

**Stížnosti na poskytování sociální služby**

**Obecná ustanovení**

Tato vnitřní směrnice upravuje způsob podávání a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytované sociální služby. Podání stížnosti nesmí způsobit újmu stěžovateli ani osobě, které byla nebo je poskytována sociální služba, jíž se stížnost týká, pokud není zároveň stěžovatelem.

**Stížnost** – projev nespokojenosti s kvalitou nebo způsobem poskytování sociální služby – vyřizujeme písemně

**Podnět a připomínka** – poukázaní na nedostatek, návrh na zlepšení poskytované služby. Podněty a připomínky jsou zapisovány do „Knihy přání, připomínek a podnětů“, která se nachází v kuchyni. Knihu kontrolují 1 x týdně zpravidla v pátek 2 zaměstnanci. Vyjádření k podnětu zapíše koordinátor do „Knihy přání, připomínek a podnětů“. Vyjádření ústně sdělí klientkám na ranní chvilce klientek se zaměstnanci a na poradě zaměstnanců. Podněty a připomínky jsou operativně řešeny během ranní chvilky, toto je zaznamenáváno do „Knihy ranní chvilky“. Na konci roku sesbírá SP připomínky zapsané v „Knize ranní chvilky“ a společně s řešením situací je založí do „Knihy přání, připomínek a podnětů“ a do „Evidence stížností“.

Stížnosti, připomínky a podněty jsou pro nás:

* zdrojem informací o poskytované službě ze strany stěžovatele
* motivací ke zvyšování kvality
* nástrojem ke zvyšování kvality, zdokonalování služby.

**Kdo si může podat stížnost:**

Právo podávat stížnosti na službu nebo způsob jejího poskytování mají všechny klientky v AD, kterým je nebo byla poskytována sociální služba.

Dále může podat stížnost:

* opatrovník nebo podpůrce klientky, které je nebo byla poskytována sociální služba,
* osoba blízká, nemůže-li stížnost podat klientka, které je nebo byla sociální služba poskytována, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřela,
* osoba zmocněná klientkou, 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

**Forma podání stížnosti**

***Písemně***

* **formou dopisu**

Stěžovatel pošle poštou dopis, který převezme koordinátor střediska, v případě nepřítomnosti sociální pracovník, stížnost zaeviduje do „Evidence stížností“ a koordinátor střediska ji dále zpracuje.

* **prostřednictvím „Schránky stížností“**

Napsanou stížnost stěžovatel vhodí do *Schránky stížností*, která visí na chodbě, vedle vchodových dveří do pokoje č.1. Schránku stížností vybírají vždy dva zaměstnanci 1x týdně, zpravidla v pátek. Provedení kontroly zaznamenají do sešitu „Kontrola schránky stížností a knihy připomínek a podnětů“. Koordinátor střediska stížnost zaeviduje do „Evidence stížností“ a dále zpracuje. U schránky stížností je vyvěšen podrobný návod s piktogramy, jak vyjádřit svou nespokojenost. Na tomto návodu je i kontakt, na které se může stěžovatel obrátit, pokud není spokojen s vyřízením stížnosti.

* **prostřednictvím „e-mailu“**

Stěžovatel může poslat stížnost na e-mail: ad.zeny.tc@slezskadiakonie.cz, nebo na další e-maily zaměstnanců. Zaměstnanec, který stížnost e-mailem přijme, ji vytiskne a předá koordinátorovi střediska, ten stížnost zaeviduje a dále zpracuje.

***Ústně***

* **osobní stížnost**

Stěžovatel si může stěžovat u zaměstnanců azylového domu. Zaměstnanec, který stížnost přijme, ji zapíše do formuláře pro podání stížnosti (formulář se nachází ve skříni, složka „Stížnosti“). Vypsaný formulář předá koordinátorovi, ten stížnost zaeviduje a dále zpracuje. Pokud kterémukoli zaměstnanci azylového domu stěžovatel sdělí svou potřebu stěžovat si na službu nebo způsob poskytování služby, zaměstnanec ho informuje o způsobu, jakým může tuto stížnost podat a nabídne mu podporu.

* **telefonická stížnost**

Stěžovatel si může stěžovat telefonicky. Zaměstnanec, který přijme telefonickou stížnost, ji zapíše do formuláře pro podání stížností. Text přečte do telefonu, a pokud bude stěžovatel s obsahem souhlasit, stížnost předá koordinátorovi, ten stížnost zaeviduje a dále zpracuje.

