

STÍŽNOSTI NA POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Úvodní ustanovení

Tato vnitřní středisková pravidla pro podávání podnětů v Charitním středisku Gabriel - komunitním centru pro seniory (dále jen „CHSG“) slouží ke zvyšování kvality poskytované služby.

Vnitřní pravidla pro podávání podnětů na způsob a kvalitu poskytování sociální služby

Z důvodu zvyšování kvality sociální služby jsou zpracována vnitřní pravidla pro podávání podnětů na způsob a kvalitu poskytování sociální služby. Vnitřní pravidla se týkají všech podnětů, které mohou vést ke zvýšení kvality poskytované služby, jedná se především o pochvaly, přání, připomínky a stížnosti. Uživatelé se mohou vyjádřit ke kvalitě nebo způsobu poskytování sociální služby, aniž by byli jakýmkoli způsobem ohroženi. Vyjádření jsou důležitá poselství o spokojenosti s poskytovanou službou a o tom, zda služba odpovídá potřebám uživatelů. Je to důležitý zdroj informací o možnostech, jak zlepšit či upravit službu. Současně jde o nástroj kontroly uživatele nad službou, která je mu poskytována.

Uživatelé CHSG mohou podat:

Pochvalu:

- vyjádřená spokojenost uživatele s kvalitou a způsobem poskytované služby

Přání:

- vyjádřené přání či návrh, které může vést ke změně v nastavení sociální služby, pokud je to možné

Připomínku, podnět:

- upozornění, cokoli, co může vést ke změně v nastavení sociální služby apod.

Stížnost:

- vyjádřená nespokojenost uživatele s kvalitou a způsobem poskytované služby, s organizací, s pracovníky, či chodem CHSG
- lze podat do 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnosti, která je předmětem stížnosti
- podává se vedoucímu pracovníkovi CHS Gabriel:

Bc. Veronika Curylová – Charitní středisko Gabriel – komunitní centrum pro seniory
Čujkovova 1713/17, 700 30 Ostrava – Zábřeh, mobil: +420 731 131 951,
e-mail: gabriel@ostrava.charita.cz

Stěžovatel má dále možnost v rámci Charity Ostrava podat stížnost těmto osobám:

Mgr. Kateřina Matulíková
metodik a manažer kvality sociálních služeb
Kořenského 1323/17
703 00 Ostrava-Vítkovice
Tel.: 731 625 764
e-mail: katerina.matulikova@ostrava.charita.cz

Bc. Martin Pražák
ředitel Charity Ostrava
Kořenského 1323/17
703 00 Ostrava-Vítkovice
e-mail: martin.prazak@ostrava.charita.cz

ID datové schránky: yvgx485

Okruh osob, které mohou dávat podněty na způsob a kvalitu poskytování sociálních služeb:

- Osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba
- Zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- Osoba blízká, nemůže-li stížnost podat osoba, které je nebo byla sociální služba poskytována, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřela,
- Osoba zmocněná osobou, které je nebo byla poskytována sociální služba.
- Člen domácnosti osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba, oprávněný k zastupování této osoby, podle občanského zákoníku,
- Zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb.

Forma podávání podnětů - pochval, přání, připomínek, podnětů a stížností:

A) ústně

Vedoucí CHSG nebo kterémukoli dalšímu pracovníkovi CHSG pro seniory, který podnět předá vedoucí CHSG k vyřízení. Vedoucí střediska, v případě její nepřítomnosti jiný pracovník CHSG, provede zápis do Knihy podnětů - pochval, přání, připomínek, podnětů a stížností a rovněž udělá stručný zápis do formuláře (viz příloha č. 2) ohledně obsahu stížnosti

B) písemně

K podání této formy může využít uživatel formulář, nebo jakékoliv jiné písemné znění stížnosti.

Písemný podnět může uživatel služby podat buď vedoucí CHSG přímo nebo jinému pracovníkovi CHSG, který je povinen předat podnět vedoucí střediska k vyřízení. Vedoucí střediska o tom provede zápis do „Knihy“ pochval, přání, připomínek a stížností (viz příloha č. 3). V případě nepřítomnosti vedoucí, provede zápis do Knihy pracovník, který podnět přijal.

C) telefonicky

D) emailem

E) anonymně

Schránka je umístěna v CHSG v komunitní místnosti. K výběru schránky dochází alespoň 1x za dva týdny, výběr provádí vedoucí CHSG, v její nepřítomnosti pak jiný pracovník. Klíče od schránky jsou uloženy u vedoucí střediska v uzamykatelné skříni. Po výběru se schránka znovu uzamkne. Zápis o výběru schránky, a to i v případě, že je schránka prázdná, se provede do formuláře – Evidence výběru schránky (viz příloha č. 4) a pokud schránka obsahuje podnět, zapíše se tato informace rovněž do Knihy pochval, připomínek, podnětů a stížností. Zápisy provede vedoucí střediska, v její nepřítomnosti i jiný pracovník CHSG.

