

Pravidla pro podávání a vyřizování stížností pro uživatele

*EUNIKA Karviná, sociálně aktivizační služba pro osoby*

*se zdravotním postižením*

Uživatelé, jejich oprávnění zástupci, opatrovníci mají právo podat stížnost, když nesouhlasí s  kvalitou nebo způsobem poskytovaní sociální služby.

Pracovníci služby EUNIKA Karviná, SAS se vážně zaobírají i běžnými připomínkami a podněty uživatelů a zájemců o službu k poskytované službě, pracovníkům, době poskytování služby apod. Podněty a připomínky se řeší na pravidelných poradách týmu. Výstupem je pak zápis z porady a sdělení uživateli, jak se podnět, připomínka řešila/neřešila.

Podnět, připomínka, stížnost je chápána jako motivace ke zlepšení kvality služby.

**Stížnost**

Stížností se rozumí projev nespokojenosti osoby s kvalitou nebo způsobem poskytování sociální služby, projev potřeby sjednání nápravy kritizovaného a nežádoucího stavu. Jsou cenným zdrojem informací o poskytovaných službách, o tom, jak je služba vnímána a přijímána. Jak služba naplňuje jejich požadavky a představy. Kde se objevují její slabá místa a nedostatky. Stížnost je pro naši službu vnímána jako příležitost pro zlepšení její kvality.

Stěžovatel má možnost podávat stížnosti na kvalitu a způsob poskytování služby, aniž by tím byl ohrožen.

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 uživateli, kterému je nebo byla poskytována sociální služba, jíž se stížnost týká.

Stížnosti na kvalitu poskytované sociální služby nemůžou být takové připomínky osob, které přesahují pravomoci služby (např. vyřešení nevhodnosti jednání pracovníka jiného pracoviště.).

**Anonymní stížnost**

Jedná se o stížnost, ve které stěžovatel neuvedl své jméno, příjmení, kontaktní adresu.

**Podnět, připomínka**

Doporučení nebo upozornění osoby na změnu vedoucí ke zlepšení kvality sociálních služeb. Podstatou podnětu či připomínky není porušení práv uživatele a povinností poskytovatele, ale spíše jde o návrh na zlepšení služby nad rámec současné kvality.

**Podnět**

Informace s převážně kladným obsahem (jedná se o nápady, rady (např. bylo by fajn uspořádat společnou akci pro uživatele).

**Připomínka**

Konkrétní informace s pozitivním i negativním obsahem (např. ještě jste mi nedonesla katalog, o který jsem vás žádala).

**Osoba podávající stížnost:**

*Na kvalitu a způsob poskytování sociálních služeb v SOCIÁLNĚ AKTIVIZAČNÍ SLUŽBĚ EUNIKA Karviná může podat stížnost:*

* *uživatel, kterému je nebo byla poskytována sociální služba,*
* *zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce uživatele, kterému je nebo byla poskytována sociální služba,*
* *osoba blízká, nemůže-li stížnost podat uživatel, kterému je nebo byla sociální služba poskytována, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřel,*
* *osoba zmocněná uživatelem, kterému je nebo byla poskytována sociální služba,*
* *člen domácnosti uživatele, kterému je nebo byla poskytována sociální služba, oprávněný k zastupování tohoto uživatele osoby podle občanského zákoníku, nebo*
* *zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb, pokud zaznamenal nevhodné chování svých kolegů, resp. měl by připomínky ke způsobu poskytování služby (dále jen „stěžovatel“).*

**Osoba přijímající stížnost**

Kterýkoliv pracovník SAS. Pracovník, který přijme stížnost v psané podobě (např. dopis, e-mail, osobně převzatá stížnost), předá neprodleně její originál zaměstnanci oprávněnému k jejímu vyřízení.

**Formy stížnosti:**

Uživatel má možnost podat stížnost následující formou:

* **osobně osobně na adrese:** EUNIKA Karviná, SAS : ul. Kašparova 2978/1, 733 01 Karviná-Hranice. V pracovních dnech od pondělí do pátku během provozní doby stacionáře.

