



## PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ A ŘEŠENÍ STÍŽNOSTÍ, NÁMĚTŮ A PŘIPOMÍNEK

Středisko: **Diakonie ČCE – Středisko Praha**

Adresa: Vlachova 1502, Praha 13, 155 00

Služba: **SOCIÁLNĚ TERAPEUTICKÁ DÍLNA (STD)**

Adresa: Mohylová 1965/6, Praha 13, 155 00

Tato směrnice splňuje kritéria:	St. č. 7, 15	
Počet stran:	8	
Číslo dokumentu:	28 / 2016 d	
Aktualizace : d	Datum: Září 2020	
Schválil : Mgr. Jakub Suchel	Datum: 1.9.2020	Podpis:
Platnost od:	1.9.2020	
Platnost pro:	Všechny pracovníky STD	
Zpracoval : Bc. Andrea Vachtlová, DiS., Mgr. Petra Havlíčková, Bc. Vendula Koptýšová		



### **Pravidla pro podávání řešení námětů stížností a připomínek:**

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

**Každé vyjádření je považováno za informaci, která může naše služby ovlivnit nebo vylepšit stávající stav poskytované služby.**

### **Uživatel má právo vyjádřit:**

- **NÁMĚT, NÁPAD K CHODU SLUŽEB**
- **NESPOKOJENOST S POSKYTOVANOU SLUŽBOU**
- **STÍŽNOST, PŘIPOMÍNKU K CHODU SLUŽEB**

### **Uživatel má právo vyjádřit se k:**

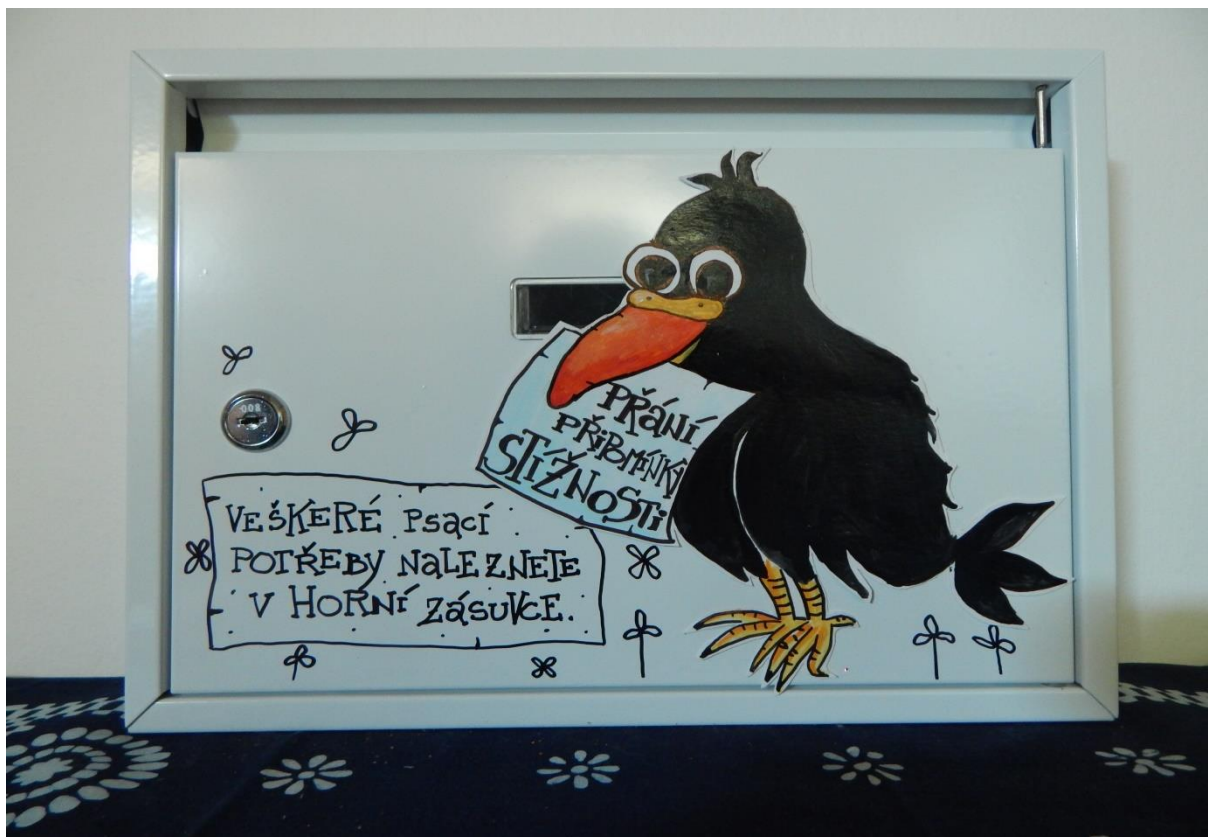
- **KE SLUŽBĚ, KTEROU VNÍMÁ JAKO OMEZUJÍCÍ**
- **KE SLUŽBĚ, KTEROU VNÍMÁ JAKO PORUŠUJÍCÍ LIDSKÁ PRÁVA**
- **KE SLUŽBĚ, KTEROU VNÍMÁ JAKO PORUŠUJÍCÍ LIDSKOU DŮSTOJNOST**
- **K PROSTŘEDÍ, VE KTERÉM JE SLUŽBA POSKYTOVÁNA**
- **K PERSONÁLU**
- **K PROVOZU A CHODU CELÉ ORGANIZACE**
- **K ŘEŠENÍ STÍŽNOSTÍ**
- **K DALŠÍM OTÁZKÁM TÝKAJÍCÍ SE DANÉ SLUŽBY**

