



Charita Třinec
ul. Lidická 1272
739 61 Třinec

7. Stížnosti na kvalitu poskytované CHAS

Podávání stížnosti:

Klienti CHAS si mohou stěžovat na kvalitu, způsob poskytování, postup a chování pracovníků i na další okolnosti související s poskytováním, aniž by tím byli jakýmkoliv způsobem ohroženi.

Každý/á klient/ka CHAS nebo kterýkoliv občan jednající v jejich zájmu je oprávněn kdykoliv podat podnět, připomínku nebo stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování CHAS.

Evidence stížnosti

Stížnosti eviduje vedoucí CHAS (případně sociální pracovník).

Každá přijatá stížnost je zaznamenána v pořadači s názvem „Stížnosti CHAS“ a označena číslem, datem přijetí, datem vyřízení a zahrnuje její stručný obsah, následně stížnosti jsou evidovány v programu Pečovatelská služba.

Stížnost může podat:

- × klient CHAS,
- × opatrovník klienta (v případě potřeby má stěžovatel právo si přizvat k podání a k prošetření stížnosti tlumočnicka),
- × osoba blízka klientovi,
- × klientem zvolený zástupce.

Forma stížnosti:

- × **Ústně** - podané stížnosti se v jednoduchých případech vyřizují ihned při jejich podání a sepisuje se o nich krátký záznam. V případě, že ústně podané stížnosti nelze vyřídit ihned při podání, předloží se záznam o podané stížnosti k podpisu stěžovateli.
Stížnost lze podat buď osobně, nebo telefonicky
- × **Písemně** (dopis, e-mail) - písemně podanou stížnost lze doručit osobně nebo prostřednictvím pošty na adresu organizace – Charita Třinec, ul. Lidická 1272, 739 61 Třinec nebo na www.charitatrinec.cz nebo e-mailem – natalia.pliska@trinec.charita.cz. V případě, že stěžovatel podá stížnost osobně, vyhotoví se zápis podané stížnosti. V zápise stížnosti se uvede datum jejího přijetí, podpis odpovědného pracovníka, který danou stížnost přijal a podpis stěžovatele. Potvrzená kopie stížnosti se předá zpět stěžovateli.
- × **Anonymně** – odpověď na tuto stížnost je vyvěšena po dobu 1 měsíce na veřejné nástěnce v organizaci.

Komu může být stížnost podána:

- × kterémukoliv pracovníkovi CHAS – stížnost předává pracovník vedoucí, která jí zaznamená a vyřídí,
- × přímo ředitelce organizace,
- × anonymně, vhozením stížnosti do „Schránky pro náměty, stížnosti, připomínky“ nebo zaslání poštou na adresu organizace Charita Třinec, ul. Lidická 1272, 739 61 Třinec

❖ Pokud bude stížnost směřovat proti ředitelce organizace – podává se stížnost na ředitelství:

Ředitel Diecézní Charity ostravsko-opavské, Mgr. Lukáš Curylo, ul. Kratochvílova 3, 702 00 Ostrava, tel. 596 127 262

Osoba oprávněná k vyřízení stížnosti:

- × ředitelka Charity Třinec,
- × vedoucí CHAS,
- × sociální pracovník, pokud to povaha stížnosti vyžaduje.

(Pozn.: Stížnosti na pracovníky musí prošetřovat vždy nadřízený pracovník.)

Způsoby vyřízení stížnosti

Kontrola schránky probíhá každý všední den, výběr ze schránky provádí vedoucí a sociální pracovník (případně koordinátorka služby). Schránka je umístěna před hlavními vchodovými dveřmi do organizace, označena jako Připomínky, stížnosti a náměty. V případě potřeby je pro stěžovatele, zavěšená v chodbě Charity Třinec tužka s papírem a pravidla stížnosti.

Klient se podáním stížnosti nesmí cítit nijak ohrožen - pracovníci připomínají a informují klienty o možnosti podání stížnosti, klientům jsou předávána aktualizovaná pravidla o poskytování CHAS, kde jsou uvedené informace o pravidlech a možnostech podání stížnosti, zároveň jsou v sešitech denních záznamů uvedené informace o způsobu podání stížnosti.

× Evidence stížnosti

Stížnosti eviduje vedoucí CHAS (případně sociální pracovník).

Každá přijatá stížnost je zaznamenána v pořadači s názvem „Stížnosti CHAS“ a označena číslem, datem přijetí, datem vyřízení a zahrnuje její stručný obsah např.1/2014, následně jsou stížnosti evidovány v programu Pečovatelská služba.

