

SMĚRNICE ČÍSLO 11: PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ A ŘEŠENÍ STÍŽNOSTÍ, NÁMĚTŮ A PŘIPOMÍNEK

Středisko: **Diakonie ČCE – Středisko Praha**
Adresa: Vlachova 1502, Praha 13, 155 00

Vypracoval:	J. Suchel	Datum: 1. 6. 2016
Schválil:	J. Suchel	Datum: 1. 6. 2016
Platnost, účinnost od:		Datum: 1. 6. 2016
Platnost pro:	Všechny pracovníky	
Počet stran/příloh:	4	
Výtisk:	Kancelář pracoviště	
Aktualizace:		Datum: 1. 6. 2016
Aktualizace:	J. Suchel, M. Kunzová, A. Vachtlová	Datum: 1. 6. 2018

Tato směrnice popisuje postup při podávání a řešení stížností, námětů a připomínek

Naším zájmem je, aby si uživatel plnil své osobní cíle – prožil den smysluplnými aktivitami se zajištěním přiměřené péče a podpory. Stojíme o to, abychom dostávali od uživatelů zpětnou vazbu k našim službám. Zpětná vazba může mít podobu námětů, nápadů, připomínek a stížností. Sledujeme neverbální projevy uživatelů/stěžovatelů - jejich projevy nespokojenosti (k řešení takovéto stížnosti tým mapuje uživatelovy/stěžovatelovy projevy nespokojenosti a snaží se určit podstatu těchto projevů. Stížnostní postupy jsou opakovaně sdělovány verbálně, formou karet, míčků uživatelům sociální služby.

Uživatel/stěžovatel má právo vyjadřovat se k poskytování služeb a ke všemu, co se poskytování sociálních služeb týká.

Každé vyjádření je považováno za informaci, je třeba jej respektovat a brát vážně a které může naše služby ovlivnit nebo vylepšit stávající stav poskytované služby.

Uživatel/stěžovatel má právo se vyjádřit v těchto případech:

- námět, nápad k chodu služeb
- nespokojenost s poskytovanou službou
- stížnost, připomínky k chodu služeb

Uživatel/stěžovatel má právo se vyjádřit k:

- službě, kterou vnímá jako omezující
- službě, kterou vnímá jako porušující lidská práva
- službě, kterou vnímá jako porušující lidskou důstojnost
- prostředí, ve kterém je služba poskytována
- personálu
- provozu a chodu celé organizace
- řešení stížností
- dalším otázkám, které se týkají dané služby

POSTUP PŘI PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ:

Pravidla pro podávání a vyřizování stížností jsou v písemné formě, názorně jsou s nimi uživatelé/potencionální stěžovatelé seznamováni prostřednictvím rozhovorů, karet a míčků s vyjádřením spokojenosti a nespokojenosti, míčků. Uživatel/potencionální stěžovatel je s nimi podrobně seznámen již při uzavírání písemné smlouvy. Rovněž pracovníci tato pravidla znají. Pracovník, který stížnost přijal je povinen sepsat záznam do formuláře pro podání stížnosti. Pro uživatele/stěžovatele se specifickými potřebami ve vyjadřování jsou stížnosti zpracované na kartách (úsměv, zamračení) a na míčcích (usmívající se a zamračený), sledujeme neverbální projevy uživatelů/stěžovatelů podle vnitřních pravidel zjišťování spokojenosti a nespokojenosti s poskytovanou službou.

Uživatel/stěžovatel má právo se obrátit se svým vyjádřením na jakéhokoliv pracovníka, má právo být zastoupen důvěrníkem ve věci podání námětu, připomínky nebo stížnosti.

1. PŘEVZETÍ STÍŽNOSTI

- **Ústně osobně** (individuální rozhovor s uživatelem, rozhovor s uživatelem, který potřebuje k vyjádření pomoc osoby, které důvěřuje)
Při ústní formě stížnosti je příjemcem stížnosti zapsána do formuláře vedeného v místě pracoviště a uživatel je ústně popř. písemně seznámen se zápisem jeho stížnosti. Zápis je podepsán uživatelem/stěžovatelem, popř. označen grafickým znakem, popř. osobou, které uživatel/stěžovatel důvěřuje.
- **Písemně** (zasláním poštou na adresu služby či e-mailovou adresu, do schránky, formuláře pro podání stížnosti – na nástěnkách).

2. ŘEŠENÍ STÍŽNOSTI

- V případě, že se jedná o stížnost, jejíž **řešení** žádá **okamžité** jednání, jsou pracovníci povinni reagovat okamžitě (verbální i neverbální projevy nespokojenosti uživatele)
- Řešení **do 10 dnů**
- Řešení **do 30 dnů**, nelze-li vyřídit stížnost v deseti dnech

Uživateli/stěžovateli se sděluje (ústně nebo písemně) způsob řešení jeho stížnosti. Je proveden zápis do formuláře pro řešení stížností vedeného v dané službě vedoucím pracovníkem. Při ústním projednání i písemné odpovědi řešení připomínky je uživatel/stěžovatel seznámen s obsahem záznamu jeho stížnosti a výsledkem řešení stížnosti. Zápis je podepsán uživatelem/stěžovatelem, popř. označen grafickým znakem, popř. osobou, které uživatel/stěžovatel důvěřuje.

Řešením připomínek, námětů, stížností se zabývá pracovní tým při společných poradách. Písemně odpovídá ředitel střediska. V případě, že nedojde k vyřešení – nastupuje předání stížnosti správní radě.

3. ANONYMNÍ STÍŽNOSTI

- Písemné stížnosti mohou být podány i anonymně.
- Řeší se i anonymní stížnosti (je proveden zápis, který obsahuje stížnost a způsob jejího řešení, ten je následovně vyvěšen po dobu 15 dní na nástěnce služby).

4. DALŠÍ PRAVIDLA

- Každý má právo se se svou stížností kdykoliv obrátit i na nezávislé instituce:
 - o Občanské poradny
 - o Příslušný městský či krajský úřad – odbor sociálních věcí
 - o Veřejný ochránce práv (Údolní 39, 602 00 Brno, www.ochrance.cz, tel: 542 542 888, mail.podatelna@ochrance.cz) – řeší stížnosti v oblasti porušování lidských práv
 - o Český helsinský výbor (Jelení 5, 118 00 Praha 1) apod.
- V případě, že je stížnost, připomínka, podnět adresována na středisko DČCE, řeší je správní rada střediska, v případě adresování na Ústřední diakonickou kancelář, řeší správní rada DČCE.

Formulář podání stížnosti, připomínky	
Datum podání:	Forma stížnosti: ústní písemná
Jméno a příjmení uživatele: (máte právo podat stížnost anonymně)	Stížnost, připomínka byla z ústní formy přepsána do písemné (datum a podpis pracovníka, který vše zapsal)
Znění stížnosti, připomínky:	
Podpis osoby, která stížnost přijala, popř. zapsala	Ústní stížnost: Byl-a jsem seznámen s přepisem své stížnosti, připomínky, (podpis, grafický znak), v případě, že podpis, připomínka anonymní:
Datum řešení stížnosti, připomínky:	Forma podání výsledku: ústně písemně
Účastníci přítomní řešení stížnosti/připomínky:	
Způsob a obsah řešení stížnosti/připomínky:	
Podpis osoby, která sepíše řešení stížnosti, připomínky:	
Datum předání odpovědi písemné nebo ústní:	
Byl-a jsem seznámena s výsledkem (podpis, grafický znak):	