



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 - jejich projevy nespokojenosti (k řešení takovéto stížnosti tým mapuje uživatelovy projevy nespokojenosti a snaží se určit podstatu těchto projevů. Stížnostní postupy jsou opakovaně sdělovány verbálně, formou karet, uživatelům sociální služby.

UŽIVATEL MÁ PRÁVO VYJADŘOVAT SE K POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB A KE VŠEMU, CO SE POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB TÝKÁ.

KAŽDÉ VYJÁDRĚNÍ JE POVAŽOVÁNO ZA INFORMACI, KTERÁ MŮŽE NAŠE SLUŽBY OVLIVNIT NEBO VYLEPŠIT STÁVAJÍCÍ STAV POSKYTOVANÉ SLUŽBY.

UŽIVATEL MÁ PRÁVO SE VYJÁDRIT:

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

UŽIVATEL MÁ PRÁVO SE VYJÁDRIT 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 CELĚ ORGANIZACE**
- **K ŘEŠENÍ STÍŽNOSTÍ**
- **DALŠÍ OTÁZKY TÝKAJÍCÍ SE DANÉ SLUŽBY**

POSTUP PŘI PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ:

Pravidla pro podávání a vyřizování stížností jsou v písemné formě, názorně jsou s nimi uživatelé seznamováni prostřednictvím rozhovorů a karet s vyjádřením spokojenosti a



nespokojenosti. Uživatel je s nimi podrobně seznámen již při uzavírání písemné smlouvy. Rovněž všichni pracovníci tato pravidla znají. Svou stížnost může uživatel předat nebo požádat o sepsání jakéhokoli zaměstnance stacionáře. Pracovník, který stížnost přijal je povinen sepsat záznam do formuláře pro podání stížnosti. Pro uživatele se specifickými potřebami ve vyjadřování jsou stížnosti zpracované na kartách (úsměv, zamračení) sledujeme neverbální projevy uživatelů podle vnitřních pravidel zjišťování spokojenosti a nespokojenosti s poskytovanou službou.

UŽIVATEL MÁ PRÁVO SE OBRÁTIT SE SVÝM VYJÁDŘENÍM NA JAKÉHOKOLIV PRACOVNÍKA DENNÍHO STACIONÁŘE RATOLEST, MÁ PRÁVO BÝT ZASTOUPEN DŮVĚRNÍKEM, VE VĚCI PODÁNÍ NÁMĚTU, PŘIPOMÍNKY A STÍŽNOSTI.

1. PŘEVZETÍ STÍŽNOSTI

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

Při ústní formě stížnosti je příjemcem stížnosti zapsána do formuláře a uživatel je ústně popř. písemně seznámen se zápisem jeho stížnosti. Zápis je podepsán uživatelem, popř. označen grafickým znakem, popř. osobou, které uživatel důvěřuje.

- **písemně** (zasláním poštou na adresu stacionáře či e-mailovou adresu, do schránky v šatně, formuláře pro podání stížnosti – na nástěnce v šatně, na nástěnce v denním stacionáři)

2. ŘEŠENÍ STÍŽNOSTI

a) V případě, že se jedná o stížnost, jejíž řešení žádá okamžité jednání jsou pracovníci povinni reagovat okamžitě (verbální i neverbální projevy nespokojenosti uživatele)

b) do 10 dnů



c) do 30 dnů, nelze-li vyřídit stížnost v deseti dnech

Uživateli se sděluje (ústně nebo písemně) způsob řešení jeho stížnosti. Je proveden zápis do formuláře pro řešení stížností. Při ústním projednání i písemné odpovědi řešení připomínky je uživatel seznámen s obsahem záznamu jeho stížnosti a výsledkem řešení stížnosti. Zápis je podepsán uživatelem, popř. označen grafickým znakem, popř. osobou, které uživatel důvěřuje. Stížnost řeší vedoucí služby, ředitel organizace popřípadě správní rada či vedení Diakonie ČCE.

Řešením připomínek, námětů, stížností se zabývá pracovní tým

DALŠÍ PRAVIDLA:

- ✓ písemné stížnosti mohou být podány i anonymně.
- ✓ řeší se i anonymní stížnosti (je proveden zápis, který obsahuje stížnost a způsob jejího řešení)

Denní stacionář má právo nezabývat se řešením konfliktů, které nesouvisí s poskytováním sociálních služeb v Denním stacionáři Ratolest