

STÍŽNOSTI NA POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Úvodní ustanovení

Toto pravidlo se dotýká úrovně kvality a způsobu poskytování sociální služby. V textu je dále vymezeno, kdo je oprávněn stížnost podat, komu je oprávněn stížnost zaslat, do jaké doby si můžu na sociální službu stěžovat, na koho se obrátit v rámci poskytovatele, do jaké lhůty musí být odpovězeno v rámci vyřízení stížnosti, na koho se obrátit, když jsem nespokojen s vyřízením stížnosti apod.

Základní pojmosloví:

Podnět, připomínka – stimul, popud, zdroj, impuls vyvolávající bezprostřední reakci, může jít o doporučení ke zlepšení kvality služby (nápad, co by se dalo dělat jinak, změnit, zlepšit a návod, jak to udělat, připomínka vyjasňování poskytování služby).

Stížnost – vyjádření nespokojenosti s poskytovanou službou vyžadující odezvu a řešení vzniklé situace (např. nespokojenost s úrovní poskytované péče, chováním pracovníka aj.).

Stížnost může podle zákona o sociálních službách podat:

- 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,
- Zaměstnance poskytovatele sociálních služeb.

Forma podání

Při jednání se zájemcem o službu o poskytování služeb Charitním střediskem Matky Terezy – pečovatelskou službou Hrabyně sociální pracovník informuje zájemce (osobu blízkou) o možnostech podávání stížností na kvalitu a způsob poskytování služby. Tato informovanost je také zajištěna písemnou formou prostřednictvím Informací o poskytované službě (Pravidla spolupráce).

Osoby mohou reagovat na kvalitu a způsob poskytovaných služeb těmito způsoby:

- **písemně** (poštou, e-mailem, schránka);

Bc. Šárka Tichá, DiS., vedoucí střediska
Charitního střediska sv. Anežky České, Hrabyně 201, 747 67 Hrabyně
e-mail: tereza.hrabyne@ostrava.charita.cz, mobil: 603 408 652
označená schránka 1. nebo 2. patro, Hrabyně 201
datová schránka: yvgx485

- **osobně**;
vedoucí/sociální pracovník střediska, kancelář v 1. patře, Hrabyně 201.

- **telefonicky**;
vedoucí/sociální pracovník střediska, mobil: 603 408 652
Stěžovatel má kromě uvedeného možnost v rámci Charity Ostrava podat stížnost těmito osobám:

Bc. Dagmar Máchová**zastávce práv uživatelů služeb Charity Ostrava (v oblasti služeb sociální péče)**

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

tel.: 732 619 544

e-mail: dagmar.machova@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

Přijetí stížnosti

Přijetí je prostřednictvím vedoucího/sociálního pracovníka střediska. V jeho nepřítomnosti si osoba sjedná schůzku, která následně bude realizována v domácím prostředí uživatele nebo v kanceláři vedoucího/sociálního pracovníka, Hrabyně 201, 1 patro, zvonek 111. Vedoucí/sociální pracovník vyhodnotí, zváží, do jaké kategorie spadá upozornění uživatele. Pokud se jedná o stížnost, tak na tomto základě provede zápis do programu WC (WebCarol), se kterým seznámí metodika/ředitele služeb. Ostatní připomínky osobně probere s podávajícím a ozřejmí mu možnosti služby.

Pokud bude podnět anonymní, své stanovisko vyvěsí na dveře kanceláře v 1. patře, Hrabyně 201 po dobu 14 dnů.

Stížnost je možné podat **1 rok** ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti. Pokud je stížnost podaná v delší časové lhůtě, nebude na ní brán zřetel.

Uživateli garantujeme, že nebude podáním stížnosti ohrožen či jinak vystaven nebezpečí, nebude žádným způsobem snížena kvalita jeho poskytované služby.

Pokud je stížnost vedena proti vedoucímu/sociálnímu pracovníkovi střediska, je oprávněn tuto situaci řešit přímý nadřízený – ředitel Charity Ostrava. Vedoucí/sociální pracovník střediska je o této situaci ředitelem bezprostředně informován.

Vyřízení stížnosti

Poskytovatel sociálních služeb je povinen:

- 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,
- Písemně informovat stěžovatele o způsobu vyřízení stížnosti,
- Vést písemnou evidenci o podaných stížnostech a způsobu jejich vyřízení,
- Umožnit stěžovateli nahlížet do dokumentace, kterou vede o stížnosti a pořizovat z ní kopie nebo výpisy.

Písemné vyrozumění o způsobu vyřízení stížnosti obsahuje zejména:

- Datum vyřízení stížnosti,
- Jméno a podpis odpovědné osoby, která stížnost vyřizovala,

- Výsledek vyřízení stížnosti,
- Opatření, která byla poskytovatelem přijata v případě, že stížnost byla oprávněná,
- Informování stěžovatele o možnosti prověření vyřízení stížnosti Ministerstvem práce a sociálních věcí.

Při řešení stížností je zachována důvěrnost informací. Podání stížnosti nemá vliv na další jednání s klientem při poskytování služeb. Při vyřizování stížností je nutno důsledně chránit práva a oprávnění zájmy stěžovatele. Každá stížnost se prošetřuje v celém rozsahu.

V případě, že je stížnost anonymní, je odpověď vyvěšena na nástěnce střediska po dobu 14 dnů.

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

Evidence stížností obsahuje:

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

Závěrečná ustanovení

Charitní středisko sv. Anežky České – osobní asistence Hrabyně informuje srozumitelnou formou osoby o možnosti podat stížnost, o způsobu vyřízení stížnosti, o možnosti zmocnit k podání stížnosti jinou osobu, o možnosti a podmínkách vyřízení stížnosti ministerstvem o možnosti podat stížnost zřizovateli Charity Ostrava nebo Veřejnému ochránci práv včetně kontaktů. Tyto informace jsou součástí informačních materiálů poskytovaných klientům sociálních služeb a dále jsou klienti s postupy seznamováni osobně. Informovanost o vnitřním střediskovém pravidle zaměstnanci stvrzují svým podpisem.