

STÍŽNOSTI NA POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

ÚVODNÍ USTANOVENÍ

Toto pravidlo stanovuje jasná pravidla pro podávání a vyřizování stížností na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby Charitní hospicové poradny a poradny pro pečující. Je určena všem zaměstnancům, aby měli jednoznačný návod, jak správně přijímat, zaznamenávat a řešit stížnosti od uživatelů služeb i jiných osob.

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 sociální služby.

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

ZPŮSOB JAK STÍŽNOST PODAT, KONTAKTY PRO PODÁNÍ STÍŽNOSTI

Stížnost na poskytování sociální služby je možno podat jmenovitě nebo anonymně:

- Do schránky, která je umístěna ve vestibulu Hospice sv. Lukáše, u nástěnky CHHPPP označenou: „Stížnosti“. Za kontrolu a výběr schránek v pravidelných intervalech (cca 1 x týdně) je zodpovědný vedoucí služby
- Ústně – **kterémukoliv pracovníkovi zařízení**
- Písemně – na adresu zařízení: **Mgr. Alexandra Čubová, vedoucí Charitní hospicové poradny a poradny pro pečující, Charvátská 785/8, Ostrava-Jih, 700 30**
- Telefonicky – **599 508 503, 731 534 002**
- Prostřednictvím e-mailu: hospicova.poradna@ostrava.charita.cz

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.

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

Stížnost lze podat kterémukoli pracovníkovi služby, ke kterému mají důvěru, nebo vedoucímu střediska či metodikovi a manažerovi kvality služeb.

Pracovník zařízení je povinen neprodleně informovat o stížnosti přímého nadřízeného a vedoucího zařízení: Mgr. Alexandře Čubové

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

Dominik Novotný

Metodik a manažer kvality zdravotních služeb (v oblasti služeb Charitní hospicové poradny a poradny pro pečující a Hospic sv. Lukáše – odlehčovací služba)

Charvátská 785/8, 730 00 Ostrava - Jih, Výškovice

tel.: 703 891 070

e-mail: dominik.novotny@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

JAK EVIDOVAT STÍŽNOSTI

Pracovník, který přijal stížnost v jakékoliv formě, informuje o této události vedoucího služby, a o daném sdělení vyhotoví písemný zápis do evidence stížností, viz příloha č. 1 Evidence stížností.

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.

Přístup do evidence stížností mají všichni zaměstnanci služby, a to prostřednictvím Sdílené složky - Sdílené dokumenty.

VYŘÍZENÍ STÍŽNOSTI

Lhůta pro vyřízení stížnosti: do 30 dnů ode dne, kdy byla doručena; tuto lhůtu lze v odůvodněných případech prodloužit o dalších 30 dnů; o prodloužení lhůty a důvodech jejího prodloužení je stěžovatel neprodleně informován. Např. z důvodu dlouhodobé nemocenské.

Řešení oznámené situace je neveřejné. Na jednání může být pozván stěžovatel – pokud je znám, aby objasnil danou skutečnost. K jednání může být přizvána také osoba, na níž stížnost míří, nebo jiné osoby, které by situaci mohly osvětlit.

O jednání je pořízen písemný záznam, který je pak zveřejněn i s rozhodnutím na nástěnce – pokud byla stížnost podána anonymně.

Pokud je stížnost anonymní, je oznámení vyvěšeno na nástěnce po dobu 14 dnů, která je u Schránky podnětů, připomínek a stížností.

Písemné vyřízení stížnosti obsahuje:

- Datum vyřízení stížnosti.
- Jméno a podpis odpovědné osoby (osob), která stížnost vyřizovala.
- Výsledek vyřízení stížnosti. Je možné konstatovat, že stížnost byla shledána jako opodstatněná nebo neopodstatněná. Je možné, že stížnost bude shledána i jako částečně oprávněná a pak je třeba přesně uvést, v čem byla oprávněná a v čem nikoliv. Může se však také stát, že se přes veškerou snahu nepodaří zjistit, zda stížnost byla oprávněná či nikoliv. Pak je nutné konstatovat ve vyřízení stížnosti tuto skutečnost spolu s odůvodněním, proč se nepodařilo stížnost vyřešit.
- Jaká opatření byla poskytovatelem přijata v případě, že stížnost byla oprávněná.
- Jakým způsobem a kam se může uživatel odvolat v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti

Písemný záznam o výsledku a vyznění uživatele je zapsán do evidence stížností.

Stěžovateli je umožněno nahlížet do dokumentace o vedení stížnosti, pořizování z ní kopie nebo výpisy.

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 vyznamene 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

ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Poradna Charity 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.