**jak a komu podat stížnost**

Každý uživatel i zaměstnanec STD má právo podat stížnost. Každá stížnost ze strany uživatele je signálem, že je nutné službu stále zlepšovat a upravovat. Každá podaná stížnost je podrobně rozebrána a ze získaných informací uzpůsobujeme službu tak, aby vyhovovala potřebám uživatelů. Podněty z podaných stížností se vyhodnocují a jsou impulsem ke zvyšování kvality sociální služby. Stížnosti jsou důležitým měřítkem nastavení poskytování služby a nejsou vnímány negativně, ale jako možnost zlepšení poskytované služby v praxi.

Jak a komu podat stížnost je uvedeno v dokumentu:

**Pověřený pracovník k řešení stížností**

Pověřený pracovník k řešení stížností je vedoucí pracovník STD Slavičín. V případě nepřítomnosti a naléhavosti vyřešení stížnosti, pracovník v sociální službě STD. Stížnosti na vedoucího pracovníka řeší ředitelka organizace. Příjemcem stížnosti může být kterýkoliv zaměstnanec - klíčový pracovník, pracovník v přímé péči, sociální pracovnice. Tito zaměstnanci pak písemně zaznamenají stížnost, podnět do příslušného formuláře a následně předají vedoucímu služby.

Vedoucí pracovník STD projedná stížnost se stěžovatelem nebo jeho zástupcem. Následně zapíše stížnost do formuláře „Evidence stížností“. Prošetří situaci, zjistit si potřebné informace od všech, kterých se stížnost dotýká. Vyhodnotí, zda byla stížnost oprávněná, částečně oprávněná, nebo neoprávněná. Navrhne opatření k odstranění zjištěných nedostatků a do 30 dnů předá písemné vyjádření stěžovateli. Stěžovatel má prostor se vyjádřit. Vedoucí pak informuje o této skutečnosti příslušného klíčového pracovníka, projednají stížnost na poradě pracovníků a uvede se v zápisu z porady. V případě, že stěžovatel požádá o anonymitu, je ze strany našeho zařízení zachována mlčenlivost. Pokud se provádí zápis stížnosti klienta, který má potíže v komunikaci, musí zaměstnanci projevit snahu porozumět podstatě problému. Zápis stížnosti musí přesně vystihovat obsah problému – tedy přesné výroky vyřčené stěžovatelem.

**Stížnost může podat:**

1. Uživatel sociálně terapeutické dílny Slavičín

2. Osoba pověřena uživatelem

3. Rodinný příslušník či jiná blízká osoba uživatele

4. Opatrovník uživatele

5. Nezávislý zástupce – osoba, která nemá k uživateli žádný vztah, ale jedná v jeho zájmu.

* Stížnost není důvodem k ukončení poskytování sociální služby ani diskriminace stěžovatele.
* Stížnost se podává ve lhůtě 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, již se stížnost týká, a která není zároveň stěžovatelem, na újmu.
* Pověřený pracovník je povinen umožnit stěžovateli nahlížet do dokumentace, kterou vede o stížnosti a pořizovat z ní kopie nebo výpisy.
* Každá stížnost je zapsána a evidována vedoucím služby ve složce „Stížnosti“ v šanonu v uzamykatelné skříni STD. Do této evidence má přístup sociální pracovnice, vedoucí a ředitelka organizace.

**Druhy stížností:**

**Písemná stížnost**

***Způsoby podání*:**

* vložením do „Schránky důvěry“ v STD
* předáním do vlastních rukou kterémukoliv zaměstnanci STD
* posláním poštou na adresu: Sociálně terapeutická dílna Slavičín, Divnice 3, 76321 nebo e-mailem na adresu: jana.fuskova@slavicin.charita.cz.

„SCHRÁNKU DŮVĚRY“ vybírá pravidelně jednou za měsíc vedoucí služby a kontrolu zapíše do dokumentu s názvem „Záznamu o kontrole schránky důvěry“, který je uložen v šanonu v uzamykatelné skříni STD. Klíč od schránky je uzamčen ve skříňce STD. Stížnosti z ní vedoucí zaeviduje a dopracuje do formuláře „Evidence stížností“.