× Prošetření stížnosti

Stížnost musí být prošetřena v celém rozsahu do 30 dnů od obdržení. Lhůta může být prodloužena v závislosti na závažnosti nebo nutnosti delšího časového období na prošetření stížnosti, přičemž stěžovatel bude o tomto prodloužení informován.

Při závažnějších stížnostech, při kterých je nutná spolupráce s jinými orgány (např. policie), závisí lhůta na délce šetření těchto orgánů.

Vedoucí CHAS je povinna objektivně prošetřit stížnost a navrhnout taková opatření, aby se oprávněná stížnost nemohla opakovat. Postupy užitě k prověření musí být voleny tak, aby vedly k rychlému zjištění skutečného stavu, nesnižovaly důstojnost žádného z účastníků a neovlivňovaly nežádoucím způsobem budoucí vztahy mezi účastníky. Požádá-li stěžovatel, je nutno zachovat mlčenlivost o jeho totožnosti. Při řešení stížnosti je vždy jednáno se všemi osobami, kterých se stížnost bezprostředně týká (klient, zaměstnanec ...) a je dána možnost vyjádřit se všem zúčastněným stranám. O stížnosti a způsobu jejího řešení je vždy písemně informován klient nebo jeho zástupce.

× *Ústní vyřízení stížnosti*

O ústním jednání při prošetřování stížnosti sepíše pracovník prošetřující stížnost zápis, který obsahuje jména všech osob, jež se jednání zúčastnily, stručné a výstižné vylíčení průběhu a výsledku jednání, podpis všech zúčastněných, jako souhlas, že účastníci jednání byli s obsahem zápisu seznámeni. Zápis podepíše zaměstnanec provádějící šetření a všichni účastníci šetření. Jestliže některý účastník odmítne zápis podepsat nebo nesouhlasí s jeho obsahem, poznamená se to do zápisu spolu s uvedením důvodu odmítnutí podpisu.

Forma vyrozumění stěžovateli

- × O výsledku vyřízení stížnosti je stěžovatel vyrozuměn písemně ve stanovené lhůtě (v méně závažných případech ústně) prostřednictvím vedoucí CHAS (případně sociální pracovnice). Výsledek musí být jasný a srozumitelný.
- × V případě anonymní stížnosti je vyřízení stížnosti vyvěšené na informační nástěnce v sídle organizace.
- × Při podání stížnosti jinou osobou, která nebyla klientem zmocněna k zastupování, je třeba o výsledku uvědomit jak klienta, tak toho, kdo stížnost podal.

Odvolání proti vyřízení žádosti

Stěžovatel má právo odvolat se proti vyřízení stížnosti k nadřízenému orgánu Charity
Třinec, tj.:

Ředitel Diecézní Charity ostravsko-opavské, Mgr. Lukáš Curylo, ul. Kratochvílova 3, 702
00 Ostrava, tel. 596 127 262

Stěžovatel má právo obrátit se s podnětem k prošetření postupu při vyřizování stížnosti na nezávislé orgány, které monitorují dodržování lidských práv. Jsou to zejména:

- a) Veřejný ochránce práv: Brno, Údolní 39, PSC 602 00, e-mailová adresa: podatelna@ochrance.cz, fax podatelny: 542 542 112, tel: 542 542 888
- b) Český helsinský výbor: Ostrovského 253/3, 150 00 Praha 5 (Ženské domovy, 2.patro, č. dveří 231), e-mail: sekr@helcom.cz, tel: 220 515 223 (právní poradna), fax: 257 323 508

Stížnosti u osob s omezenými vyjadřovacími schopnostmi

V případě podání stížnosti u osob omezených vyjadřovacími schopnostmi navštíví klienta vedoucí a sociální pracovník CHAS, který, kontaktuje rodinné příslušníky příp. známé nebo odborníky, na které je klient zvyklý a společně se pak snaží projednat problém.

Možné postupy předcházení stížnostem:

- × jednání s klientem, informování klienta o možnostech podání stížnosti,
- × během poskytování služby spolupracovat s klíčovým pracovníkem, odborníkem zainteresovaného do dané problematiky (psycholog, psychiatr, logoped, apod.), případně rodinným příslušníkem,
- × během poskytování služby využívat různých pomůcky (prostředky pro znázornění, obrázky (piktogramy), papír, tužku apod.), zjistit druh smyslového postižení a podle toho postupovat (např.: mluvit pomalu, zřetelně, nahlas, používat jednoduché věty bez cizích a složitých výrazů, udržovat kontakt očí apod.),
- × v případě, že je klient omezen ve svéprávnosti spolupracovat s jeho zástupcem, případně opatrovníkem.

Aktualizace pravidel: duben 2016

S účinnosti od 1. května 2016

Aktualizace pravidel – vedoucí, sociální pracovník, tým pracovníků