

SILOE Ostrava, odlehčovací služby

Rolnická 55, Ostrava-Nová Ves, 709 00

Tel.: +420 733 142 425, +420 733 142 426

E-mail: siloe@slezskadiakonie.cz

S7 Stížnosti na poskytování sociální služby

Tato směrnice se dotýká úrovně poskytování sociální služby. Klientům, zaměstnancům a širokému okolí je dána možnost vyjádřit se k poskytování služby, formou připomínky či stížnosti, aniž by tyto osoby byly jakýmkoliv způsobem ohroženy.

Závaznost: pro pracovníky SILOE Ostrava, odlehčovací služby (dále jen pracovníci) - vedoucí střediska, sociální pracovník, pracovníci v sociálních službách – pečovatelé, technický personál a dobrovolníci.

Dále je určen zájemcům o službu, klientům a pečujícím osobám.

Obsah směrnice (kritéria pro naplnění směrnice):

1. Pravidla pro podávání stížností

2. Vnitřní pravidla o způsobu řešení stížností

3. Vnitřní pravidla o způsobu evidence stížností

4. Pravidla pro podávání stížností pracovníků

Přílohy vnitřní směrnice S7 jsou:

Příloha č. 1 - Postup při vyřizování stížnosti

Příloha č. 2 - Formulář pro vyřizování stížností

Příloha č. 3 - Stížnostní postupy u osob s těžkou poruchou paměti

# 1. Pravidla pro podávání stížností

V SILOE Ostrava, odlehčovací službě, se pracovníci snaží vykonávat práci co nejlépe, přesto se mohou objevit důvody ke stížnostem ze stran klientů, pečujících osob či široké veřejnosti. Každý podnět, připomínku či stížnost proto nikdy neberou na lehkou váhu a vnímají ji jako přínos pro zlepšení poskytovaných služeb. Rovněž vedoucí střediska vždy reaguje na případné podněty či stížnosti ze strany pracovníků.

*Základní pojmosloví:*

Podnět – stimul, popud, zdroj podráždění, impuls vyvolávající bezprostřední reakci, může jít o doporučení ke zlepšení kvality služby (např. nápad, co by se dalo dělat jinak, změnit, zlepšit a návod, jak to udělat).

Nápad – plán, idea, myšlenka

Pochvala - pozitivní zpětná vazba

Stížnost – vyjádření nespokojenosti s poskytovanou službou vyžadující odezvu a řešení vzniklé situace (např. nespokojenost s časem podávané stravy, nespokojenost s volnočasovými aktivitami, nespokojenost s úrovní poskytované péče aj.).

*Způsob podávání podnětu či nápadu:*

Klienti služby, zájemce o službu, pečující osoby a jakýkoli občan v zájmu klienta mají právo podat podněty, připomínky či nápad, a to ústně, písemně, telefonicky, elektronicky, i anonymně.

Klient (zájemce o službu, pečující osoba, veřejnost, pracovník), který si přeje dát podnět či nápad, nebo vyjádřit pochvalu, může oslovit kteréhokoliv zaměstnance odlehčovací služby nebo je zapsat do Knihy podnětů, nápadů a pozitivní zpětné vazby (volně dostupná v suterénu u hlavního vchodu do střediska SILOE Ostrava ze strany výtahu, a také na chodbě v patře Odlehčovací služby), předat je telefonicky, v písemné (na papíře) či elektronické podobě (e-mail). Pakliže osoba podává podnět/nápad, nebo pochvalu pracovníkovi, zapisuje je do Knihy podnětů, nápadů a pozitivní zpětné vazby on. Zápis je pak dotyčné osobě přečten, zda s jeho zněním souhlasí. Pod daný zápis se podepíše zaměstnanec, který podnět/nápad/pochvalu přijal, a osoba, která jej podala, ovšem pouze tehdy, pokud sama chce. O zápisu informuje zaměstnanec vedoucího střediska (popř. sociálního pracovníka).