### **POSTUP PŘI PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ:**

Pravidla pro podávání a vyřizování stížností jsou uživateli sděleny již při uzavírání smlouvy. V průběhu poskytování služby jsou uživatelé průběžně informováni o možnosti podat stížnost, námět, připomínku v písemné či ústní formě (i anonymně) do schránky ve vstupní chodbě a do poštovní schránky Diakonie ČCE - na chodbě v přízemí u hlavního vchodu do domu. Tyto informace o podávání stížností, námětů, připomínek jsou umístěny na nástěnkách ve vstupních prostorách dílny, dále jsou probírány při skupinových či individuálních aktivitách pracovníků s uživateli v průběhu služby. Uživatelé jsou seznámeni s tím, že žádný takto přednesený podnět nebude mít vliv na poskytování služby jejich osobě.



Schránka ve vstupní chodbě je vybírána každý týden, vždy v pátek na konci služby, poštovní schránka je vybírána každý pracovní den. Pracovník, který stížnost přijal (nebo vybral ze schránky) je povinen sepsat záznam do formuláře pro podání stížnosti.



**Uživatel má právo** se obrátit o pomoc (asistenci) při vytvoření písemné stížnosti, podání námětů, připomínky (a to i anonymní) na jakéhokoliv pracovníka sociálně terapeutické dílny.

**Pracovník je povinen** zachovat mlčenlivost pokud, si uživatel nepřeje být v záznamu jmenován, se stížností je dále nakládáno jako se stížností anonymní.

### **Převzetí stížností**

- **ústně osobně** (individuální rozhovor s uživatelem, rozhovor, který potřebuje k vyjádření pomoc osoby, které důvěřuje).

Při ústní formě stížnosti je příjemcem stížnosti zapsána do formuláře. Uživatel je ústně popř. písemně seznámen se zápisem jeho stížnosti osobou, která mu pomáhala. Zápis je podepsán



uživatel (pokud se nejedná o anonymní stížnost) a vhozen do schránky na chodbě či předán vedoucí služby k řešení.

- **písemně**
- zasláním poštou na adresu sociálně terapeutické dílny
- e-mailovou adresu (dilna@diakonie-praha.cz),
- vhozeními do schránky ve vstupní chodbě dílny, či
- vhozením do poštovní schránky Diakonie ČCE na chodbě u hlavního vchodu domu.

Formuláře, čisté papíry, obálky, tužky pro podání stížnosti jsou u schránky pro podání stížností námětů, připomínek ve vstupní chodbě dílny nebo v jídelně v poličkách.

