

Seznámení s procesem podávání stížností na poskytování sociální služby

Každou stížnost (připomínku, podnět) bereme jako krok ke zvýšení kvality služby – v případě, že vnímáte za důležité nám cokoli sdělit, můžete se obrátit na naše pracovníky a předat jim své sdělení ústně. V případě, že považujete za vhodnější způsob písemné sdělení, níže také najdete možnosti, jak tak učinit.

Ve Slezské diakonii a v našem denním stacionáři BENJAMÍN Krnov se vašimi podněty, připomínkami nebo stížnostmi na poskytování sociální služby budeme zabývat a řádně je zpracujeme.

Veškeré vaše podněty bereme jako možnost zkvalitnit naši práci. Zaručujeme se zároveň za to, že nikdo není tímto procesem ohrožen, za případné podněty, připomínky nebo stížnosti jsme rádi, motivují nás k zamyšlení a potřebným změnám.

Všichni pracovníci našeho týmu vás v případě potřeby podpoří a provedou, pokud si nebudete jisti, jak postupovat.

Níže se můžete seznámit s procesem **PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ NA POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY**.

Připomínka – upozornění na problém

Podnět – nabízí řešení, změnu, nápravu

Stížnost – konkrétní problém, který vyžaduje řešení/nápravu

Stěžovat si na poskytovanou službu (kvalitu nebo způsob poskytování) může každý (klient, zákonný zástupce klienta, opatrovník, zaměstnanec, jiná osoba). Ten, kdo podává stížnost – stěžovatel, má možnost zmocnit k podání stížností jinou osobu, tzn. v případě potřeby pověřit jinou osobu k podání stížnosti - např. tlumočník a pod.

I. Jak podat stížnost – formy podání stížnosti

- **ústně:** kterémukoliv pracovníkovi ve středisku BENJAMÍN Krnov (face to face, telefonicky). Ten, kdo stížnost přijímá ji beze změny obsahu zapíše na formulář, stěžovatel formulář podepíše (vyjma telefonické stížnosti).
- **písemně:** stěžovatel ji pošle klasickou nebo elektronickou poštou nebo předá kterémukoli pracovníkovi ve středisku BENJAMÍN, popř. vhodí stížnost do schránky na stížnosti, schránky na poštu.
- **prostřednictvím druhé osoby:** v této oblasti pracujeme se situacemi, kdy na určitou připomínku/podnět/stížnost upozorní druhá osoba na základě kontaktu a práce s klientem, který nemá schopnosti či dovednosti samostatně vyjádřit danou oblast.

→ ten, kdo stížnost přijímá ji předá **vedoucí střediska**

Vedoucí střediska vyzvedává elektronickou poštu denně. Poštovní schránku (umístěna na bráně u zadního vchodu) vybíráme denně, a schránku na stížnosti umístěnou v zadní chodbě u rehabilitací vybíráme 1x týdně vždy v pondělí.

II. Role pracovníků při podpoře ochrany práv klientů denního stacionáře

- pracovníci podporují klienty denního stacionáře v ochraně svých práv a k možnosti využít stížnosti, podnětů či připomínek v případech tomu hodných. Pracovníci s klienty hovoří o možnosti podat si stížnost, a případně klienty podporují při tomto procesu.
- spokojenost klientů zjišťují pracovníci prostřednictvím otázek při individuálních schůzkách (nejčastěji při setkávání klíč. pracovníka a klienta). Pracovníci se zaměřují na otázky typu:
 - *Chybí vám něco v naší službě?*
 - *Je něco, s čím nejste spokojen?*
 - *Napadá vás, jak můžeme naši práci zlepšit?*
 - *Chtěl byste něco v BENJAMÍNU změnit?*
 - *Nejste s něčím spokojeni?*
 -

→ jak bude pracovník postupovat, když od klienta získá podnět nebo připomínku:

- Otevření podnětu / připomínky na poradě všech pracovníků DS (porady probíhají 1x týdně)
- Podaný podnět / připomínka je zaznamenán v zápise z porady pracovníků i s dalším postupem řešení.
- Výsledek řešení podnětu / připomínky je sdělen příslušné osobě.
- Pokud dojde k rozhodnutí, že se nejedná o podnět / připomínku, ale o stížnost postupujeme dále viz řešení stížnosti.

→ u klientů, kteří nemají nastaven funkční komunikační systém zjišťují pracovníci spokojenost intuitivními metodami (pozorování, empatické vnímání), případně rozhovorem s dalšími osobami, které jsou klientovi blízké.

- Podněty pracovníka v dané oblasti pracovník otevírá na poradě všech pracovníků DS. Konzultuje s KP, koordinátorem.
- V případě, že je podnět / připomínka vyhodnocena alespoň jedním pracovníkem jako stížnost – dojde k jeho zápisu na příslušný formulář a předání vedoucí střediska.
- Všechny podněty, připomínky, které se vztahují ke klientovi zaznamenává pracovník, který je zjistí, do denních zápisů. Ty následně zapracuje KP do svých individuálních záznamů k procesu IP. Dále jsou tyto podněty zaznamenány v zápise z porad pracovníků i s případným řešením.

SLEZSKÁ DIAKONIE – BENJAMÍN Krnov

Stížnosti na poskytování sociální služby

Pokud pracovníci nenajdou řešení otevřou danou situaci i na případové supervizi.

- v případě, že pracovník vyhodnotí danou situaci jako stížnost je jeho povinností sepsat stížnost, a vytvořit v řešení této situace prostředníka mezi klientem a službou. Pracovník **podporuje** klienta v ochraně svých práv.