Na nejbližší společné poradě je vedoucím střediska informován o podnětu/nápadu/pochvale celý pracovní tým odlehčovacích služeb. Tým pak dále s podnětem/nápadem pracuje a vyhodnocuje, zda je užitečný, oprávněný, případně na podnět/nápad reaguje změnou, vylepšením dané situace. Pracovník, který podnět/nápad převzal, poté zpětně informuje osobu, která ho podala, o způsobu projednání, případně o způsobu řešení situace. V případě, že podnět/nápad nebyl podán anonymně, může na něj odpovědět i vedoucí pracovník nebo sociální pracovník.

*Způsob podávání stížnosti:*

Klienti služby, zájemce o službu, pečující osoby a jakýkoliv občan v zájmu klienta mají právo podávat stížnosti, podněty a připomínky, a to ústně, písemně, telefonicky, elektronicky, a to vše anonymně.

Klient či zájemce má možnost zmocnit k podání stížnosti jinou osobu, která ho bude zastupovat při vyřizování stížnosti.

Klientům jsou informace o způsobu a postupu podávání stížností a jejich následného řešení předávány ve formě Průvodce službou OS pro zájemce o službu (upravený dokument - velké písmo, více ilustrací– viz příloha č.3b k S3) a ve formě Průvodce službou OS pro klienty a pečující (příloha č.3a k S3), který je předáván klientům a pečujícím osobám ještě před podpisem smlouvy v rámci jednání se zájemcem o službu.

Mimo Knihu podnětů, nápadů je možné stížnost podat písemně na formuláři k tomu určeném, který je k dispozici u hlavního vchodu do střediska SILOE Ostrava ze strany výtahu, ale také na každém patře budovy. Tento vyplněný formulář pak mohou stěžovatelé buď předat kterémukoli pracovníkovi střediska, nebo vhodit do Schránky podnětů & stížností umístěné na patře odlehčovací služby a u hlavního vchodu do střediska SILOE Ostrava ze strany výtahu, která je vybírána vedoucí střediska jednou týdně za asistence jednoho svědka (zaměstnance Odlehčovací služby). Stížnost lze samozřejmě sepsat i na obyčejný papír. Klienti mohou stížnost, sepsanou na obyčejném papíře také předat kterémukoliv pracovníkovi, který ji do Schránky podnětů & stížností vhodí za něj. Pracovník, který přijal stížnost (osobně, telefonicky), ji zapisuje do Formuláře pro vyřizování stížností (viz Příloha č. 2 k S7) za asistence jednoho svědka (svědkem je jakýkoli zaměstnanec Slezské diakonie přítomný na budově střediska, nebo rodinný příslušník, příp. jiný pečující – přeje-li si to klient). Zápis je pak dotyčné osobě přečten, zda s jeho zněním souhlasí. Pod daný zápis se podepíše zaměstnanec, který stížnost přijal, a svědek, který byl při zápisu. Dále osoba, která stížnost podala (nebo její zástupce), ovšem pouze tehdy, pokud sama chce.

Písemně si stěžovatel může podat stížnost i prostřednictvím elektronické pošty. V takovém případě je stížnost vytištěna a založena k ostatním vyplněným formulářům pro podání stížnosti. Dalším způsobem je zastat stížnost ve formě dopisu, který je také založen k ostatním vyplněným formulářům pro podání stížnosti.

Přeje-li si stěžovatel podat stížnost anonymně, neuvádí své identifikační údaje. Stížnost je přijata stejně dle předchozích postupů s poznamenáním, že se jedná o anonymní stížnost.

