

Metodika ke standardu č. 7

Stížnosti na poskytování sociální služby

Počet stran:	6
Počet příloh:	2
Revize:	17.3.2025

ARCHA



Ostrava

Kdokoliv má možnost vyjádřit svůj názor na službu. Každá stížnost je vnímána jako impuls k zamyšlení nad kvalitou služby.

Stížnost není vnímána pracovníky negativně a neprojeví se negativně na kvalitě služby poskytované stěžovateli.

Srozumitelná pravidla pro podávání stížností „**Jak si stěžovat**“ dostává každý uživatel při nástupu do chráněného bydlení ARCHA Ostrava, dále jen CHB, a jsou mu vysvětlena pověřeným pracovníkem CHB.

Stěžovatel je informován o možnosti zmocnit k podání stížnosti jinou osobu.

1. VYSVĚTLENÍ POJMŮ

Stížnost – vyjádření nespokojenosti s kvalitou poskytované služby nebo vůči pracovníkovi.

Jedná-li se o písemnost, která není zcela jasně nadepsána *stížnost*, vedoucí střediska spolu se sociálním pracovníkem vyhodnotí na základě obsaženého textu, zda se o stížnost jedná. V případě, že se objevuje v textu slovo stížnost, či v případě, že je požadována náprava jednání pracovníka během práce s uživatelem či zájemcem, či stěžovatel je nespokojen, je tento text považován za stížnost.

2. KDO MŮŽE STÍŽNOST ČI PODNĚT PODAT

Stížnost na poskytování sociální služby může podat:

- Uživatel služby (také bývalý uživatel služby)
- Zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce uživatele služby či bývalého uživatele služby.
- Osoba blízká, nemůže-li stížnost podat uživatel či bývalý uživatel služby, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřel.
- Osoba zmocněná uživatelem (i bývalým uživatelem) sociální služby
- Člen domácnosti uživatele či bývalého uživatele oprávněný k jeho zastupování podle občanského zákoníku
- Zaměstnanec poskytovatele sociální služby.

dále jen “stěžovatel”

3. ZPŮSOB PODÁNÍ STÍŽNOSTI

Stížnost je možné podat ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.

Jak je možné stížnost podat:.

a) Ústně:

- V kanceláři střediska, tj. ul. Ke Kamenině 178/17, 711 00 Ostrava-Hrušov
- Kdykoli během poskytované podpory ze strany pracovníka CHB.

Stěžovatel sdělí podnět či stížnost kterémukoli pracovníkovi CHB, případně kterémukoli pracovníkovi Slezské diakonie.

V případě konfliktu rolí (tj. Pracovník je žádán, aby zaznamenal stížnost na svou osobu) je povinností pracovníka, jehož se stížnost týká, nasměrovat stěžovatele na osobu svého nadřízeného pracovníka!

Pracovník stížnost vyslechne, sepíše, a tuto skutečnost poznamená do denních záznamů služby (program eQuip), rovněž v co nejkratším termínu informuje vedoucího střediska, který tuto agendu dále řeší a její záznam i řešení následně eviduje ve složce *Stížností* v kanceláři střediska.

b) Telefonicky na kontaktní čísla pracovníků služby:

- Sociální pracovnice: 731 670 763, 739 529 225
- Vedoucí střediska: 731 128 449

Další osoby oprávněné k přijetí stížností:

- Vedoucí oblasti Ostravsko: 733 142 429
- Náместkyně ředitelky: 731 199 480
- Ředitelka Slezské diakonie: 730 166 120

Pracovník, na něhož se stěžovatel obrátí, stížnost vyslechne a sepíše. V případě, že stížnost přijme sociální pracovník nebo vedoucí střediska, poznamená navíc tuto skutečnost do denních záznamů služby (program eQuip). Zodpovědnost za řešení agendy nese vedoucí střediska, který záznam stížnosti i řešení eviduje ve složce *Stížností* umístěné v kanceláři střediska.

c) Písemně (osobní doručení, dopis, elektronicky - email):

Stížnost je možné podat prostřednictvím formuláře na podání stížnosti nebo volně (na list papíru či elektronicky).

Způsoby doručení:

- poštou na adresu *Ke Kamenině 178/17, 711 00 Ostrava-Hrušov*,
- vložit do poštovní schránky před vchodem do ChB na adrese *Ke Kamenině 178/17 711 00 Ostrava-Hrušov*.
- prostřednictvím e-mailu na adresu: *archa.ostrava@slezskadiakonie.cz* nebo *vedouci.archa@slezskadiakonie.cz*.

Pokud nechce stěžovatel, aby se vědělo, kdo si stěžuje, nemusí uvádět své jméno. Uživatelé mohou k podání podnětu či stížnosti zmocnit jinou osobu.

Každá přijatá písemná stížnost je zaevidována do složky *Stížností* (nachází se v kanceláři pracovníků CHB) a je o ní učiněn záznam do denních záznamů služby.

4. ZPŮSOB ŘEŠENÍ STÍŽNOSTI

Řešení stížnosti je odlišné dle povahy tématu, kterého se týká.

a) Stížnost na jednání uživatele (resp. stížnost, kterou je třeba řešit neprodleně) (**Nejedná se o vlastní stížnost na poskytování sociální služby**).