Pracovník, který ústní stížnost přijímá, musí vyhotovit zápis, v němž pokud možno doslova odcituje její znění. Tento zápis poté neprodleně předá zaměstnanci oprávněnému k vyřízení stížnosti – viz Příloha Formulář pro přijetí stížnosti uživatele.

* **telefonicky** : +420 731 670 761 (vedoucí SAS)
* **písemně na adresu:** korespondenční adresa: EUNIKA Karviná, sociálně aktivizační služba pro osoby se zdravotním postižením, ul. Kašparova 2978/1
* 733 01 Karviná-Hranice, případně emailovou korespondencí na email služby: [vedouci.eunika@slezskadiakonie.cz](mailto:vedouci.eunika@slezskadiakonie.cz), [sas.eunika@slezskadiakonie.cz](mailto:sas.eunika@slezskadiakonie.cz)
* **anonymně** do uzamykatelné schránky umístěné u vstupních dveří do budovy. Schránka je pravidelně (1 x týdně) kontrolována a vybírána vedoucím/sociálním pracovníkem za účasti druhého svědka.
* **zprostředkovaně svým zástupcem:** osobní návštěvou, telefonicky, písemně. Osoba má možnost si sama svobodně zvolit svého zástupce z řad příbuzných, známých, přátel, pracovníků občanské poradny aj., kteří ho budou zastupovat při vyřizování stížnosti.

**Informování uživatelů o možnosti podat stížnost**

Uživatelé jsou před začátkem služby seznámeni se svým právem stěžovat si na kvalitu nebo průběh poskytované služby, a to následujícím způsobem:

· informacemi na nástěnce u vchodu do střediska,

· na webových stránkách služby,

· prostřednictvím tiskopisu při jednání se zájemcem o službu. Pracovníci využívají při seznámení s pravidly pro podávání a vyřizování stížností dvě verze (běžná verze, zjednodušená verze) těchto pravidel, které volí s ohledem ke zdravotnímu stavu uživatele.

* prostřednictvím Registru poskytovatelů sociálních služeb ([www.mpsv.cz](http://www.mpsv.cz/), [www.msk.cz](http://www.msk.cz/) aj.)

**Postup při vyřizování stížností:**

* Stížnost od uživatele služby přijímá kterýkoliv pracovník zařízení.
* Podkladem pro zaevidování stížnosti je jakákoliv forma podání stížnosti.
* Pracovník, který přijal ústní nebo telefonickou stížnost od uživatele, ji bezodkladně předá vedoucímu střediska/sociálnímu pracovníkovi, ten ji zaznamená do **Formuláře pro přijetí ústní nebo telefonické stížnosti uživatele.** Veškeré formy stížností se předají neprodleně vedoucímu střediska k vyřízení.

**Osoby pověřené vyřizováním stížností:**

* Stížnost od uživatele služby na kvalitu nebo způsob poskytovaní sociální služby vyřizuje vedoucí střediska.
* Stížnost od uživatele, týkající se vedoucího střediska přijímá jeho přímá nadřízená, tj. vedoucí Oblasti Karvinsko Ing. Bc. Milana Bakšová, adresa: V Aleji 435, 734 01 Karviná - Ráj, telefon: 603 416 882.
* Z průběhu šetření stížnosti **je zhotoven písemný zápis.**
* V případě, že uživatel nebude spokojen s výsledkem vyřízení stížnosti, může se odvolat:

**1) k pověřeným pracovníkům Slezské diakonie:**

* + - * **ředitelka Slezské diakonie Mgr. Zuzana Filipková, Ph.D,** adresa: Na Nivách 7/259, 737 01 Český Těšín, telefon: 558 764 340, 605 292 999
      * **náměstkyně Slezské diakonie pro sociální práci Mgr. et Ing. Romana Bélová**, adresa: Na Nivách 7/259, 737 01 Český Těšín, telefon: 731 137 998
      * **zřizovatel Slezské diakonie Slezská církev evangelická a.v**., Na Nivách 7/259, 737 01, Český Těšín, tel: 558 764 380, sekretariat@sceav.cz

**2) k nezávislým orgánům a úřadům, např.:**

* + **Veřejný ochránce práv**, adresa: Údolní 658, 602 00 Brno - střed, telefon: 542 542 888, 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.

