

PRAVIDLA PRO PODÁVÁNÍ A VYŘIZOVÁNÍ STÍŽNOSTÍ NA KVALITU NEBO ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY

Co je stížnost?

Poskytovatel sociální služby (dále jen „poskytovatel“) odlišuje stížnost od připomínek, požadavků, problémů apod. Poskytovatel vychází z obsahu informace. Pokud je z informace zřejmá nespokojenost s kvalitou nebo způsobem poskytování sociální služby, se sdělením je nakládáno jako se stížností. Pokud je informace označena jako stížnost, ačkoliv ze sdělení není zřejmá nespokojenost s kvalitou nebo způsobem poskytování sociální služby, se sdělením je také nakládáno jako se stížností a platí proces popsáný dále. Stížnosti jsou brány jako užitečný zdroj informací a zpětná vazba, která je využita při zvyšování kvality práce a zdokonalování poskytované sociální služby, a stěžovatel není nijak znevýhodněn při dalším poskytování sociální služby. Stěžovat si je možné na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby a na kvalitu nebo způsob jednotlivých prováděných úkonů těchto služeb.

Kdo si může podat stížnost?

Stížnost může podat klient, případně zvolený zástupce, rodinný příslušník, opatrovník, či jakákoliv osoba, kterou si klient zvolí anebo jakákoliv jiná osoba, které se způsob a poskytování služby dotýká.

Komu a jak podat stížnost?

- **Ústně** – kterémukoliv pracovníkovi charity, který informaci předá vedoucí pečovatelské služby a osobní asistence.
- **Písemně** – zaslat poštou na adresu sídla poskytovatele Školní náměstí 56, 537 01 Chrudim nebo provozovny poskytovatele Resselovo náměstí 80, 537 01 Chrudim nebo vhodit do poštovní schránky poskytovatele na stejných adresách. Na adrese Resselovo náměstí 80, 537 01 Chrudim je umožněn bezbariérový přístup ke schránce. Dopis bude zaevidován do knihy došlé pošty pracovníkem pověřeným pro administraci doručené pošty a následně předán vedoucí pečovatelské služby a osobní asistence.
- **Písemně** – elektronicky na emailovou adresu pecovatelky@charitachrudim.cz
- **Telefonicky** – na číslo 703 855 499. –

Stížnost lze podat anonymně, poskytovatel nezjišťuje, kdo si stěžuje, ale zabývá se obsahem. V případě potřeby má stěžovatel právo přizvat si k podání a prošetření stížnosti tlumočníka.

Lhůta pro vyřízení stížnosti

Lhůta pro vyřízení žádosti je 30 dní od doručení stížnosti poskytovateli sociálních služeb. V individuálních případech po řádném odůvodnění může být lhůta prodloužena. Poskytovatel je povinen informovat stěžovatele/zástupce o tom, že lhůta byla překročena, z jakého důvodu.

Kdo vyřizuje stížnost:

- K vyřizování stížnosti je oprávněna vedoucí pečovatelské služby a osobní asistence, popř. ředitelka Oblastní charity Chrudim, či její zástupce, směřuje-li stížnost proti vedoucí.
- Přímá konfrontace stěžovatele s osobou, proti které stížnost směřuje, je krajním řešením, s nímž musí všichni zúčastnění souhlasit.
- Je nepřípustné, aby vyřízením stížnosti byl pověřen pracovník, proti němuž stížnost směřuje, nebo pracovník jemu podřízený.
- K vyřízení stížnosti může poskytovatel přizvat odborníka, např. právníka.

Postup při vyřizování stížnosti:

- Vedoucí pečovatelské služby a osobní asistence zaeviduje stížnost tak, že provede záznam do informačního systému Pečovatelská služba do agendy Stížnosti a provede záznam o přijetí stížnosti do karty Klienta v IS. V agendě Stížnosti následně eviduje i způsob a výsledek jejího vyřízení.
- Osoba pověřená vyřízením stížnosti je vedoucí pečovatelské služby a osobní asistence, popř. ředitelka Oblastní charity Chrudim, či její zástupce, směřuje-li stížnost proti vedoucí. Osoba pověřená vyřízením stížnosti je povinna objektivně a v plném rozsahu prošetřit stížnost a navrhnout taková opatření, která zabrání opakování oprávněné stížnosti. Na žádost stěžovatele je nezbytné zachovat mlčenlivost o jeho totožnosti.
- Osoba, proti níž stížnost směřuje, má právo se vyjádřit k obsahu stížnosti, a je s ní projednán výsledek šetření stížnosti – je seznámena s navrženým opatřením a písemným vyrozuměním o vyřízení stížnosti.
- Pokud osoba pověřená vyřízením stížnosti shledá, že stížnost je **opodstatněná**, sjedná nápravu v souladu s vnitřními pravidly organizace. Stížnost je vyřízena písemnou odpovědí na všechny části stížnosti, včetně informace o přijatých opatřeních. Pokud zjistí, že je stížnost **neopodstatněná** nebo z nedostatku indicií nelze ověřit pravdivost údajů, je stížnost prodiskutována se zaměstnanci na poradě týmu a stěžovatel je o výsledku informován (tj. nebylo prokázáno, zda je stížnost opodstatněná).