Kdo řeší: pracovník přítomný na službě

Pokud si uživatel stěžuje na nevhodné jednání ze strany jiného uživatele (např. vulgární vyjadřování), pracovník přítomný na službě stížnost řeší okamžitě a následně o svém řešení informuje svého přímého nadřízeného. Pracovník CHB, na kterého se stěžovatel obrátí, ho zdvořile vyslechne, a pokud si to situace vyžaduje, navrhne řešení na místě sám. V případě potřeby konzultuje řešení s ostatními pracovníky a navrhne řešení přijatelné pro všechny zúčastněné. Stížnosti řeší pracovník se stěžovatelem individuálně s respektem k soukromí. Pokud je žádoucí, aby při řešení stížnosti byla přítomna i strana, na níž je stížnost podána, je k jejímu přizvání nutný souhlas stěžovatele.

Z jednání je pořízen záznam (popíše se předmět stížnosti a případně je navržen způsob řešení). Stěžovateli je tento záznam v kopii předán. V případě nejasností v oblasti řešení dané situace může pracovník kontaktovat vedoucího střediska.

Jelikož se v tomto případě nejedná o vlastní stížnost na poskytování sociální služby, není evidována ve složce *Stížností*, ale pouze v denních záznamech služby (program eQuip).

b) Stížnost na jednání pracovníka

Kdo řeší: vedoucí střediska

Řešením stížnosti na jednání pracovníka se zabývá vedoucí služby. Odděleně si vyslechne názor pracovníka a názor stěžovatele (popř. svědků). O jednání s každým zúčastněným se vede stručný zápis, který podepíše. Vyžadují-li to okolnosti, je možné následně jednat s oběma stranami současně (stěžovatel i pracovník), k tomu je však nutný souhlas obou stran. Vedoucí střediska navrhuje řešení přijatelné pro všechny zúčastněné. Pokud je stížnost shledána oprávněnou, rozhodne o způsobu sjednání nápravy (např. omluva pracovníka uživateli/stěžovateli).

c) Ostatní druhy stížností

Kdo řeší: vedoucí střediska společně s týmem pracovníků

Po obdržení stížnosti a jejím zaevidování je stížnost řešena na společném setkání s pracovníky. O řešení je sepsán zápis.

5. VYROZUMĚNÍ O ŘEŠENÍ STÍŽNOSTI

Každá stížnost na poskytování sociální služby včetně jejího řešení (včetně anonymních stížností) je evidována ve složce *Stížností* (která je umístěna v kanceláři střediska). Každá přijatá stížnost je vyřešena do 30 dnů od jejího přijetí. (V odůvodněných případech je možné tuto lhůtu prodloužit o dalších 30 dnů, o prodloužení lhůty i o důvodech jejího prodloužení je nutné informovat stěžovatele).

Na přijatou stížnost, jejichž autor je znám, je odpovězeno písemnou formou, podle způsobu podání, tj. dopisem či elektronicky (email).

6. NA KOHO SE OBRÁTIT PŘI PODÁNÍ STÍŽNOSTI

Případný stěžovatel nemá povinnost dodržovat níže uvedené pořadí kontaktů a svou stížnost může adresovat dle svého uvážení komukoliv z uvedených.

- kterýkoli pracovník dané služby na níž je stížnost podávána.
- sociální pracovník **Bc. Lenka Venglařová DiS.**
Ke Kamenině 178/17, 711 00 Ostrava-Hrušov
Tel: 731 670 763
E-mail: archa.ostrava@slezskadiakonie.cz
- vedoucí střediska: **Pavel Schwarz, S. T. B.**
Ke Kamenině 178/17, Ostrava-Hrušov
Tel: 731 128 449
E-mail: vedouci.archa@slezskadiakonie.cz

V případě stížnosti na vedoucího střediska nebo vyjádření nespokojenosti s řešením stížnosti je možné se obrátit na další vedoucí pracovníky Slezské diakonie či na nezávislé orgány:

- vedoucí oblasti Ostravsko: **Bc. Renáta Motyková, DiS.**
Štramberská 1871/47, Ostrava
Tel.: 733 142 429
E-mail: r.motykova@slezskadiakonie.cz
- Slezská diakonie: **Na Nivách 7/259, 737 01 Český Těšín**
- náměstky ředitelky Slezské diakonie: **Mgr. et Ing. Romana Bělová**
Tel: 731 199 480
E-mail: r.belova@slezskadiakonie.cz
- ředitelka Slezské diakonie: **Mgr. Zuzana Filipková, PhD.**
Tel: 730 166 120
E-mail: ustredi@slezskadiakonie.cz

Další nezávislé orgány:

- **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, kdy stěžovatel nesouhlasí 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. Takovou žádost je nutno doručit ministerstvu ve lhůtě do 60 dnů od doručení zprávy o řešení stížnosti.

- **Ministerstvo práce a sociálních věcí:** **Na Poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2**
Tel: 950 191 111 (spojovatelka)
E-mail: posta@mpsv.cz
Datová schránka: sc9aavg

Revize dne:	20. 10. 2015; 04.04.2016; 31.10.2016; 29.09.2017; 20.09.2018; 08.04.2019; 10. 08. 2020; 12.02.2021; 15.2.2022; 17.3.2023; 19.3.2024; 17.3.2025
Tento dokument byl zpracován v souladu se zákonem o sociálních službách č. 108/2006 Sb. a s vyhláškou č. 505/2006 Sb.	
Určeno pro pracovníky ARCHA Ostrava, veřejnost	
Vedoucí střediska: Pavel Schwarz, S. T. B.	