Stížnost vždy prověřuje a řeší vedoucí pracovník STD. Postupy prověřování musí být voleny tak, aby vedly k rychlému zjištění skutečného stavu. Stížnost je vyřízena přiměřenou odpovědí s informacemi o přijatých opatřeních k odstranění závad, které vedou ke zlepšení stavu. Stěžovatel musí být vedoucím služby písemně vyrozuměn. Odpověď musí být stěžovateli srozumitelná, i když je třeba stížnost neoprávněná. Je-li to potřeba, je písemná odpověď objasněna ještě v rozhovoru.

Vedoucí služby předá písemné vyjádření nejpozději do 30-ti dnů od podání stížnosti. Stěžovatel potvrdí podpisem svůj souhlas s písemným vyjádřením a jejím řešením. Pokud stěžovatel není schopen podpisu, vedoucí služby tuto okolnost uvede do zápisu. V případě opakované stížnosti stěžovatele na stejnou záležitost, která byla již prošetřena a stěžovatel byl o výsledku šetření vyrozuměn, je povinností vedoucího pracovníka přesvědčit se, že stav zjištěný předchozím šetřením trvá a nedošlo k jeho změně. V případě, kdy byla zjednána náprava a opakovaná stížnost neobsahuje nové skutečnosti, opakovanou stížnost vedoucí pracovník založí s odkazem na původní stížnost a bere ji jako vyřízenou. O této skutečnosti vedoucí pracovník informuje stěžovatele. Pokud opakovaná stížnost obsahuje nové skutečnosti a zjednaná náprava nebyla dostatečná, stížnost bude vedoucím pracovníkem znovu zaevidována a prošetřena. Při vyřizování stížnosti bude respektováno soukromí a lidská práva stěžovatele.

Na žádost stěžovatele bude zachována mlčenlivost o jeho totožnosti. Pokud stížnost v zájmu klienta podá jiná osoba, aniž by jím byla zmocněna k zastupování, je třeba daného klienta, kterého se stížnost týká, o stížnosti a jejím výsledku uvědomit. Podávající je informován pouze v nezbytném rozsahu. Anonymní písemné stížnosti jsou projednávány na poradě týmu sociálně terapeutické dílny. Týká-li se anonymní stížnost konkrétního klienta, je klient o stížnosti informován včetně výsledku, s jakým byla stížnost vyřízena. Všechny dokumenty týkající se dané stížnosti založí vedoucí služby do složky „Stížnosti“, která je uložena v šanonu v uzamykatelné skříňce STD.

**Ústní stížnost**

Stížnost může být podána kdykoliv. Stěžovatel může přednést stížnost kterémukoli zaměstnanci sociálně terapeutické dílny. Zaměstnanec, na kterého se stěžovatel obrátil, stížnost zaznamená a nasměřuje k vedoucímu pracovníkovi služby. Vedoucí pracovník stížnost, podnět či přání přijme, ujistí se o podstatě stížnosti, podnětu a přání a provede zápis. Záznam stížnosti musí obsahovat konkrétní výroky stěžovatele. Pokud stížnost podávají lidé s poruchou vyjadřování, je třeba zajistit nestranného člověka, který komunikaci zprostředkuje a ověří, zda byla stížnost sepsána tak, jak byla míněna. Vedoucí služby postupuje stejným způsobem při prošetření ústní stížnosti, jejím řešení, stanovení nápravy, informováním stěžovatele, dodržováním stanovených lhůt atd., jako u stížnosti písemné. Požádá-li stěžovatel o anonymitu, je ze strany našeho zařízení zachována mlčenlivost. Všechny dokumenty týkající se dané stížnosti založí vedoucí služby do složky „Stížnosti“, která je šanonu v uzamykatelné skříni v STD.

**Anonymní stížnost**

Stěžovatel může stížnost anonymně vhodit do schránky tzv. „SCHRÁNKY DŮVĚRY“. Postup při vyřizování anonymní stížnosti je stejný jako v případě písemné a ústní stížnosti. Jen vyrozumění o nápravě a řešení dané stížnosti není vůči konkrétní osobě, ale její písemné vyrozumění je vyvěšeno po dobu jednoho měsíce na nástěnce.

**Stížnost vůči zaměstnanci**

Stížnost prověřuje pracovník nadřízený zaměstnanci, proti kterému je stížnost vedena a je zapsána do evidence stížností a založena do složky „Stížnosti“ v šanonu v uzamykatelné skříni STD.

