

STÍŽNOSTI NA POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Úvodní ustanovení

Toto pravidlo se dotýká úrovně kvality a způsobu poskytování sociální služby a stanovuje pravidla pro přijímání a vyřizování stížností na kvalitu a způsob poskytování sociálních služeb Charitního domu sv. Václava. Zájemcům o službu, uživatelům, blízkým osobám, pracovníkům a širokému okolí je dána možnost vyjádřit se ke kvalitě poskytovaných služeb aniž by tyto osoby byly jakýmkoliv způsobem ohroženy.

Stížností je vyjádřená nespokojenost klienta služby nebo jiné osoby s kvalitou nebo způsobem poskytování služby, která vyžaduje odezvu ze strany poskytovatele. Ostatní vyjádření jsou chápány jako **návrhy, připomínky a podněty** a jsou použity pro zkvalitnění poskytované služby.

Stížnosti, návrhy, připomínky a podněty jsou důležitým zdrojem informací o poskytovaných službách a přínosem pro zlepšení poskytovaných služeb. Stížnosti na poskytování jsou pravidelně vyhodnocovány a jsou využívány jako podnět pro rozvoj a zvyšování kvality sociálních služeb Charity Ostrava.

1. Zásady pro vyřizování stížností

Diskrétnost

Všichni pracovníci charitního domu, kteří s informací o stížnosti přišli do kontaktu, jsou vázáni etickým kodexem a mlčenlivostí.

Bezpečí

Vstřícné přijetí stížnosti a ochrana uživatele před rizikem, že se podání stížnosti proti němu obrátí.

Podpora

Podporu všem zúčastněným stranám, tedy stěžovateli, ale i případné osobě, vůči které stížnost směřuje a také těm, kteří stížnost prověřují.

Efektivita

Stížnost je nutno prověřit a řešit efektivně a bez zbytečných průtahů.

Objektivita

Pracovníci, kteří stížnost prověřují, přistupují ke všem informacím i účastníkům řešené stížnosti objektivně.

2. 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,

- zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb.

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

3. Způsob podání stížnosti

Stížnost na poskytování sociální služby je možno podat ústně, písemně, telefonicky, e-mailem nebo anonymně.

Ústní

Pracovník, který stížnost přijme, ji neprodleně zaznamená na „Formulář pro podání stížnosti“ (Příloha k S7).

Písemná

Stížnost podaná písemně může být podána:

- na „Formuláři pro podání stížnosti“ (Příloha k S7), který je umístěn u schránek pro podání stížnosti, připomínky, podnětu.
- v jakékoliv jiné čitelné podobě kdy náležitosti podání stížnosti jsou:
 - o jméno a příjmení stěžovatele
 - o datum podání stížnosti
 - o jméno pracovníka, který stížnost přijal
 - o obsah podání – popis, čeho se stížnost týká

Stížnost lze podat u kteréhokoli pracovníka charitního domu.

Pracovníci charitního domu jsou povinni pomoci stěžovatelům se sepsáním a podáním stížnosti, pokud jsou o to požádáni.

Stížnost může být vhozena do uzamčené schránky k tomu určené, tato schránka je označená nápisem: „Schránka pro stížnosti“ a je umístěna v 1. a 3. nadzemním podlaží Charitního domu sv. Václava.

Schránku kontroluje a vybírá vedoucí charitního domu nebo vedoucí pracovník sociální péče 1x týdně. Zápis o kontrole výběru schránky je v příslušném sešitě uložen v kanceláři vedoucího charitního domu.

Anonymní stížnost

Stížnost lze podat také anonymně, nicméně např. u imobilních uživatelů a u uživatelů, kteří chtějí při sepsání stížnosti asistenci pracovníka, nelze zaručit vždy plnou anonymitu. Pracovníci v takových chvílích vždy postupují dle výše vydefinovaných zásad.

Kontakt pro podání stížnosti:

Ing. Jaroslav Doležel

vedoucí Charitního domu sv. Václava – domov pokojného stáří
Kubínova 445/44
713 00 Ostrava – Heřmanice
tel.: 733 741 551
e-mail: vaclav@ostrava.charita.cz

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

Bc. Dagmar Máchová

zastávce práv uživatelů služeb Charity Ostrava

Kořenského 1323/17, 703 00 Ostrava – Vítkovice

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

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

4. Vyřízení a evidence 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) písemně informovat stěžovatele o způsobu vyřízení stížnosti,
- 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.

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 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.

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

V případě, že je stížnost anonymní, je odpověď vyvěšena na nástěnce střediska/služby v prvním patře po dobu 14 dnů.

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

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.

5. 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.

6. 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. Závěrečná ustanovení

Charita Ostrava 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 příslušných kontaktů, tyto informace jsou součástí informačních materiálů poskytnutých klientům sociálních služeb a dále jsou klienti s postupy seznamováni osobně.