Projev nespokojenosti či stížnost mohou podávat rovněž osoby s těžkou poruchou paměti, které již nejsou schopny verbálního projevu, popř. již nejsou schopny z důvodu své nemoci pochopit a běžným srozumitelným způsobem dát najevo svou nespokojenost či stížnost. Je povinností každého pracovníka si všímat netypických projevů či náhlých změn v chování klienta (nepodobné zvyklostem, běžným náladám a reakcím daného klienta tak, jak jej pracovníci znají). Pracovníci střediska se spolu s vedoucím služby a sociálním pracovníkem domluvili na znacích, které nám slouží jako ukazatel nespokojenosti/podání stížnosti právě u těchto klientů, přičemž se jedná zejména o neverbální projevy a neklid daného klienta (viz Příloha č. 3 k S 7). Vyhodnotí-li pracovník na základě těchto projevů, že se jedná o stížnost, zaznamenává tuto situaci na k tomu určený formulář (příloha č. 3 k S 7), opět za asistence jednoho svědka. Formuláře jsou volně dostupné v suterénu u hlavního vchodu do střediska SILOE Ostrava ze strany výtahu (ale také na každém patře budovy) nebo u sociálního pracovníka v kanceláři. Takto zaznamenanou stížnost předává pracovník ihned vedoucímu střediska, popř. sociálnímu pracovníkovi. Se stížností se dále pracuje stejným způsobem (viz popis níže).

Vedoucí střediska posuzuje vážnost stížnosti a dojde k řešení situace. Pravidlem je, že na nejbližší poradě se stížností (pakliže není výslovným přáním stěžovatele jinak) zaobírá celý pracovní tým. O všem je učiněn zápis a také postup, jak v budoucnosti situaci předcházet. Zápis se podává k podpisu stěžovateli (a pakliže samotným stěžovatelem nebyl klient, tak i jemu) a je veden spolu se záznamem o stížnosti v evidenci stížností. V případě, že je připomínka nebo stížnost anonymní, je zápis vyvěšen na nástěnce v suterénu u hlavního vchodu do střediska SILOE Ostrava ze strany výtahu po dobu 14 dnů.

Kontakty pro podání stížnosti:

* Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby řeší vedoucí střediska:

Mgr. Kateřina Bidlová, DiS., Rolnická 55/360, 709 00 Ostrava – Nová Ves,

tel. 733 132 425, e-mail: siloe@slezskadiakonie.cz

* Další osoby, na které se se svou stížností můžete obrátit:

Vedoucí oblasti: Bc. Renáta Motyková, DiS., Štramberská 2871/47,

703 00 Ostrava, tel: 733 142 429, r.motykova@slezskadiakonie.cz

Vedení Slezské diakonie

Slezská diakonie, Na Nivách 7/259, 737 01 Český Těšín

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

Český helsinský výbor, Štefánikova 216/21, 150 00 Praha 5 , tel: 257 221 142

# 2. Vnitřní pravidla o způsobu řešení stížností

Po přijetí stížnosti určí vedoucí střediska dle závažnosti podané stížnosti další postup:

* V případě stížnosti na pracovníky se vždy stížnost projednává osobně, a to buď jednotlivě (pokud je stížnost namířena na konkrétního pracovníka) nebo skupinově (pokud se stížnost týká celého týmu nebo není uvedeno, na kterého pracovníka je stížnost podána, a to na nejbližší poradě).
* Pokud stěžovatel není anonymní, je mu také nabídnuta možnost účasti na tomto jednání.
* Jedná-li se o stížnost na provoz odlehčovacích služeb, skutečnost projednává vedoucí střediska a případně osoba, které se daná stížnost týká.
* Na vyjádření vedoucího střediska k dané stížnosti je stanovena lhůta maximálně 28 dní od přijetí stížnosti, zaleží na složitosti a obsahu dané stížnosti. Stěžovatel je o výsledku vyřízení stížnosti informován písemně, příp. osobně.

V případě podání stížnosti na vedoucí služby je možné využít kontakty uvedené výše.

