽNOSTI NA POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY**

**Stížnosti na poskytování sociální služby - může podat kdokoli. Řešíme i konflikty mezi klienty, ale není to stížnost, zaznamenáváme v průběhu služby – do Knihy služeb, k možnosti analýzy a nějaké výpovědi.**

 Zásady pro řešení stížností ve středisku ARCHA ŠN :

● Každá *odůvodněná, relevantní* stížnost, připomínka nebo podnět je ve středisku ARCHA ŠN brána jako příležitost ke zvýšení kvality služby.

● Stěžovatel je seznámen s možností zvolit si zástupce pro vyřizování stížnosti.

● Každá stížnost je řešena citlivě a asertivně.

● Pokyn Stížnosti na poskytování sociální služby ve středisku ARCHA ŠN je zpracován v alternativní podobě – srozumitelné pro klienta služby (vyvěšen v chodbičce vstupu do společné -kuchyně).

● Stížnost na poskytování sociální služby je možno podat ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti. Podání stížnosti nesmí být stěžovateli, nebo osobě, které je nebo byla poskytována sociální služba, jíž se stížnost týká, a která není zároveň stěžovatelem, na újmu.

● Středisko ARCHA ŠN je povinno vyřídit stížnost do 30 dnů ode dne, kdy mu byla doručena; tuto lhůtu můžeme v odůvodněných případech prodloužit o dalších 30 dnů; o prodloužení lhůty a důvodech jejího prodloužení jsme povinni informovat stěžovatele.

● Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti nebo 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 MPSV o prověření vyřízení této stížnosti; v žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti. MPSV pak prověří stížnost ve lhůtě 60 dní od doručení žádosti (příp. 90 dnů, pokud je nutno vyžádat si vyjádření orgánů veřejné správy, popřípadě fyzických a právnických osob, jejichž činnost souvisí s poskytováním sociální služby)

Připomínka… upozornění na současný nebo budoucí možný problém

Podnět… nabízí změnu, řešení, nápravu

Stížnost… poukazuje na konkrétní problém, který vyžaduje řešení

 Stěžovat si na kvalitu služby nebo způsob poskytování služby může každý (klient, zákonný zástupce klienta, zaměstnanec, jiná osoba).

**Připomínka**

Je to vyjádření k určité oblasti v poskytované službě, upozornění na drobný nedostatek, který oslovený pracovník neprodleně vyřeší, nevyžaduje to písemný zápis a nemusí následovat písemná odpověď.

**Podněty**

Klienti přicházejí z různých stížností, ale stížnost jako takovou podávat nechtějí. Tyto stížnosti bereme jako podněty, které jsou pro klienty a jejich spokojené bydlení v CHB důležité. Podnět i s řešením situace zapisujeme do Knihy podnětů.

**Stížnosti**

Ten, kdo podává stížnost – stěžovatel, má možnost zmocnit jinou osobu jako zástupce pro podání a vyřízení stížnosti.

***Pokud má stěžovatel problémy v komunikaci, bude jeho stížnost vedena v alternativní podobě.***

**1. Jak podat stížnost**

● Ústně: kterémukoliv pracovníkovi chráněného bydlení ARCHA ŠN

● Písemně: je zaslána poštou nebo písemně předána pracovníkovi CHB ARCHA ŠN

● elektronickou poštou na email: archa.sn@slezskadiakonie.cz

● anonymně – poštou, e-mailem, do schránky k tomu určené v CHB ARCHA ŠN

(v chodbičce vchodu do společné kuchyně).

Přijmout stížnost má kompetenci a povinnost každý pracovník CHB ARCHA ŠN

● ústně podaná stížnost je pracovníkem beze změny obsahu zaznamenána do formuláře „Záznam o stížnosti“ (příloha k pokynu, k dispozici u schránky v chodbičce vchodu do společné kuchyně)

● písemná stížnost je rovněž zaznamenána do formuláře Záznam o stížnosti a je přiložena k tomuto formuláři

Kromě střediska ARCHA ŠN je možno stížnost podat také na kontakty uvedené níže.

**2. Předání a řešení stížnosti**

● Stížnost zaznamenaná na formuláři Záznamu o stížnosti je předána kompetentní osobě k projednání stížnosti

✓ kompetentní osoba pro řešení stížností na kvalitu nebo způsob poskytování služby je sociální pracovník CHB (v případě stížnosti na SP je to vedoucí/koordinátor střediska)

● při řešení stížností se sociální pracovník řídí *Zásadami pro řešení stížností ve středisku ARCHA Široká Niva*

 **Postup:**

● kompetentní osoba si pečlivě prostudujte Záznam *o stížnosti*

- sjedná si schůzku se stěžovatelem, na které projedná předmět podané stížnosti

- provede zhodnocení, jedná -li se o stížnost na způsob nebo kvalitu poskytované služby

- pokud se nejedná o stížnost, je toto dále projednáváno jako podnět nebo připomínka dle individuální dohody

● kompetentní osoba prošetří předmět stížnosti (rozhovory, pozorování, reference, studium dokumentace a další)