**Základní informace o možnostech podávání stížností a jejich vyřizování:**

**SÁRA Třinec, azylový dům**

adresa: Hraniční 280, 739 61 Třinec-Kanada

Koordinátor střediska Bc. Nikola Pokludová

tel: 733 142 420

e-mail: ad.zeny.tc@slezskadiakonie.cz

Vedoucí střediska Mgr. Stanislav Mrózek

tel: 733 142 414

e-mail: s.mrozek@slezskadiakonie.cz

**Vedoucí oblasti Třinec, Frýdek-Místek**

Bc. Marek Stebel

telefon: 704 675 715

adresa: Hraniční 280, 739 61 Třinec-Kanada

e-mail: m.stebel@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

Mgr. Ing. Romana Bélová, náměstkyně ředitelky

tel: 731 199 480, e-mail: r.belova@slezskadiakonie.cz

Další možnosti podání:

**Zřizovatel Slezské diakonie**

Slezská církev evangelická a. v.

tel: 558 764 380

adresa: Na Nivách 259/7, 737 01 Český Těšín

E-mail: sekretariat@sceav.cz

**Kancelář veřejného ochránce práv:**

Veřejný ochránce práv

tel: 542 542 888

adresa: Údolní 39, 602 00 Brno-střed

e-mail: podatelna@ochrance.cz

**Postup při vyřizování stížnosti**

**Stížnosti vyřizuje:**

Stížnost vyřizuje koordinátor střediska, v případě jeho nepřítomnosti delší než 10 pracovních dnů, stížnosti vyřizuje vedoucí služby. Pokud se jedná o stížnost na konkrétního zaměstnance, platí pravidlo, že stížnost řeší jeho přímý nadřízený.

**Evidence stížností**

Koordinátor střediska každou stížnost zaeviduje do formuláře „Evidence stížností“.

Zapíše do formuláře:

* evidenční číslo
* datum přijetí stížnosti
* forma stížnosti
* stížnost přijal
* stížnost vyřídil
* datum vyřízení

Stěžovateli je umožněno nahlížet do dokumentace, kterou služba vede o stížnosti (Evidence stížností, Vyřízení stížností), a pořizovat z ní kopie nebo výpisy.

**Způsob zápisu vyřízení stížností**

Koordinátor střediska zapisuje vyřízení stížností do formuláře „Vyřízení stížností“, který obsahuje:

* stížnost převzal
* stížnost vyřizuje
* datum zařazení do evidence
* datum vyřízení stížnosti
* přijatá opatření

**Lhůta k vyřízení stížností**

* Stížnost je vyřízena do 30 kalendářních dnů ode dne doručení stížnosti. V případě, že není možné stížnost do 30 dnů vyřešit, informuje poskytovatel sociálních služeb o této skutečnosti stěžovatele, a prodloužit lhůtu o dalších 30 dnů. V případě anonymní stížnosti je informace o prodloužení lhůty vyvěšena na nástěnce AD.
* Stížnost se podává ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.

**Prošetření stížnosti**

Koordinátor střediska prošetří stížnost s osobami, kterých se tato stížnost týká. Pokud je to možné, pozve si tyto osoby do kanceláře. Při prošetření stížnosti vyslechne nejprve stěžovatele, poté osobu, na kterou si stěžuje, popřípadě svědky. Se souhlasem stěžovatele může dojít k vzájemnému setkání mezi ním a osobou, na kterou si stěžuje. Jinak probíhá jednání odděleně. V případě potřeby jsou přijatá příslušná nápravná opatření. O řešení stížnosti napíše záznam do formuláře „Vyřízení stížností“.

**Předání výsledku vyřízení stížnosti**

Pokud je to možné, stěžovatel si určí při podání stížnosti způsob předání výsledku vyřízené stížnosti (písemně, e-mailem, vyvěšením na nástěnku azylového domu). Zvoleným způsobem je mu stížnost předána. V případě anonymní stížnosti je výsledek po dobu 14 dnů vyvěšen na nástěnce azylového domu a klientky jsou o tom informovány zaměstnancem na ranní chvilce. Výsledné vyřízení stížností je vždy ve dvou vyhotoveních, jedno se předává klientce, druhé vyhotovení je založeno s podpisem klientky do složky ,,Stížnosti”.

V případě nesouhlasu stěžovatele s vyřízením stížnosti nebo v případě, kdy stížnost nebyla vyřízena ve stanovené lhůtě, může ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení požádat Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR o prověření vyřízení této stížnosti na:

**Ministerstvo práce a sociálních věcí**

tel: 950 191 111

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

e-mail: posta@mpsv.cz

**Prokazatelné seznámení klientek s pravidlem pro podávání stížností**

Klientky jsou při podpisu smlouvy seznámeny s pravidly pro podávání a vyřizování stížností, které jsou součástí pravidel azylového domu. Pravidla AD jsou k dispozici na každém pokoji a jsou vyvěšeny na nástěnce na chodbě AD. Piktogram (viz příloha) je umístěn vedle schránky stížností. S klientkami jsou pravidla podávání stížnosti probírány i v rámci schůzek individuálního plánování.

**Prokazatelné seznámení zaměstnanců s pravidlem pro podávání stížností**

Nový zaměstnanec je seznámen s pravidly pro podávání a vyřizování stížností v době zácviku zodpovědným zaměstnancem za zácvik. Pokud dojde ke změně v pravidlech pro podávání stížností, jsou o tom zaměstnanci informování na pravidelných poradách.

Stížnosti, připomínky a podněty jsou vyhodnocovány jednou ročně, viz M 15.

|  |
| --- |
| **Aktualizováno dne:** 17.3.2025 |
| **Platnost ode dne:** poslední aktualizace |
| **Aktualizoval:** Bc Nikola Pokludová**,** tým zaměstnanců |
| Tento dokument byl zpracován v souladu se zákonem 108/2006 Sb., o sociálních službách a vyhlášky 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o soc. službách.   |