Vyrozumění o vyřízení stížnosti

O výsledku vyřízení stížnosti musí být stěžovatel písemně vyrozuměn ve stanovené lhůtě. Pokud stížnost směřovala proti konkrétní osobě, je současně je písemně vyrozuměna i tato osoba. Při podání stížnosti

jinou osobou, která byla klientem zmocněna k zastupování, je třeba o výsledku uvědomit tuto osobu. V tomto případě je podávající osoba informována v nezbytném rozsahu, s ohledem na povinnost organizace chránit osobní údaje. V písemném oznámení musí být stěžovatel informován o tom, co může učinit, pokud není spokojen s vyřízením své stížnosti. Písemné vyřízení stížnosti je uloženo v tištěné podobě v Knize pochval a stížností. Kopie je přiložena do agendy Stížností v IS.

Vyřízení anonymní stížnosti je vyvěšeno na nástěnce OCH, která je umístěna ve vstupních prostorách budovy poskytovatele na adrese Školní náměstí 56, 537 01 Chrudim a vývěsních prostorách provozovny Resselovo náměstí 80, 537 01 Chrudim, kam je umožněn bezbariérový přístup, po dobu 14 kalendářních dnů od data vyřízení stížnosti.

Pokud z podoby stížnosti nelze zřetelně určit, na jakou adresu a komu má být zasláno vyrozumění o vyřízení stížnosti např. stěžovatel uvedl pouze jméno a příjmení, nebo adresa je nečitelná, se stížností je nakládáno jako s anonymní stížností.

Opakované stížnosti

Je-li zcela zřejmé, že obsah stížnosti byl již prošetřen a stěžovateli výsledek sdělen, je možno opakovanou stížnost považovat za vyřízenou a dále se jí nezabývat. O tomto rozhodne osoba oprávněná k vyřízení stížnosti a vedoucí pečovatelské služby a provede záznam do IS v kartě Klienta.

Nespokojenost s vyřízením stížnosti

Organizace poskytovatele sociálních služeb je povinna osoby, které podaly stížnost, informovat o postupu v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti. Tato informace je písemná a je součástí vyjádření k vyřízení stížnosti. Poskytovatel informuje osoby o možnosti obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti na nadřízený orgán poskytovatele, nebo na instituce sledující dodržování lidských práv s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti.

Další kontakty pro podávání stížností na kvalitu poskytované sociální služby

zástupce ředitelky OCH Chrudim

Školní náměstí 56, 537 01 Chrudim

Tel.: 604 765 899; e-mail: info@charitachrudim.cz

ředitelka OCH Chrudim

Školní náměstí 56, 537 01 Chrudim

Tel.: 732 670 153; e-mail: info@charitachrudim.cz

**Kontakty v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti ze strany
Oblastní charity Chrudim**

Diecézní katolická charita

Velké náměstí 37/46, 500 01 Hradec

Králové Tel.: 495 063 135; e-mail:

dchhk@hk.caritas.cz

Krajský úřad Pardubického kraje

Komenského nám. 125, 532 11 Pardubice

Tel.: 466 026 111; e-mail: posta@pardubickykraj.cz

Ministerstvo práce a sociálních věcí

Odbor sociálních služeb a sociální

práce Na Poříčním právu 1, 128 01

Praha

tel.: +420 221 921 111; e-mail: posta@mpsv.cz

Veřejný ochránce práv

Údolní 39, 602 00 Brno

Tel.: 542 542 888; e-mail: podatelna@ochrance.cz

Oblastní charita Chrudim
IČO: 434 98 485
Sídlo: Školní náměstí 56
537 01 Chrudim

tel.: +420 603 808 850
e-mail: info@charitachrudim.cz
web: www.chrudim.charita.cz
Facebook: CharitaChrudim

Provozní konto: 6063338524/0600
Příspěvkové konto: 251177206/0600
SWIFT: AGBACZPP
IBAN: CZ57 0600 0000 0060 6333 8524