

STÍŽNOSTI

Právo stěžovat si

Uživatelé, opatrovníci, rodinní příslušníci a ostatní občané si mohou stěžovat nebo se jinak vyjadřovat ke kvalitě nebo způsobu poskytování sociálních služeb v Oáze, aniž by tím byli jakýmkoli způsobem ohroženi. Informace o možnostech podávání stížností jsou ve zjednodušené formě zveřejněny na nástěnce v CDS Oáza a webových stránkách Charity Zábřeh.

I. ZÁKLADNÍ POJMY

STÍŽNOST

- ✓ Stížnost je možné podat poskytovateli sociální služby ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.
- ✓ O stížnost jde vždy, jedná-li se o porušení práv uživatele nebo povinnosti poskytovatele.
- ✓ Jedná se o projev nespokojenosti uživatele s poskytovanou sociální službou.
- ✓ Jde vždy o záležitost, kterou uživatel jako stížnost vysloveně označí. Je potřeba ji dobře odlišit od podnětu nebo připomínky, kterou uživatel na konkrétní věc upozorní, ale nechce ji dále řešit.
- ✓ Uživatel má možnost zmocnit k podání stížnosti jinou osobu
- ✓ Stížnost vyřizujeme vždy písemně a evidujeme v Evidenci stížností.
- ✓ Stížnosti vyřizuje vedoucí centra. V případě nepřítomnosti pak zástupce (sociální pracovnice).
- ✓ **Stížností, již je možné zlepšit kvalitu služby, se zabývá celý kolektiv pracovníků na poradě střediska nebo supervizi.**

Na poskytování sociálních služeb 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
- f) k zastupování této osoby podle občanského zákoníku, nebo
- g) zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb

II. ZÁSADY

- ✓ Není-li uživatel spokojen s kvalitou poskytované služby, způsobem jejího poskytnutí, s respektováním svého soukromí či práv, je oprávněn si kdykoliv osobně stěžovat nebo k vyřízení stížnosti pověřit svého zástupce.
- ✓ S tímto právem je seznámen sociálním pracovníkem při dojednávání Smlouvy o poskytování sociální služby a následně během roku při pravidelných setkáváních na Komunitě.
- ✓ **Pravidla pro podávání a vyřizování stížností jsou součástí Smlouvy o poskytování.**
- ✓ Podání stížnosti nemá vliv na přístup k danému uživateli. Řešení jednotlivých stížností přímo souvisí se zvyšováním kvality naší služby.
- ✓ Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování služby je nutné brát jako zpětnou vazbu a důležitý podnět pro zlepšování a rozvoj služby
- ✓ Pokud se stížnost netýká poskytování sociální služby (např. „Stěžuji si, že venku prší.“), není dále řešena.

III. MOŽNOSTI A ZPŮSOBY PODÁVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

- ✓ písemně (do knihy přání a stížností, do schránky na stížnosti 1. a 2.,)
- ✓ ústně
- ✓ telefonicky
- ✓ e-mailem
- ✓ poštou

Umístění schránky na stížnosti

Schránka č. 1: Uzamykatelná schránka v bílé barvě je umístěna v hlavním v chodbě do budovy Charity Zábřeh na zdi a je řádně označena.

Schránka č. 2: Uzamykatelná schránka v bílé barvě je umístěna na zdi přede dveřmi vstupu do Oázy a je řádně označena.

Další možností, kde lze umístit písemnou stížnost je poštovní schránka umístěná na budově Charity Zábřeh.

Výběr schránky

Výběr obou schránek provádí personalista Charity Zábřeh, každé pondělí cca v 9,00 hodin, v případě nepřítomnosti v náhradní termín – nejbližší možný, případně pověří svého zástupce.

IV. EVIDENCE STÍŽNOSTÍ A PRŮBĚH VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

EVIDENCE STÍŽNOSTÍ

Stížnosti jsou evidovány ve složce Evidence stížností - kde jsou stížnosti ukládány podle data přijetí. Tato složka je uložena v kanceláři Oázy.