Směřuje-li stížnost proti vedoucímu služby, je stížnost předána k rukám ředitelky Charity Slavičín. Směřuje-li stížnost proti ředitelce, stížnost vyřizuje ředitel Arcidiecézní charity Olomouc.

Vedoucí pracovník vyřizující stížnost je povinen prošetřit situaci, zjistit si potřebné informace od stěžovatele, jeho zástupce a osob, kterých se stížnost týká. Zaměstnanec, proti kterému je stížnost vedena, má právo vyjádřit se k podané stížnosti, stěžovatel nebo jeho zástupce může být přizván k šetření stížnosti. Po prošetření všech okolností stížnosti, vedoucí pracovník rozhodne, zda jde o stížnost oprávněnou, částečně oprávněnou nebo neoprávněnou. O prošetřování stížnosti se provede zápis, kde je vylíčen průběh šetření, zaznamená jména zúčastněných osob. Po prošetření stížnosti je nutno navrhnout opatření k odstranění zjištěných nedostatků.

Pokud je při prošetření stížnosti zjištěno pochybení ze strany zaměstnance, zaměstnanec je o této skutečnosti informován. Pochybení zaměstnance se řeší domluvou, v případě opakované stížnosti na jednoho zaměstnance může dojít ke snížení jeho osobního ohodnocení nebo k udělení písemného napomenutí v rámci vnitro-organizačních předpisů.

Vznikne-li pochybením zaměstnance klientovi služby újma, pak je s klientem uzavřena písemná dohoda o případné kompenzaci.

Pokud jsou v průběhu šetření zjištěny skutečnosti, které zakládají podezření ze spáchání přestupku nebo trestného činu, je vyřešení stížnosti přenecháno příslušným orgánům.

**Obsah záznamu o přijaté stížnosti**

Evidenční číslo – číslo stížnosti v daném roce/ rok podání stížnosti

Datum podání, termín a datum vyřízení stížnosti

Jméno stěžovatele (popř. jeho zástupce), pokud není podána anonymně

Obsah stížnosti

Zápis prošetření situace

Návrh nápravy a výsledek řešení stížnosti

Jméno osoby, která stížnost přijala

Jméno osoby, která stížnost vyřizovala a její podpis

V případě prodlevy další datum vyřízení

**Možnost odvolání klienta**

Je-li stěžovatel nebo jeho zástupce nespokojen s řešením stížnosti, může podat do 15-ti kalendářních dnů ode dne převzetí vyjádření o vyřešení stížnosti vedoucím služby odvolání k ředitelce organizace.

Pokud ani po-té není stěžovatel nebo jeho zástupce spokojen s řešením stížnosti, jaké mu předloží ředitelka organizace, může se obrátit na další instituce:

**Nadřazené orgány Sociálně terapeutické dílny Slavičín**

**1. Charita Slavičín:**

Ředitelka: Mgr. Milena Tománková, Dis.,

Komenského 115, Slavičín,

e-mail: milena.tomankova@slavicin.charita.cz,

**2. Arcidiecézní charita Olomouc, Křížkovského 6/505, 779 00 Olomouc**

**3. Zlínský kraj, tř. Tomáše Bati 21, 761 90 Zlín**

**4. Kancelář veřejného ochránce práv, Üdolní 39, 602 00 Brno**

**5. Ministerstvo práce a sociálních věcí, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2**

**Zásady pro vyřizování stížností:**

**Diskrétnost** – všichni, kteří s informacemi o stížnosti přišli do kontaktu, jsou vázáni etickými pravidly a mlčenlivostí.

**Bezpečí** – klient, který podá stížnost, nesmí být nijak znevýhodněn.

**Podpora** – podporu je nutno zajistit všem zúčastněným stranám, tedy osobě, která stížnost podává i osobě, vůči které stížnost směřuje.

**Nezávislost a objektivita** – zaměstnanec, který stížnost prověřuje, musí být v nezávislé pozici.

**Efektivita** – stížnosti je nutno prověřit a řešit efektivně. Opatření, která s řešením stížnosti souvisí, mají vést k omezení nebo úplnému vyloučení stížností. Stížnosti na kvalitu poskytované služby by měly směřovat ke zvyšování poskytované služby

Zpracovala: Jana Fusková, DiS.

Schválila: Mgr. Milena Tománková, DiS., ředitelka Charity Slavičín