

STÍŽNOSTI NA POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

OSTRAVA, duben 2025

Charitní dům Salvator – domov pro osoby se specifickými potřebami

1. Úvodní ustanovení

Účelem tohoto vnitřního střediskového pravidla je informovat zájemce o službu, uživatele, jejich blízké osoby, pracovníky a široké okolí co se týká úrovně kvality a způsobu poskytování sociální služby. Toto vnitřní střediskové pravidlo je v souladu se Směrnicí Charity Ostrava (S-04-25). Co je stížnost, kdo je dle zákona o sociálních službách oprávněn podat stížnost, evidence stížností, jaké formy stížností může stěžovatel využít a v jaké lhůtě. Dále jsou zde uvedené možnosti, ke komu si stěžovatel může stěžovat, na možnost prověření vyřízení stížnosti Ministerstvem práce a sociálních věcí. S tímto pravidlem jsou zaměstnanci a uživatelé seznámeni.

2. Stížnost

Stížnost – jedná se o vyjádření nespokojenosti s poskytovanou službou vyžadující odezvu a řešení vzniklé situace (např. nespokojenost s časem podávané stravy, nespokojenost s volnočasovými aktivitami, nespokojenost s úrovní poskytované péče, aj.).

Na poskytování sociálních služeb může podat stížnost:

- 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, nebo
- zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb.

Uživatelé, opatrovníci, rodinní příslušníci jsou prokazatelně seznámeni s vnitřními pravidly pro vyřizování stížností před nástupem do zařízení. (Pravidla vzájemného soužití – Příloha k VSP 4).

Podání stížnosti je chápáno jako příležitost ke zvýšení kvality služeb a žádnému podání pochvaly, podněty, připomínky či stížnosti nesmí být bráněno.

Podání stížnosti nemá negativní dopad na uživatele, který stížnost podal, nesmí být stěžovateli na újmu.

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

3. Postup při podávání stížnosti u osob s těžkým duševním onemocněním

Stížnostní postupy upravují, jak identifikovat a zaznamenat nespokojenost / stížnost u osob, které již nejsou schopny verbálního projevu, popř. již nejsou schopny z důvodu své nemoci pochopit a běžným srozumitelným způsobem dát najevo svou nespokojenost či stížnost.

Pracovníci střediska se domluvili na znacích, které nám slouží jako ukazatel nespokojenosti / podání stížnosti právě u těchto uživatelů.

V případě, že pracovník zaznamená u uživatele netypické projevy či náhlé změny v chování (nepodobné zvyklostem, běžným náladám a reakcím daného uživatele tak, jak jej pracovníci znají), může situaci vyhodnotit jako stížnost na základě těchto projevů:

- **Neverbální projevy** (př. časté mračení, odmítání stravy, vyhýbání se kontaktu s personálem či jinými uživateli, absence úsměvu, svalové napětí, odmítání očního kontaktu, odmítání nabízených individuálních i skupinových aktivit aj.)
- **Neklid uživatele** (př. přítomnost neklidu, stresu, pláče či křiku, slovní či fyzické napadání aj.)

4. Způsoby podání a evidence stížnosti

- Stížnost může být sdělena kterémukoliv pracovníkovi na službě, na kterého se uživatel obrátí a ke kterému má důvěru, klíčovému pracovníkovi, vedoucí zařízení, sociálnímu pracovníkovi, vedoucímu pracovníkovi sociální péče, vedoucímu pracovníkovi komplexní péče;
- Reakci na způsob nebo kvalitu poskytované sociální péče jsou povinni převzít všichni pracovníci Charitního domu Salvator;
- Stížnost je po podání zaevidována do Evidence stížností, která je uložena na pracovně v 1. patře
- Všichni zaměstnanci jsou povinni stížnost (**ústní, písemnou, elektronickou, telefonickou, anonymní**) zapsat do Evidence stížností.

O všech stížnostech je neprodleně informován (popř. telefonicky) vedoucí zařízení; vedoucí zařízení provede zápis o přijetí stížnosti

Stížnost podaná písemně:

1. Může být vhozena do uzamčené schránky k tomu určené. Tato schránka je označená nápisem Stížnosti a je volně přístupná všem uživatelům. Schránka je umístěná v přízemí na chodbě před jídelnou.
2. U schránky je pro uživatele k dispozici pero a papír.
3. Schránka je kontrolována 1x týdně v pondělí vedoucí zařízení a provede o této kontrole zápis do Evidence stížností.
4. Při výběru schránky stížností je přítomen vedoucí zařízení a vedoucí pracovník komplexní péče nebo vedoucí pracovník sociální péče.
5. Pracovníci jsou povinni pomoci uživatelům se sepsáním stížností, pokud jsou o to požádáni.
6. Stížnost lze také podat poštou na adresu vedoucí zařízení, popř. sociální pracovníci, telefonicky, elektronicky nebo osobně.