III. Řešení stížností

K řešení stížností slouží formulář – pracovníci denního stacionáře BENJAMÍN Krnov jsou seznámeni s postupem, jak formuláře vyplňovat a započít tak proces řešení stížností.

Řešení stížností má na zodpovědnost vedoucí střediska, případně pověření pracovníci (sociální pracovník, koordinátor denního stacionáře). Při řešení stížnosti je vždy sestavena komise minimálně 2 pracovníků stacionáře, které určí vedoucí střediska. Vedoucí střediska je průběžně informován o průběhu šetření, také o předběžném výsledku.

Řešení stížnosti se skládá z rozhovoru se stěžovatelem (pokud se nejedná o anonymní stížnost), rozhovory s případnými svědky i osobou, na kterou může být stížnost podána. Prošetřením skutečností, na které stěžovatel poukazuje (náhodné sledování průběhu služby).

Každá stížnost, jakkoliv podaná, je řešena a vedoucí střediska na ní **písemnou formou**

do 28 kalendářních dnů od jejího podání odpoví stěžovateli nebo vyvěsí výsledek na nástěnce u kanceláře vedoucí střediska, kde je výsledek zveřejněn po dobu 30 dnů.

IV. Záznam stížností

Všechny stížnosti evidujeme a zaznamenáváme na formuláře.

O výsledku stížnosti vypracujeme písemnou zprávu (písemný protokol zapsaný na hlavičkovém formuláři střediska), která předáme stěžovateli.

V. Výsledky stížností

S výsledky podaných stížností vždy seznamujeme:

- stěžovatele: písemnou odpovědí, pokud se jedná o klienta denního stacionáře, pro kterého je tato podoba nesrozumitelná předá informaci o výsledku řešení stížnosti klientovi osoba pověřená řešením konkrétní stížnosti.
- vyvěšením řešení stížnosti na nástěnce u kanceláře vedoucí střediska (zveřejnění po dobu 30 dní)
- pracovníky denního stacionáře: v rámci porady pracovníků jsou pracovníci seznámeni s podanou stížností a jejím řešením, případně nápravným opatřením.

VI. Evidence stížností a jejich analýza

Každou podanou stížnost evidujeme, za evidenci zodpovídá sociální pracovník. Pokud je odpověď zaslána poštou, zasíláme ji vždy doporučeně a lístek z pošty okopírujeme, pokud ji předáváme osobně – dochází tak **vždy oproti podpisu**. Pokud klienta seznamujeme s šetřením stížnosti osobně, provedeme o tom zápis do šetření stížnosti a do denních záznamů služby.

Stížnosti, připomínky, podněty jsou jednou ročně (březen) analyzovány sociálním pracovníkem, v týmu pracovníků je ověřena náprava a zapracování dobrých podnětů do praxe.

VII. Seznámení s podáváním stížností

- Se způsobem podávání a řešení stížností jsou seznámeni klienti (zákonní zástupci, opatrovníci, další osoby vstupující do služby – praktikanti, VS, VPP) i pracovníci střediska. Za předání těchto informací jsou zodpovědní **vedoucí střediska, sociální pracovník, klíčoví pracovníci**.
- Postup pracovníků při poučení a zpracování stížností, podnětů, připomínek:
- Klient / opatrovník / zákonný zástupce je s podáváním stížností seznámen před podepsáním Smlouvy o poskytování sociálních služeb ve středisku (příloha Smlouvy – pravidla střediska). ZO: sociální pracovník
- Praktikanti, dobrovolníci, osoby v režimu VS a VPP jsou s možností podávání stížností seznámeni v rámci zaučení, před vstupem do služby. Na konci spolupráce vyplňují formulář se zpětnou vazbou na středisko, jejíž součástí jsou otázky zaměřené na kvalitu služby. Hodnocení služby předává praktikant po převzetí hodnocení praxe a jiných dokumentů, aby neměl obavy, že jeho hodnocení může ovlivnit hodnocení praxe.
- Pracovníci předávají (v rámci individuálních sezení pracovníka s klientem, ve vzdělávacích aktivitách) klientům informace o možnosti podání stížnosti a opakuji jim postup podávání stížnosti.

VIII. Kontakty pro podávání stížnosti / lhůty pro vyřízení stížnosti

BENJAMÍN Krnov, denní stacionář

SPC N 545/54, 794 01 Krnov

Sylva Dorazilová, vedoucí střediska

tel: 734 417 701, e-mail: benjamin@slezskadiakonie.cz**Lhůta do 28 dnů.****Přímá nadřízená vedoucí střediska:**

Ing. Ludmila Vajdová, vedoucí oblasti Bruntál, Krnov

Hlubčická 10, 794 01 Krnov

tel: 605 864 669, e-mail: l.vajdova@slezskadiakonie.cz



SLEZSKÁ DIAKONIE – BENJAMÍN Krnov

Stížnosti na poskytování sociální služby

Lhůta do 28 dnů.

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

Lhůta do 28 dnů.

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

Lhůta do 28 dnů.

Kancelář veřejného ochránce práv

Údolní 658, 602 00 Brno-střed

tel: 542 542 888, e-mail: podatelna@ochrance.cz

Lhůta do 30 dnů.

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

Lhůta do 60 dnů.



SLEZSKÁ DIAKONIE – BENJAMÍN Krnov

Stížnosti na poskytování sociální služby