Pracovníci odlehčovacích služeb berou každou stížnost klienta vážně (jakkoliv je nepříjemná), jelikož může významným způsobem přispět ke zkvalitnění služby. Snaží se vyslechnout jakoukoliv situaci a příběh stěžovatele a také stížnost nebo jeho názor z jeho pohledu. Při vyřizování stížnosti je dán dostatek prostoru stěžovateli k vyjádření názoru. Za způsobené nedopatření při poskytování sociální služby se pracovník stěžovateli omluví.

Zájemci o službu, klienti či pečující osoby jsou prokazatelně seznamováni před podpisem smlouvy s postupy při podávání stížnosti. Pracovníci jsou se směrnicí seznámeni vždy při nástupu do Odlehčovací služby (, případně vždy při aktualizaci vnitřní směrnice.

# 3. Vnitřní pravidla o způsobu evidence stížností

V kanceláři sociálních pracovníků je k dispozici Evidence stížností pro středisko SILOE Ostrava, do kterého se ukládají všechny přijaté stížnosti za daný rok. Vedoucí střediska pak má ve své kanceláři šanon, který slouží k archivaci všech přijatých stížností. Elektronické stížnosti jsou vytištěny, založeny k ostatním a následně v elektronické verzi smazány. Odpovědi psané v elektronické podobě jsou také uloženy v počítači v kanceláři vedoucího střediska.

Vedoucí střediska je připraven v případě potřeby pozvat k vyřizování stížností klienta komunikujícího nestandardním způsobem tlumočníka (neslyšící, cizí jazyk aj.).

# 4. Pravidla pro podávání stížností pracovníků

Pracovníci odlehčovacích služeb mají právo podat stížnost, když nesouhlasí se způsobem, průběhem, kvalitou poskytovaných služeb, s pracovními postupy, přístupem svých kolegů – pracovníků zařízení, záležitostí týkajících se pracovně právních vztahů a dobrých mravů na pracovišti apod.

Podněty, připomínky a stížnosti všech pracovníků jsou respektovány a probírány na pravidelných poradách či individuálně s vedoucím služby.

Vedoucí služby a další pracovníci Odlehčovacích služeb berou každou stížnost a připomínku pracovníka vážně, protože může významným způsobem přispět ke zkvalitnění poskytované služby a vztahů na pracovišti. Snaží se vcítit do situace pracovníka a vidět tak stížnost nebo připomínku z jeho pohledu.

Při vyřizování stížnosti dá vedoucí střediska dostatek prostoru stěžovateli k vyjádření jeho názoru, ve spolupráci s ním pak hledá nejlepší řešení. Na přání pracovníka vyhotoví písemný záznam o přijetí stížnosti.

# *Postup při vyřizování stížnosti dobrovolníka, stážisty, praktikanta:*

Stížnost může podat rovněž dobrovolník, stážista či praktikant, a to ústně nebo písemně (na Formuláři pro vyřizování stížností nebo v Knize nápadů, podnětů a pozitivní zpětné vazby). Ústní stížnost může přijmout kterýkoli pracovník odlehčovací služby, který ji co nejrychleji předává vedoucímu střediska (v jeho nepřítomnosti sociálnímu pracovníkovi). Postup řešení a evidence stížností je pak stejný, jako u klientů, pečujících osob, veřejnosti a pracovníků střediska SILOE Ostrava (viz výše).

V případě, že pracovník není spokojen s výsledkem vyřízení stížnosti, může svoji stížnost adresovat dalším vedoucím pracovníků Slezské diakonie (viz Příloha č. 1 k S7), a to v tomto pořadí:

* Vedoucí oblasti Ostravsko
* Slezská diakonie - Statutární zástupce
* Zřizovatel

|  |
| --- |
| *Zodpovědná osoba: Mgr. Kateřina Bidlová, DiS.* |
| *Datum revize: 10.03.2025* |
| *Účinnost od 01.04.2025* |
| *Tento dokument byl zpracován v souladu se zákonem o sociálních službách č. 108/2006 Sb. a s vyhláškou č. 505/2006 Sb.* |
| *Určeno pro zaměstnance, veřejnost* |