**VNITŘNÍ POKYN Č. 7**

**Stížnost na poskytování sociální služby**

**KARMEL Tichá, domov pro osoby se zdravotním postižením**

| Druh dokumentu: **Vnitřní pokyn č. 7**  Název dokumentu: **VNITŘNÍ POKYN Č. 7 Stížnost na poskytování sociální služby, KARMEL Tichá, denní stacionář**  příloha č.1 Záznam o stížnosti  příloha č. 2 AAK zpracování podání stížnosti |
| --- |
| Platnost a účinnosT: 3.3.2025 |
| Zpracovala: Marie Mayerhofferová, DiS., vedoucí střediska |

| **AKTUALIZACE**:  Zpracovala: | |
| --- | --- |
| Platnost a účinnost: | |
| Podpis: | |
| Revize: | Podpis: |
| Revize: | Podpis: |
| Revize: | Podpis: |

**Účel a cíl:**

Účelem tohoto pokynu je stanovení pravidel a zásad pro podávání stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb Domova pro osoby se zdravotním postižením (dále jenom DOZP) na středisku KARMEL Tichá, jejich evidenci a vyřizování.

Cílem je nastavit pravidla pro řešení stížností podaných na středisku KARMEL Tichá tak, aby byla zabezpečena kvalita poskytovaných sociálních služeb DOZP.

**Kritéria:**

a) Poskytovatel informuje srozumitelnou formou osoby o možnosti podat stížnost, jakou formou stížnost podat, na koho je možno se obracet, kdo bude stížnost vyřizovat a jakým způsobem a o možnosti zmocnit k podání stížnosti jinou osobu; s těmito postupy jsou rovněž prokazatelně seznámeni zaměstnanci poskytovatele;

b) Poskytovatel informuje osoby o možnosti a podmínkách prověření vyřízení stížnosti ministerstvem, a to v případě nesouhlasu osoby s vyřízením stížnosti nebo v případě, kdy stížnost nebyla vyřízena ve stanovené lhůtě;

c) Poskytovatel informuje osoby o dalších možnostech podat stížnost na jeho zřizovatele, popřípadě zakladatele nebo na instituci sledující dodržování lidských práv a základních svobod osob, a to včetně jejich označení.

**Vysvětlení pojmů:**

Stížnost

* poukazuje na konkrétní problém, který vyžaduje řešení,nápravu, jedná se o vyjádření nespokojenosti na kvalitu, způsob nebo formu poskytování sociálních služeb

Podnět

* může být s kladným nebo záporným obsahem, nabízí změnu, řešení

Připomínka

* upozornění na možný problém, jak stávající, nebo budoucí

Stěžovatel

* ten, kdo podá stížnost

Stížnost, podnět, připomínku má možnost podat.

* osoba,které je nebo byla poskytování sociální služba DOZP
* opatrovník či podpůrce, také osoba blízká, nemůže-li stížnost podat osoba, které je nebo byla sociální služba poskytovaná, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřela.
* osoba zmocněna osobou, které je nebo byla poskytována sociální služba
* člen domácnosti osoby, které je nebo byla sociální služba poskytována, oprávněný k zastupování této osoby podle občanského zákoníku
* zaměstnanec poskytovatele sociální služeb

Stížnost se podává poskytovateli sociálních služeb, proti kterému směřuje, a to ve lhůtě do 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.

Podání stížnosti nesmí být stěžovateli, nebo osobě, které je nebo byla poskytována sociální služba, jíž se stížnost týká, a která je zároveň stěžovatelem, na újmu.

Každý stěžovatel má možnost nahlížet do dokumentace, která je k stížnosti vedena a pořizovat si z ní kopie nebo výpisy.

**POSTUP PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ**

* Ústně - kterémukoli pracovníkovi střediska KARMEL Tichá (osobně, telefonicky)
* Písemně - je zaslána poštou nebo je písemnost předána pracovníkovi střediska KARMEL Tichá nebo vložena do schránky k tomu určené (v přízemí u vstupních dveří do budovy)
* Elektronickou formou - e-mail: [karmel.ticha@slezskadiakonie.cz](mailto:karmel.ticha@slezskadiakonie.cz)
* Anonymně - poštou, e-mailem, do schránky k tomu určené (v přízemí naproti vstupních dveří do budovy)