Kontaktní údaje:

Bc. Šárka Víchová

vedoucí Charitního domu Salvator Krnov – domov pro osoby se specifickými potřebami

M. Švabinského 712/10

794 01 Krnov

tel.: 731 625 766

e-mail: salvator@ostrava.charita.cz

Evidence stížností (uložena v pracovně v 1. patře) obsahuje:

- datum přijetí stížnosti,
- identifikaci stěžovatele (pokud není anonymní),
- předmět stížnosti,
- údaj o osobě zodpovědné za její vyřízení,
- výsledek vyřízení stížnosti,
- opatření k nápravě,
- datum vyrozumění stěžovatele o způsobu vyřízení stížnosti.

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

Bc. Dagmar Máchová
zastávce práv uživatelů služeb v Charitě Ostrava
Kořenského 1323/17
703 00 Ostrava - Vítkovice
tel.: 732 619 554
e-mail: dagmar.machova@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

5. Vyřízení stížnosti

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) písemně informovat stěžovatele o způsobu vyřízení stížnosti,
- c) vést písemnou evidenci o podaných stížnostech a způsobu jejich vyřízení,
- d) umožnit stěžovateli nahlížet do dokumentace, kterou vede o stížnosti, a pořizovat z ní kopie nebo výpisy.

Vedoucí daného střediska/služby případně ředitel Charity Ostrava nebo další pověřená osoba bez zbytečných průtahů stížnost prošetří a vypracuje písemný zápis o výsledku šetření a postupu řešení problémové situace. Zápis je vypracován v jednom originále, který je uložen v dokumentech střediska/služby nebo na Útvaru ředitele.

Písemné vyrozumění o způsobu vyřízení stížnosti obsahuje zejména:

- datum vyřízení stížnosti,
- jméno a podpis odpovědné osoby, která stížnost vyřizovala,
- výsledek vyřízení stížnosti,
- jaká opatření byla poskytovatelem přijata v případě, že stížnost byla oprávněná

- informování stěžovatele o možnosti prověření vyřízení stížnosti Ministerstvem práce a sociálních věcí.

V případě **anonymního** podání bude stěžovatel tímto způsobem informován o výsledku šetření:

- výsledek šetření bude vyvěšen po dobu 14 dní na nástěnce, která je umístěna v přízemí na chodbě před jídelnou;
- a dále bude výsledek šetření zveřejněn na nejbližším Kruhu/pravidelné setkávání uživatelů a pracovníků/.

6. Informování o možnosti prověření vyřízení stížnosti MPSV

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

7. Podněty, připomínky a pochvaly

Podnět, připomínka – stimul, popud, zdroj podráždění, 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).

Pochvala – sdělení vyjadřující spokojenost s poskytováním sociální služby

V Charitním domě Salvator má každý uživatel, jeho zákonný zástupce, rodinný příslušník, případně jiná fyzická či právnická osoba zastupující jeho zájem, právo reagovat na kvalitu poskytované služby formou podnětu, nápadu, pochvaly či připomínky. Uživatel nebo jeho zástupce může podat reakci na kvalitu nebo způsob poskytování sociálních služeb také anonymně.

Podání podnětu, připomínky či pochvaly je chápáno jako příležitost ke zvýšení kvality služeb a žádnému podání podnětu, připomínky nebo pochvaly nesmí být bráněno.

Podnět, pochvala, připomínka může být podána ústně, písemně, elektronicky, telefonicky;

Veškeré podněty či připomínky se zapisují do Sešitu připomínky, podněty a pochvaly. Sešit je uložený v pracovně v 1. patře.

Sešit je kontrolován vedoucím zařízení 1x týdně (v pondělí), kdy provede zápis o kontrole.

Pracovníci jsou povinni pomoci uživatelům se sepsáním podnětu, připomínky nebo pochvaly, pokud jsou o to požádáni.

Podnět, připomínku nebo pochvalu lze také telefonicky, elektronicky, osobně nebo podat poštou na adresu zařízení:

Charitní dům Salvator Krnov – domov pro osoby se specifickými potřebami

M. Švabinského 10

794 01 Krnov

tel. 554 614 702

e-mail: salvator@ostrava.charita.cz

Uživatelé, opatrovníci, rodinní příslušníci jsou prokazatelně seznámeni s Pravidla vzájemného soužití - Příloha k VSP 4.

Lhůta k vyřízení podnětů a připomínek:

Podněty a připomínky jsou vyřizovány neprodleně bez zbytečných průtahů. Nejpozději však do 30 dnů od jejich podání.

Informování uživatelů o podaných podnětech, připomínkách, pochvalách probíhá 1x měsíčně na setkání Kruh; zároveň jsou sděleny informace o řešení podnětů a připomínek.