● stížnost je šetřená co možná v nejkratší době, nejpozději vyřešena do 30 dnů od podání stížnosti (včetně podání písemného vyrozumění o způsobu řešení); v odůvodněných případech máme možnost tuto lhůtu prodloužit o dalších 30 dní (o prodloužení lhůty a důvodech jejího prodloužení jsme povinni informovat stěžovatele)

● informace o způsobu vyřešení stížnosti je stěžovateli podána *vždy* písemně

● pokud není stěžovatel spokojen se způsobem řešení stížnosti nebo v případě, kdy stížnost nebyla vyřízena ve stanovené lhůtě, má možnost požádat MPSV ČR o prověření vyřízení stížnosti

**3.** **Anonymní stížnosti ve CHB ARCHA ŠN**

 V CHB ARCHA ŠN je možnost podat anonymní stížnost **do schránky k tomu určené**, která je umístěna u hlavního vstupu do společných prostor (společné kuchyně).

Schránka je **vybírána sociálním pracovníkem za přítomnosti klientů** služby při pravidelné poradě s uživateli, které probíhají **minimálně 1x za měsíc.**

Pro vyřizování anonymní stížnosti platí stejná pravidla jako pro písemnou a ústně podanou stížnost. Písemná odpověď o vyřešení stížnosti je vyvěšena na informační tabuli ve CHB ARCHA ŠN.

**4.** **Způsob evidence stížností**

 V CHB ARCHA ŠN je zavedena **Kniha stížností**, kde jsou zakládány Záznamy stížností a písemné zprávy o

 řešení stížností

**5.** **Způsob seznámení** klientů a pracovníků CHB ARCHA ŠN s pokynem Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služby v CHB ARCHA ŠN.

*Klienti:*

* První seznámení s tímto pokynem je **v procesu uzavírání smlouvy** – Pravidla pro klienty se přikládají ke Smlouvě o poskytnutí sociální služby chráněné bydlení.
* Problematika možnosti podat stížnost je **průběžně připomínána** na poradách s klienty minimálně však 2x za rok. Zde je formou kontrolních otázek ověřováno, zda klienti pravidla **znají a rozumějí jim.**
* Postup pro podání stížností je **v alternativní podobě** vyvěšen ve vstupu do společných prostor (společná kuchyně).

Pravidla o podávání a řešení stížnosti jsou průběžně připomínána a diskutována:

● na **případových setkáních** klíčových asistentů

● při pravidelných **revizích** metodických materiálů služby

● při seznámení s výstupy analýz stížností

*Pracovníci:*

První seznámení pracovníka s pokynem probíhá v **období jeho zácviku**, kdy se seznamuje s metodikou služby.

**6.** **Analýza stížností**

*Sociální pracovník služby* CHB ARCHA ŠN provádí minimálně 1x ročně analýzu podaných podnětů a stížností, se kterou jsou seznámeni klienti a pracovníci CHB ARCHA ŠN.

Metodika analýzy stížností není stanovena,sociální pracovníkpostupuje dle standardních statistických metod a postupů.

**Kontakt na koordinátora služby:**

Bc. Jaroslava Toporská

Široká Niva 211

tel: 737 518 168, email: archa.sn@slezskadiakonie.cz

**Kontakty, na které je možné podat stížnost mimo CHB ARCHA ŠN :**

*Vedoucí oblasti Slezské diakonie Krnov-Bruntál*

 ing. Ludmila Vajdová

 Hlubčická 8, 794 01 Krnov;

 tel: 605 864 669, email: l.vajdova@slezskadiakonie.cz

*Slezská diakonie*

Na Nivách 7/259, 737 01 Český Těšín

*Vedení Slezské diakonie*

Mgr. Zuzana Filipková, Ph.D., ředitelka Mgr. Ing. Romana Bélová, náměstkyně ředitelky

tel. 730 166 120 tel: 731 199 480

e-mail: ustredi@slezskadiakonie.cz 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 možné 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

Příloha:

Formulář podnětů

Formulář záznamu o stížnosti

PODNĚT č………………

Dne ………………………………..si stěžoval …………………………………………………………………………………………………..

Na……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

Řešení: ……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..



 **ZÁZNAM O STÍŽNOSTÍ V CHB ARCHA ŠN**

KDO SI STĚŽUJE: ……………………………………………………………………………………………………………………………………

KDY SI STĚŽUJE: ………………………………………………..

SDĚLENÍ STĚŽOVATELE (AUTENTICKÉ). …………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

STĚŽOVATELŮV PODPIS: ……………………………………………

PŘEDÁNO K ŘEŠENÍ SOCIÁLNÍMU PRACOVNÍKOVI DNE: ……………………………

**ŘEŠENÍ STÍŽNOSTI**

JAK SE POSTUPOVALO V ŘEŠENÍ STÍŽNOSTI: ……………………………………………………………………………….………………………………………………………………………………..

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..……………………………………………………………………………………………………...................

JAK SE STÍŽNOST VYŘEŠILA:

……………………………………….……………………………………………………………………………………………………………………….

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..

*PROTI TOMUTO ŘEŠENÍ SE MŮŽE STĚŽOVATEL ODVOLAT.*

DATUM: ………………………………………….

PŘEVZAL (STĚZOVATEL)

PODPIS: ……………………………………………