Řešení přání, připomínek a stížností:

Poskytovatel sociálních služeb je povinen:

- a) Vyřídit stížnost do 30 dnů ode dne, kdy mu byla doručena, tuto lhůtu může poskytovatel sociálních služeb v odůvodněných případech prodloužit o dalších 30 dnů, o prodloužení lhůty a důvodech jejího prodloužení je povinen informovat stěžovatele,
- b) B) písemně informovat stěžovatele o způsobu vyřízení stížnosti,
- c) C) vést písemnou evidenci o podaných stížnostech a způsobu jejich vyřízení a
- d) Umožnit stěžovateli nahlížet do dokumentace, kterou vede o stížnosti, a pořizovat z ní kopie nebo výpisy.

Podanou stížnost je nutno evidovat na středisku případně na Útvaru ředitele.

Vedoucí CHSG podnět prošetří bezodkladně, nejpozději však do 30 dnů ode dne doručení/vybrání schránky vypracuje zápis o výsledku šetření a postupu řešení, zápis je vypracován v jednom originále, který bude uložen v kanceláři vedoucí střediska v uzamykatelné skříni. Uživatel služby je o výsledcích šetření informován formou, která je s ním předem dohodnuta, nejčastěji tak, že obdrží kopii zápisu o řešení podnětu a záležitost je s ním projednána nejlépe při osobním kontaktu. V případě, že se jedná o podnět anonymní, vedoucí střediska, vyvěsí „odpověď“ na podnět na nástěnku pro uživatele střediska po dobu 1 měsíce, popř. odpověď/řešení sdělí na nejbližší schůzce s uživateli služby.

Evidence přání, pochval, připomínek a stížností:

- Datum přijetí stížnosti
- Identifikaci stěžovatele (pokud není anonymní)
- Předmět stížnosti
- Údaj o osobě zodpovědné za její vyřízení.
- Výsledek vyřízení stížnosti
- Opatření k nápravě
- Termín vyrozumění stěžovatele o způsobu vyřízení

Všechny podněty se zakládají ve složce u vedoucí střediska a evidují v tzv. knize pochval, přání, připomínek a stížností, kde je uvedeno, kdo podnět podal, případně se uvede informace, že šlo o podnět anonymní. Stížnosti mají své evidenční pořadové číslo, které je nutné uvést i na samotný písemný záznam stížnosti (na formulář, dopis či email). Dále se zde uvede, jakým způsobem byl podnět šetřen, kdo se jím zabýval a termín vyřízení. Kniha a složka jsou uloženy v kanceláři vedoucí střediska, jsou přístupné vedoucí a dalším pracovníkům služby. Za evidenci a vyřízení podnětů zodpovídá vedoucí střediska, v případě její dlouhodobé nepřítomnosti jiný pověřený pracovník.

Postup v případě nesouhlasu stěžovatele s vyřízením stížnosti

Nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě, může ve lhůtě do 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu jejího vyřízení nebo od uplynutí stanovené lhůty požádat o prověření vyřízení této stížnosti **Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR**, Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2, tel: 950 191 111, e-mail: posta@mpsv.cz, ID datové schránky: sc9aavg. V žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření stížnosti.

Charita Ostrava je povinna poskytnout ministerstvu součinnost při prověření vyřízení stížnosti.

Ministerstvo prověří vyřízení stížnosti do 60 dnů ode dne, kdy mu byla žádost doručena, nebo do 90 dnů v případě, kdy je třeba vyžádat si vyjádření dalších orgánů veřejné správy nebo osob. Ministerstvo písemně vyrozumí stěžovatele a Charitu Ostrava o výsledku prověření vyřízení stížnosti.

Ministerstvo žádost o prověření vyřízení stížnosti odloží, jestliže je zjevně neopodstatněná, jde o stížnost ve věci, která již byla ministerstvem prověřena, nebo o opakovanou žádost, která neobsahuje nové skutečnosti. Tuto informaci ministerstvo sdělí písemně stěžovateli.

V případě, že je žádost o prověření vyřízení stížnosti oprávněná, uloží ministerstvo Charitě Ostrava povinnost odstranit nevyhovující stav, nebo podá podnět k dalšímu postupu příslušnému orgánu veřejné správy. Charita Ostrava je povinna nevyhovující stav odstranit ve lhůtě stanovené ministerstvem a podat o tom ministerstvu písemnou zprávu.

Další možnosti podání stížnosti na poskytování sociální služby

Stěžovatel má dále možnost podat stížnost na poskytování sociální služby:

- na zřizovatele Charity Ostrava: Biskupství ostravsko-opavské, Kostelní náměstí 3172/1, 702 00 Ostrava, Moravská Ostrava, tel: 596 116 522, e-mail: kurie@doo.cz, ID datové schránky: v6higer
- případně na Veřejného ochránce práv, Údolní 658/39, 602 00 Brno, tel.: 542 542 888, e-mail: podatelna@ochrance.cz, ID datové schránky: jz5adky

Stručný postup pro uživatele při vyřizování přání, připomínek a stížností s kontakty na další instituce jsou součástí materiálů o poskytované sociální službě a jsou vyvěšeny na nástěnce v CHSG a dále jsou umístěny na webu služby.