* **MPSV ČR**, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2, telefon: +420 950191111, [posta@mpsv.cz](mailto:posta@mpsv.cz)

**Postup při prověření vyřizování stížnosti prostřednictvím MPSV ČR:**

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 ministerstvo o prověření vyřízení této stížnosti; v žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti.

Slezská diakonie, SAS EUNIKA Karviná je povinna poskytnout ministerstvu součinnost při prověření vyřízení stížnosti.

Při prověření vyřízení stížnosti je ministerstvo oprávněno vyžádat si vyjádření dalších orgánů veřejné správy, popřípadě fyzických a právnických osob, jejichž činnost souvisí s poskytováním sociální služby. Tyto orgány a osoby jsou povinny na základě žádosti ministerstva a v jím stanovené lhůtě vyjádření poskytnout. Ministerstvo žádost o prověření vyřízení stížnosti odloží, jestliže je zjevně neopodstatněná, jde o stížnost ve věci, která již byla ministerstvem prověřena, nebo o opakovanou žádost, která neobsahuje nové skutečnosti. Tuto informaci ministerstvo sdělí písemně stěžovateli. Ministerstvo prověří vyřízení stížnosti do 60 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena, nebo do 90 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena, jestliže je třeba vyžádat si vyjádření dalších orgánů veřejné správy nebo osob.

Je-li žádost o prověření vyřízení stížnosti oprávněná, uloží ministerstvo poskytovateli sociálních služeb povinnost odstranit nevyhovující stav, nebo podá podnět k dalšímu postupu příslušnému orgánu veřejné správy. Poskytovatel sociálních služeb je povinen nevyhovující stav odstranit ve lhůtě stanovené ministerstvem a podat o tom ministerstvu písemnou zprávu.

* Lhůta pro zkoumání a vyřízení stížnosti je **28 dní, tj. 4 týdny** ode dne doručení stížnosti vedoucímu střediska, případně její nadřízené. Po této lhůtě jsou stěžovatel i zainteresované osoby písemně informováni o výsledku šetření stížnosti.
* V případě, že do procesu vyřizování stížnosti musí být za účelem získání informací zapojeni i další lidé nebo instituce (znalecký posudek), bude tato skutečnost písemně oznámena stěžovateli – zejména když je předpoklad, že lhůta vyřizování stížností bude překročena.
* V případě, že vyřízení z odůvodněných příčin přesáhne lhůtu 28 dnů, je stěžovateli zaslána alespoň dílčí zpráva o předběžném výsledku šetření stížnosti (s uvedením očekávaného termínu dořešení stížnosti).

**Přístup pracovníků zařízení ke stížnostem:**

Při vyřizování stížnosti dají dostatek prostoru stěžovateli k vyjádření jeho názoru.

Pracovníci se nevymlouvají na jiné spolupracovníky nebo vyšší místa a nadřízené.

Za způsobené nedopatření při poskytování služby projeví pracovníci zařízení upřímnou lítost a omluví se uživateli.

Oznámení o vyřešení anonymní stížnosti je po vyřešení stížnosti vyvěšeno po dobu jednoho měsíce na nástěnce pracoviště (v šatně pro uživatelé střediska).

**Evidence, skartace stížností**

Každá stížnost je evidována v tiskopisu – Evidence stížností a je uložena na samostatných listech ve složce Podněty, připomínky, stížnosti, pochvaly v kanceláři vedoucího pracovníka. Pro evidenci, uchování a skartaci platí SQ č. 6.

Jednou za rok zpracovává vedoucí pracovník Analýzu stížností za celý proběhlý rok. Vypracovaná analýza je následně přiložena ke standardu č. 15.