Poštovní schránka Diakonie ČCE ve vstupní chodbě domu je vybírána každý pracovní den a došlá pošta je předána vedoucí služby. Schránka na stížnosti ve vstupní hale dílny je vybírána každý pátek odpoledne a je proveden zápis o výběru schránky (viz Pravidlo o výběru schránky).

Vedoucí služby sepíše zápis o převzetí stížnosti, připomínky do formuláře (Formulář pro podání stížnosti, připomínky).

### **Řešení stížností**

- a) V případě, že se jedná o stížnost, jejíž řešení žádá okamžité jednání, jsou pracovníci povinni reagovat okamžitě,
- b) do 10 dnů,
- c) do 30 dnů, nelze-li vyřídit stížnost v deseti dnech.

Řešení stížnosti provádí vedoucí služby, (případně přizve další osoby - pracovník přímé péče, jiný uživatel, pokud si to uživatel přeje). V případě potřeby se citlivě ptá dalších osob, které by mu mohly pomoci s řešením stížnosti. Vedoucí sociální služby sepíše řešení stížnosti (viz formulář č. 2 Řešení stížnosti, připomínky) a seznámí uživatele (ústně nebo písemně) se způsobem řešení jeho stížnosti. Při ústním projednání stížnosti je uživatel seznámen s obsahem záznamu jeho stížnosti a výsledkem řešení stížnosti. Zápis je podepsán uživatelem i pracovníkem, příp., dalšími osobami, které se řešením zúčastnili.

### **Postup podávání stížností a jejich řešení:**

- řešení v rámci sociálně terapeutické dílny – vedoucí sociálně terapeutické dílny, sociální pracovník, klíčový pracovník, tým pracovníků
- postoupení stížnosti koordinátorovi služeb, řediteli organizace,
- podání stížnosti přímo řediteli



- podání stížnosti správní radě organizace

**Další pravidla:**

- písemné stížnosti mohou být podány i anonymně,
- řeší se i anonymní stížnosti, je proveden zápis, který obsahuje stížnost a způsob jejího řešení,
- vyřešení anonymní stížnosti je zveřejněno na nástěnce u schránky důvěry ve vstupní chodbě
- pracovníci sociálně terapeutické dílny mají právo nezabývat se řešením konfliktů, které nesouvisí s poskytováním sociálních služeb v sociálně terapeutické dílně.



**Příloha č. 1**

<p>Diakonie ČCE – středisko Praha</p> <p>Sociálně terapeutická dílna</p> <p><b>Formulář podání stížnosti, připomínky</b></p>	
Datum podání:	Forma stížnosti:  ústní  písemná
Jméno a příjmení uživatele:  (máte právo podat stížnost anonymně)	Stížnost, připomínka byla z ústní formy přepsána do písemné  Nebo přímo napsaná stížnost, připomínka uživatele,
Znění stížnosti, připomínky:	
Podpis osoby, která stížnost přijala, popř. zapsala	Ústní stížnost: Byl-a jsem seznámen s přepisem své stížnosti, připomínky, (podpis),  (v případě, že není stížnost, připomínka anonymní)



**Příloha č. 2**

<p>Diakonie ČCE – středisko Praha</p> <p>Sociálně terapeutická dílna</p> <p><b>Formulář řešení stížnosti, připomínky</b></p>	
Datum řešení stížnosti, připomínky:	Forma podání výsledku: ústně, písemně
Účastníci přítomni řešení stížnosti/připomínky:	
Způsob a obsah řešení stížnosti/připomínky:	
Podpis osoby, která zapsala řešení stížnosti, připomínky:	
Datum předání odpovědi písemné nebo ústní:	
Byl-a jsem seznámena s výsledkem (podpis)	



### **Evidence stížností:**

- vedoucí služby zodpovídá za evidenci stížností, námětů a připomínek
- evidence podaných a řešených stížností, námětů a připomínek je vedena v oddělené složce v uzamykatelné skříni v kanceláři vedoucí služby.