1. **Přijetí stížnosti**

* přijmout stížnost má v kompetenci a za povinnost každý pracovník střediska KARMEL Tichá
* ústně podaná stížnost je pracovníkem beze změny obsahu zapsána do formuláře „Záznam o stížnosti“ (příloha k pokynu)
* písemně podaná stížnost, která je přijata poštou, e-mailem, nebo osobně od stěžovatele se zaznamenává do formuláře „Záznam o stížnosti“ a je přiložena k tomuto formuláři
* formuláře jsou spolu s touto vnitřní směrnicí k dispozici ve vestibulu střediska

1. **Předání stížnosti**

* stížnost zaznamenaná na formuláři „Záznam o stížnosti“ je předána kompetentní osobě, tím je vedoucí střediska, v případě jeho nepřítomnosti je předána sociální pracovnici a ten ji zaeviduje

1. **Postup při řešení stížnosti**

* kompetentní osoba si důkladně prostuduje formulář „Záznam o stížnosti“, kompetentní osoba prošetří předmět podané stížnosti, případně si sjedná schůzku se stěžovatelem, na které projedná předmět podané stížnosti
* pokud je stížnost mířená na kvalitu nebo způsob poskytované služby, provede kompetentní osoba zhodnocení, přešetření
* stížnost je šetřena v co nejkratší době avšak nejpozději do 30 dnů od podání stížnosti
* na písemnou stížnost je nezbytné odpovědět písemně
* je zaevidován způsob vyřízení stížnosti

Kontakty, kam je možné stížnosti, případné odvolání zaslat (podat):

KARMEL Tichá

Tichá 295

742 74 Tichá

vedoucí střediska, Marie Mayerhofferová, DiS.

(mob. 734 780 233, e-mail: [karmel.ticha@slezskadiakonie.cz](mailto:karmel.ticha@slezskadiakonie.cz))

Oblast Novojičínsko

Vedoucí Oblasti, Gabriela Lhotská, DiS.

(mob.: 734 366 561;e-mail: [g.lhotska@slezskadiakonie.cz](mailto:g.lhotska@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 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

1. **Zásady pro řešení stížnosti na středisku KARMEL Tichá**

* každá stížnost, podnět nebo připomínka je na středisku KARMEL Tichá chápána jako příležitost ke zvýšení kvality
* každá stížnost je řešena citlivě, empaticky a asertivně
* vnitřní pokyn Stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování služby na středisku KARMEL Tichá je zpracován v alternativní podobě srozumitelné pro klienty služby

1. **Analýza stížností**

* sociální pracovník střediska KARMEL Tichá provádí minimálně 1x za rok analýzu podaných stížností, se kterou jsou seznámeni klienti, stěžovatelé, pracovníci střediska KARMEL Tichá
* sociální pracovník postupuje dle standardních statistických metod

1. **Způsob seznámení klientů a pracovníků střediska KARMEL Tichá s tímto vnitřním pokynem**

**Klienti**

* první seznámení s tímto pokynem je v procesu uzavírání smlouvy - „Základní pravidla” jsou přílohou smlouvy o poskytnutí sociální služby na středisku KARMEL Tichá
* možnost podat stížnost je průběžně připomínána klíčovými pracovníky klientů, a to při jejich pravidelných setkáních a to minimálně 2x za rok. Zde je formou kontrolních otázek zjišťováno, zda klient pravidlům rozumí, zda je zná

**Pracovníci**

* první seznámení pracovníka s tímto vnitřním pokynem probíhá v období zácviku pracovníka, kdy se seznamuje s metodikou služby
* pravidla o podávání a řešení stížnosti jsou průběžně připomínána a diskutována a to na setkáních pracovního týmu, při seznamování s výstupy z analýz stížností
* s aktualizaci směrnice jsou seznámení pracovníci při nejbližší poradě a také v elektronické formě v systému Equip, kde jejím přečtením, je vyjádřeno seznámení se s ní

**Vyjádření nesouhlasu s vyřízením stížnosti (§99b, zákona 108/2006Sb. Zákona o sociálních službách)**

Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti podle § 99a 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.

Ministerstvo na žádost stěžovatele vyřízení stížnosti prověří.

Poskytovatel sociálních služeb je povinen poskytnout ministerstvu součinnost při prověření vyřízení stížnosti.

Při prověření vyřízení stížnosti je ministerstvo oprávněno vyžádat si vyjádření 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 1. 60 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena, nebo 90 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena, jestliže je třeba vyžádat si vyjádření orgánů veřejné správy.

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.