

STÍŽNOSTI NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Cíl pravidel:

Těmito vnitřními pravidly se snažíme zabezpečit uživatelům právo vyjádřit připomínku, podnět nebo stížnost na kvalitu a způsob poskytování sociálních služeb a právo na řešení této stížnosti. Cílem je ochrana práv uživatelů a zlepšení kvality a způsobu poskytování služby.

Vymezení pojmů:

Připomínka nebo podnět;

- Názor, návrh nebo doporučení vedoucí ke zlepšení poskytované služby, zamyšlení nad stávajícím stavem, upozornění na drobný nedostatek.
- Podněty jsou cenným zdrojem informací a příležitostí k zlepšení kvality poskytované odlehčovací služby a profesionalizaci práce.

Stížnost;

- je **vyjádřená nespokojenost vyžadující odezvu**
- je podání, v němž dotyčný/á projevuje nespokojenost **s kvalitou nebo způsobem** poskytování sociální služby, při nichž může docházet **k porušování práv** uživatele/ky nebo **povinností poskytovatele.**

Okruh osob, kdo může podat stížnost:

- a) osoba, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- b) zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- c) osoba blízká, nemůže-li stížnost podat osoba, které je nebo byla sociální služba poskytována, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřela,
- d) osoba zmocněná osobou, které je nebo byla poskytována sociální služba,
- e) člen domácnosti osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba, oprávněný k zastupování této osoby podle občanského zákoníku, nebo
- f) zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb

Stížnost lze podat **do 1 roku** ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.

Stížnost lze podat vedoucímu služby:

Bc. Renata Joanna Dercz

vedoucí střediska Hospice sv. Lukáše, odlehčovací služby

Charvátská 785/8, 700 30 Ostrava-Výškovice

mobil: +420 732 178 501

e-mail: lukas@ostrava.charita.cz

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

Dominik Novotný

Metodik a manažer kvality zdravotních služeb

Charvátská 785/8, 730 00 Ostrava - Jih, Výškovice

Tel. 703 891 070

e-mail: dominik.novotny@ostrava.charita.cz

Bc. Martin Pražák, Dis.

ředitel Charity Ostrava

Kořenského 1323/17, 703 00 Ostrava – Vítkovice

e-mail: martin.prazak@ostrava.charita.cz

ID datové schránky: yvgx485

Podání stížnosti nesmí být stěžovateli nebo osobě, které je nebo byla poskytována sociální služba, jíž se stížnost týká, a která není zároveň stěžovatelem, na újmu.

V případě stížností u osob se závažnými poruchami komunikace a s poruchami paměti se postupuje dle přílohy č. 2.

Způsob podávání stížnosti:

Anonymně nebo osobně

- Do schránky označenou: „Stížnosti“ umístěnou ve vestibulu na zdi za recepcí, vedle kavárny. Za kontrolu a výběr schránek v pravidelných intervalech (cca 1 x týdně) je zodpovědný vedoucí střediska
- Ústně – kterémukoliv pracovníkovi zařízení
- Písemně – na adresu zařízení
- Telefonicky
- Prostřednictvím emailu
- Jakýmkoliv vyjádřením nespokojenosti u uživatelů neschopných běžné verbální komunikace

Evidence stížnosti:

Pracovník, který přijal ústní formu stížnosti, informuje o této události vedoucího zařízení, který o daném sdělení vyhotoví písemný zápis (přítomni: pracovník, vedoucí zařízení, popř. uživatel či jiná osoba).

Pokud má stížnost písemnou formu a je doručena poštou anebo vhozena do poštovní schránky, pak je také evidována v Knize došlé pošty. Pokud je stížnost písemná a předána osobně, přijímají ji pouze vedoucí střediska nebo sociální pracovník.

Pokud je stížnost podávána ústně, provede sociální pracovnice zápis z jednání do Knihy stížností a založí samostatný spis, obsahující všechny relevantní údaje a informace.

Evidence stížností obsahuje:

- 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.

Přístup do evidence stížností má sociální pracovník odlehčovací služby a vedoucí střediska, a to v sdílené složce PC: Společné dokumenty – Evidence stížností (je zde, jak formulář k podání stížnosti, tak složka Kniha stížností)

Kromě stížností může kdokoliv ze zaměstnanců, uživatelů, osob blízkých či příbuzných, stážistů, dobrovolníků podat podnět nebo připomínku, a to kterémukoliv zaměstnanci střediska. Ten to zapíše do sešitu: Podněty a připomínky, který je přístupný v kanceláři u sociálního pracovníka odlehčovací služby.

V případě uživatelů, kteří nejsou schopni se verbálně vyjádřit nebo jejich zdravotní stav jim znemožňuje se podepsat, u průběhu jednání je přítomný svědek, kterého si určil uživatel a má k němu důvěru. Svědek potvrzuje správnost sděleného.

Vyřizování stížnosti:

Lhůta pro vyřízení stížnosti: do 30 dnů ode dne, kdy byla doručena; tuto lhůtu lze v odůvodněných případech prodloužit o dalších 30 dnů; o prodloužení lhůty a důvodech jejího prodloužení je stěžovatel neprodleně informován.

Pokud je stížnost anonymní, je oznámení vyvěšeno na nástěnce po dobu 14 dnů, která je u Schránky stížností.

Písemné vyrozumění o způsobu vyřízení stížnosti obsahuje:

- Datum vyřízení stížnosti.
- Jméno a podpis odpovědné osoby (osob), která stížnost vyřizovala.
- Výsledek vyřízení stížnosti. Je možné konstatovat, že stížnost byla shledána jako opodstatněná nebo neopodstatněná. Je možné, že stížnost bude shledána i jako částečně oprávněná a pak je třeba přesně uvést, v čem byla oprávněná a v čem nikoliv. Může se však také stát, že se přes veškerou snahu nepodaří zjistit, zda stížnost byla oprávněná či nikoliv. Pak je nutné konstatovat ve vyřízení stížnosti tuto skutečnost spolu s odůvodněním, proč se nepodařilo stížnost vyřešit.
- Jaká opatření byla poskytovatelem přijata v případě, že stížnost byla oprávněná.
- Jakým způsobem a kam se může uživatel odvolat v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti

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 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 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.

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.

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

Uživatelé sociální služby informujeme o možnostech podávání stížností. Tuto informaci předává uživateli sociální pracovníce jednak při jednání se zájemcem o službu a pak při uzavírání smlouvy o poskytnutí služby. Sdělujeme, jakou formou a komu mohou podat stížnost a jakým způsobem bude stížnost vyřízena. Informace jsou předávány pro uživatele srozumitelným způsobem. Sociální pracovníce se průběžně ujistí, zda zájemce, uživatel či jeho zástupce rozuměl sděleným informacím. Tyto základní informace má uživatel k dispozici na svém pokoji (příloha č. 1). S těmito náležitostmi jsou seznámeni také pracovníci přímé péče.

Stěžovatel může podáním stížnosti pověřit nebo zmocnit jakoukoliv osobu, které důvěřuje. O této možnosti je zájemce/uživatel informován, jednak v rámci jednání se zájemcem a pak před uzavřením smlouvy.