

Pravidla pro podávání a vyřizování stížností na kvalitu poskytování sociální služby

Stížnost

- vyjádření nespokojenosti vyžadující odezvu,
- podání, v němž je projevna nespokojenost s kvalitou sociální služby nebo způsobem poskytování sociální služby, při kterém dochází k porušování práv uživatele nebo povinností poskytovatele.

Připomínka, podnět

- návrh na změnu, názor, doporučení, které může vést ke zlepšení sociální služby nebo k zamyšlení nad stávajícím stavem sociální služby, ke změně postupů práce nebo standardů.

➤ Kdo 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 (dále jen „stěžovatel“).

➤ Na co je možné si stěžovat:

- na poskytování sociálních služeb,
- na porušování práv klienta nebo jeho rodinných příslušníků,
- na kvalitu nebo způsob poskytování služby.

➤ Jakým způsobem je možné si stěžovat:

Stížnost může jakákoliv osoba sdělit kterémukoli pracovníkovi služby, vedení organizace, případně dále dle adresáře níže. Všichni pracovníci jsou proškoleni, jakým způsobem mají dále postupovat.

Stížnost lze podat:

- osobně,
- telefonicky,
- písemně – dopisem na adresu Na Uličce 1617, Otrokovice 765 02, případně přímým vhozením do poštovní schránky, která je umístěna u vchodu do Charitního domova, nebo vhozením do schránky důvěry, která je umístěna v přízemí vedle kanceláře sociálních pracovníků
- písemně předáním do rukou sociálního pracovníka / vedoucího služby / ředitele organizace,
- e-mailem / datovou schránkou.

ST-07-P-01

Stížnost může být ústně podána kdykoliv v průběhu pracovní doby organizace. V případě podání písemné stížnosti či elektronické stížnosti se odpovědný pracovník bude stížností zabývat v pracovní době. Odpovědný pracovník je povinen se obsahem stížnosti zabývat bezodkladně.

Stížnost (podnět, připomínku, oznámení) lze podat i anonymně, stěžovatel má možnost využít poštovní schránku umístěnou u vstupních dveří Charitního domova nebo do schránky důvěry, která je umístěna v přízemí vedle kanceláře sociálních pracovníků. Napsal lze anonymně taktéž přes webové stránky Charity Otrokovice v sekci „Napište řediteli“.

➤ **Komu lze podat stížnost:**

Stížnost se podává poskytovateli sociálních služeb, proti kterému směřuje, a to ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.

Stížnost lze podat:

- pracovníkům sociální služby – pracovníci jsou proškoleni ve věci přijímání stížností, stížnost následně předají vedoucí/mu sociální služby, případně řediteli organizace,
- vedoucí/mu sociální služby,
- řediteli/ce Charity Otrokovice,
- řediteli/ce Arcidiecézní charity Olomouc, Křížkovského 11, 771 01 Olomouc
- Arcibiskupovi olomouckému, Wurmova 9, 771 01 Olomouc

Obrátit se lze taktéž na instituce sledující dodržování lidských práv:

- Ochránce lidských práv – Údolní 39, 602 00 Brno
- Český helsinský výbor, Jelení 5/199, 118 00 Praha 1

➤ **Pravidla pro vyřizování stížností**

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.

Poskytovatel služby je povinen přijmout a porozumět stížnosti (ujistit se, že obsah stížnosti odpovídá tomu, co chtěl uživatel sdělit). V případě potřeby povolat tlumočníka (uživatel se smyslovým nebo jiným zdravotním postižením, uživatel mluvící cizím jazykem).

Stížnost je evidována – stížnost je zapsána do Evidence stížností, má přiděleno číslo. Pokud je stížnost převzata v písemné podobě, je ponechána v originální verzi a s touto verzí se nadále pracuje, je k ní pouze přiložen Formulář Vyjádření ke stížnosti, kde je uvedeno evidenční číslo a další postup při vyřizování stížnosti. Pokud je stížnost předána ústní formou, pracovník, který stížnost přijímá, sepíše obsah stížnosti do Formuláře Hlášenka stížnosti. Stěžovatel není povinen zápis o stížnosti podepsat. O podání stížnosti je vždy informován/a vedoucí služby.

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.

Odpovědný pracovník provede šetření potřebná k posouzení stížnosti. V případě, že je zjištěno pochybení na straně organizace či jeho pracovníků, je odpovědná osoba povinna bez prodlení učinit potřebné kroky k nápravě, a opatření zabraňující, aby se pochybení nemohlo v budoucnu opakovat.

Stěžovatel je o průběhu šetření, výsledcích a případné nápravě ve stanovené lhůtě písemně informován Vyjádřením ke stížnosti. Toto oznámení musí být srozumitelné, přizpůsobené schopnostem uživatele.

Kopie odpovědi spolu se stížností bude založena ve složce stížností.

Každá stížnost je projednávána na nejbližší poradě pracovníků, případně na supervizi. V případě oprávněné stížnosti jsou přijata opatření, aby se stejná stížnost již neopakovala. Analýzu řešení stížností provádí vedoucí pracovník sociální služby jednou za rok, a to vždy po uplynutí kalendářního roku. S analýzou jsou seznámeni všichni pracovníci sociální služby na předem určené poradě.

Stěžovateli je na jeho žádost umožněno nahlížet do dokumentace, kterou vede poskytovatel o stížnosti, a pořizovat z ní kopie nebo výpisy.

Organizace je povinna prošetřovat a vyřizovat anonymně podané stížnosti stejným způsobem jako jmenovité. S výsledkem prošetření anonymně podané stížnosti je stěžovatel informován neadresně formou informace na nástěnkách v každém podlažím CHD a na webových stránkách Charity Otrokovice.

➤ **Odvolání proti vyřízení stížnosti**

V případě, že stěžovatel s vyřízením stížnosti, může se odvolat s návrhem na podnět k prošetření své stížnosti k nadřízenému pracovníkovi, ke kterému byla stížnost podána, nebo k nezávislému orgánu – viz výše - **Komu lze podat stížnost**

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 prověření vyřízení této stížnosti **Ministerstvo práce a sociálních věcí české republiky (Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2)**; v žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti.

Ministerstvo na žádost stěžovatele vyřízení stížnosti prověří, poskytovatel je povinen poskytnout ministerstvu při prověřování vyřízení stížnosti na sociální službu součinnost. 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 Otrokovicích, dne 1.6.2025

Ing. Ivana Slámečková – vedoucí CHD