**STÍŽNOSTI NA POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY**

**v Chráněném bydlení ARCHA**

|  |  |
| --- | --- |
| Dokument 7 | Platnost a účinnost od: 11.1.2013 |
| Datum poslední revize: | 17. 3. 2025 |

**Zásady** pro řešení stížností ve středisku ARCHA:

* Každá stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování služby, je ve středisku ARCHA brána jako příležitost ke zvýšení kvality služby.
* Každá stížnost je řešena citlivě a asertivně.
* Pokyn Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služby v CHB ARCHA je zpracován v alternativní podobě – srozumitelné pro klienty služby.

Stížnost: poukazuje na konkrétní problém, který vyžaduje řešení

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

Stížnost na vzájemné soužití mezi klienty a mezilidské vztahy ve službě není stížností na kvalitu či způsob poskytování služby, proto taková stížnost nebude evidována v souladu s touto metodikou. O tomto postupu bude stěžovatel (nejčastěji klient) – uvede-li jméno, informován a danou situaci s ním citlivě vedoucí střediska nebo sociální pracovnice probere na osobní schůzce.

Pokud to bude vhodné, daná situace také bude probrána na nejbližší poradě týmu.

Ten, kdo podává stížnost - stěžovatel, má možnost si zvolit osobu, která bude jeho jménem jednat (zástupce pro podání a vyřizování stížností).

Stěžovatel nesmí být žádným způsobem poškozen na svých právech kvůli podání stížnosti, a to ani v případě, že bude stížnost shledána jako nedůvodná.

**1. Jak podat stížnost**

Forma podání stížnosti:

* osobně
* písemně
* telefonicky

Způsob podání:

* ústní sdělení kterémukoliv pracovníkovi CHB ARCHA
* písemně poštou, prostřednictvím SMS, e-mailem nebo osobním předání písemnosti pracovníkovi CHB ARCHA či do schránky na stížnosti, která je umístěna u hlavního vchodu do budovy
* telefonicky

Všechny stížnosti, bez ohledu na formu a způsob podání, mohou být podány anonymně (stěžovatel může vyslovit přání vystupovat či podat stížnost anonymně, v případě přijetí ústní stížnosti je o tomto pracovníkem informován).

Pracovníci služby musí být empatičtí, a pokud klient (či jiná osoba) vyjadřuje určitou nespokojenost, ověřují, zda se jedná o stížnosti a daná osoba chce, aby daná nespokojenost byla jako stížnost zaznamenána a vyřizována.

**Postup pro řešení stížnosti**

1. **přijetí stížnosti**

Přijmout stížnost má v kompetenci a povinnost každý pracovník CHB ARCHA

* + Každá stížnost je pracovníkem vždy přepracována do písemné podoby, to znamená - je zaznamenána do formuláře „**Záznam o stížnosti**“.
  + Prázdné formuláře jsou umístěny v kanceláři u pracovníků střediska.
  + Záznam o stížnosti obsahuje: téma stížnosti, datum přijetí stížnosti, jméno a příjmení stěžovatele (pokud chce uvést, může vystupovat anonymně), kontakt na stěžovatele (pokud chce uvést a být případně v rámci vyřizování stížnosti kontaktován), kam poslat písemnou odpověď (může si zvolit, kam mu máme doručit odpověď – adresa, email, osobně, forma přijetí stížnosti (zda stížnost byla telefonická, ústní, písemná atd.), obsah stížnosti (ideálně co nejpřesněji, jak stížnost sám stěžovatel formuluje), jméno a podpis pracovníka, který stížnost přijal.
  + Při osobním jednání (telefonní, osobní kontakt) formulář vypisuje pracovník přímo se stěžovatelem, na uvedené body ve formuláři se ho může doptávat. V případě písemných (email, schránka) stížností se vypíše vše, co je nám známo a písemná stížnost se připojí k záznamu.
  + Při osobním jednání také pracovník stěžovatele upozorní na možnost podat stížnost anonymně, vždy ho upozorní na možné důsledky tohoto rozhodnutí (v případě anonymní stížnosti nelze například „konfrontovat“ pracovníka, že něco udělal špatně, stejně tak se nemůžeme podívat do záznamů o službě atd.).
  + Schránku na stížnosti vybírá 1x týdně (obvykle v pondělí) vedoucí služby společně se sociální pracovníci, pokud některá z nich není přítomna, zastoupí ji jiný pracovník z přímé péče, aby schránku vybírali vždy 2 osoby.
  + Stížnost lze podat do 1 roku od vzniku skutečnosti, která je předmětem stížnosti.

1. **Předání a řešení stížnosti**
   * Stížnost zaznamenává pracovník na formuláři Záznamu o stížnosti a poté ji v co nejkratší lhůtě, bez zbytečných odkladů, předá kompetentní osobě k projednání stížnosti.
   * Kompetentní osoba pro řešení stížností na kvalitu nebo způsob poskytování služby je vedoucí střediska CHB, která může vyřízením stížnosti pověřit sociálního pracovníka.
   * Kompetentní osoba danou stížnost zaeviduje do šanonu **„Stížnosti“** (založí tam vyplnění Záznam) a neprodleně začne uvedenou situaci prošetřovat.