PRŮBĚH VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ

- ✓ Ať již je stížnost podaná ústně nebo písemně, vždy ji vedoucí centra či pověřený pracovník vyřizuje písemně.
- ✓ Každá podaná stížnost (písemná či ústní) je vedoucí centra nebo pověřeným pracovníkem zaevidována a uložena do **Evidence stížností** v kanceláři Oázy. Každá stížnost je prošetřena.
- ✓ Se způsobem vyřízení stížnosti je stěžovatel seznámen.
- ✓ Odpověď musí reagovat na všechny body stížnosti, její součástí musí být informace o přijatých opatřeních, doporučení ke zlepšení daného stavu, případně důvody, proč nelze přání vyslyšet.
- ✓ **Anonymně podaná stížnost** je řádně evidována, prošetřena a o způsobu vyřízení je proveden zápis. Dále je obsah textu vyvěšen na venkovní nástěnce před vstupem do Charity Zábřeh. Anonymní stížnost je dále probrána na Komunitě s uživateli.

Stěžovatel má možnost nahlížet do dokumentace, která je o stížnosti vedena a pořizovat z ní kopie nebo výpisy.

Kdo stížnost vyřizuje

- ✓ Za předání ústně podané stížnosti zodpovídá ten pracovník, který ji přijal. Podanou stížnost co nejdříve předá k vyřízení vedoucímu centra.
- ✓ Stížnost na jednotlivé zaměstnance nebo jejich postupy je podávána vedoucímu centra, na vedoucího centra pak koordinátorce sociálních projektů.
- ✓ K prošetření a zodpovědnému posouzení stížnosti je možné přizvat pracovníky, kteří ke zdůvodnění souvisejících skutečností mají co říci.

Termín vyřízení stížnosti

- ✓ Stěžovatel je vždy do **30 dnů** seznámen s výsledkem šetření a je mu předloženo navrhané řešení či opatření.

OPRAVNÉ PROSTŘEDKY, POSTOUPENÍ STÍŽNOSTI PŘI NESPOKOJENOSTI S VYŘÍZENÍM A EDODRŽENÍM TERMÍNU

V případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti je uživatel vyrozuměn o dalším možném postupu.

Pokud je autor stížnosti nespokojen s řešením či vyřízením své stížnosti přímo na příslušném středisku sociálních služeb, může se odvolat k nadřízenému nebo nezávislému orgánu, a to na těchto kontaktech, optimálně však vždy s dodržáním následující posloupnosti:

v rámci Vašeho poskytovatele dopomoci a služeb:

adresa: Charita Zábřeh
ředitel Bc. Jiří Karger
Žižkova 7/15, 789 01 Zábřeh

e-mail: reditel@charitazabreh.cz

v zastoupení zřizovatele Charity Zábřeh, tedy Arcibiskupa olomouckého:

adresa: Arcidiecézní charita Olomouc
ředitel Václav Kepř
Křížkovského 505/6, 779 00 Olomouc

e-mail: vaclav.keprt@acho.charita.cz

V případě trvalé nespokojenosti s vyřízením stížnosti v rámci interních orgánů organizace se její autor může v případném dalším kroku obrátit na externí organizace mimo strukturu poskytovatele, kromě sociálního odboru příslušné obce ORP, například na:

adresa: Krajský úřad Olomouckého kraje
vedoucí odboru sociálních věcí
Jeremenkova 1191/40a, 779 00 Olomouc

e-mail: posta@olkraj.cz

adresa: Kancelář veřejného ochránce práv - ombudsman
Údolní 658/39, 602 00 Brno

e-mail: podatelna@ochrance.cz

Pokud ani pak není autor spokojen s vyřízením své stížnosti, nebo pokud by mu nebyla vyřízena v předepsané 30ti denní lhůtě, má dalších 60 dnů (počítáno buď od doručení odpovědi nebo marného uplynutí předepsané 30ti denní lhůty) na to požádat o prověření vyřízení této stížnosti dle § 99b zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách:

adresa: Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR
Na Poříčnickém právu 1/376, 128 01 Praha 2

e-mail: posta@mpsv.cz