

STÍŽNOSTI NA POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Úvodní ustanovení

Toto pravidlo se dotýká úrovně kvality a způsobu poskytování sociální služby. Zájemcům o službu, klientům, pečujícím či jejich blízkým osobám, pracovníkům a širokému okolí je dána možnost vyjádřit se ke kvalitě, formou připomínky či stížnosti, aniž by tyto osoby byly jakýmkoliv způsobem ohroženy.

Stížnost: 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 poskytovaných služeb Charitního střediska Matky Terezy – pečovatelská služba Ostrava.

1. Podání stížnosti

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.

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

Stížnost se podává na konkrétním středisku, proti kterému směřuje.

Podání stížnosti výše uvedenými způsoby lze podat vedoucímu střediska, v jeho nepřítomnosti sociálnímu pracovníkovi. Kontaktní údaje vedoucího střediska:

Bc. Zuzana Kolenčíková, DiS. vedoucí střediska

tel: 737 831 370

e-mail: tereza@ostrava.charita.cz

Kafkova 889/6, 702 00 Ostrava-Moravská Ostrava

V sídle střediska na Kafkově 889/6, Ostrava – Moravská Ostrava je možné vhodit svou reakci v písemné podobě do poštovní schránky pro zajištění úplné anonymity. Tato schránka je dostupná 24 hod denně.

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

Bc. Dagmar Máchová
zastávající práv klientů služeb Charity Ostrava (v oblasti služeb sociální péče)
Charvátská 785/8, 700 30 Ostrava-Výškovice
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, jíž se stížnost týká, a která není zároveň stěžovatelem, na újmu.

Informovanost o možnosti podat stížnost:

Sociální pracovník/vedoucí Charitního střediska Matky Terezy – pečovatelská služba Ostrava informuje klienty o možnostech podávání stížností na kvalitu a způsob poskytování služeb či na jiné problémové situace, o formě podání stížnosti, o postupu vyřízení stížnosti a o osobách, kterým může být stížnost podána při jednání se zájemcem o službu a také při osobním jednání s klientem střediska.

Je-li stížnost vedena proti vedoucímu střediska, je možné podat stížnost přímo osobám viz výše. Vedoucí střediska je o této situaci svým nadřízeným bezprostředně informován.

2. 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 Charitního střediska Matky Terezy – pečovatelská služba Ostrava, 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 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,
- 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 ředitelství Charity Ostrava 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.

3. 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.

4. 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

5. Závěrečná ustanovení

Charitní středisko Matky Terezy – pečovatelská služba 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 kontaktů. Tyto informace jsou součástí informačních materiálů poskytovaných klientům sociálních služeb a dále jsou klienti s postupy seznamováni osobně.