**Postup:**

* pracovník vyřizující stížnost si pečlivě **prostuduje** *Záznam o stížnosti.*
* **zhodnotí,** jestli se jedná o stížnost na kvalitu či způsob poskytování sociální služby, pokud ano, začne ji prošetřovat, pokud ne, informuje stěžovatele (pokud je uveden kontakt), že se nejedná o stížnost a snaží se mu nabídnout jinou pomoc, např. základní sociální poradenství (pokud se týká mezilidských vztahů klientů ve službě, citlivě s ním danou situaci probere).
* pokud kompetentní osoba nazná, že by potřebovala více informací od stěžovatele, aby mohla stížnost kompetentně posoudit, osloví stěžovatele s možností nabídky osobní schůzky (pokud není stížnost anonymní a stěžovatel dopředu s touto informací dal na sebe kontakt).
* pracovník vyřizující stížnost **prošetří** předmět stížnosti (rozhovory, pozorování, reference, studium dokumentace a další), pokud je to možné, snaží se získat názor a pohled všech zúčastněných stran.
* stížnost je šetřená v co možná nejkratší době, nejpozději je vyřešena **do 30 dnů** od převzetí stížnosti (v odůvodněných případech může osoba pověřená vyřízením stížnosti prodloužit lhůtu o 30 kalendářních dní. O prodloužení lhůty je stěžovatel vždy informován – při anonymním podání stížnosti je zpráva o prodloužení lhůty vyvěšena na nástěnce u schránky stížností).
* na všechny stížnosti odpovídá kompetentní pracovník písemnou formou.
* písemné vyrozumění eviduje u Záznamu o stížnosti v Knize stížností.
* písemné vyrozumění na stížnost je buď stěžovateli předáno osobně proti podpisu, případně mu je zasláno na uvedené kontaktní údaje (email, sms, adresa.
* Písemná odpověď na anonymní stížnost je vyvěšena po dobu 14 dnů na nástěnce u schránky na stížnosti.

1. **Způsob evidence stížností**

V CHB ARCHA je zaveden šanon „Stížností“, kde jsou zakládány Záznamy o stížnosti a k nim příslušné písemné zprávy o řešení stížností, včetně písemné odpovědi na stížnost. Stížnosti jsou řazeny podle data přijetí vzestupně.

Šanon je uložen v uzamykatelné skříni v kanceláři vedoucí střediska.

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

Klienti:

První seznámení s tímto dokumentem je **v procesu uzavírání smlouvy**, odkaz na něj obsahují Vnitřní pravidla pro klienty, která jsou přílohou smlouvy o poskytování služby chráněného bydlení.

O možnosti podat si stížnost a jakým způsobem ji podat, jsou klienti informování při spolupráci s klíčovým pracovníkem (minimálně jedenkrát ročně – v rámci revize individuálního plánování). Pracovníci formou kontrolních otázek na setkání ověřují, zda klient pravidla zná a rozumí jim. O proběhlém setkání učiní pracovník záznam do spisu klienta.

Postup pro podání stížností je **v alternativní podobě** vyvěšen na nástěnce u hlavního vchodu do budovy (u schránky na podávání stížností), zde také visí v písemné podobě informace, kam je možné **podat odvolání.**

Pracovníci:

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

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

* na pravidelných poradách pracovníků
* při pravidelných **revizích** metodických materiálů služby
* při seznámení s výstupy analýz stížností

1. **Přijatá opatření a analýza stížností**

Při vyřizování stížnosti vedoucí služby analyzuje podanou stížnost a snaží se z ní vyvodit důsledky či možná řešení, případně nastavit preventivní opatření. O těchto opatřeních jsou pracovníci informováni v rámci pravidelných porad, opatření jsou zaznamenávána k dané stížnosti do šanonu „Stížností“.

Vedoucí střediska CHB ARCHA provádí 1x ročně, v průběhu prvního čtvrtletí, analýzu všech podaných stížností za daný rok, se kterou jsou seznámeni pracovníci CHB ARCHA.

Vedoucí střediska:

tel.: 604 228 205

e-mail: archa.nj@slezskadiakonie.cz

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti má stěžovatel možnost obrátit se na nadřízené pracovníky Slezské diakonie, případně na další nezávislé organizace a instituce:

Vedoucí oblasti Novojičínsko:

tel.: 734 366 561

Sokolovská 9, Nový Jičín

Slezská diakonie:

Na Nivách 7, Český Těšín 737 01

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

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 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)

Stížnost na ministerstvo lze podávat ve lhůtě 60 dní od doručení informace o způsobu řešení stížnosti. Ministerstvo prověří vyřízení stížnosti do 60 dní od doručení nebo do 90 dní v případě, že bude třeba vyžádat vyjádření dalších orgánů (dle §99b z.)