

## Stížnosti na kvalitu poskytované sociální služby

Klienti osobní asistence si mohou stěžovat na kvalitu, způsob poskytování OA, postup a chování zaměstnanců i na další okolnosti související s OA, aniž by tím byli jakýmkoliv způsobem ohroženi. Každý klient OA nebo kterýkoliv občan jednající v jeho zájmu je oprávněn kdykoliv (Po a St 8:00 – 16:00, Út a Čt 8:00 – 15:00, Pá 8:00 – 13:00) podat podnět, připomínku nebo stížnost na kvalitu nebo způsob poskytování služeb.

### **Pravidla pro podávání a vyřizování stížnosti:**

2 x týdně vedoucí organizace kontroluje schránku důvěry, která je umístěná na stěně, v chodbě Charity Třinec, před kanceláří.

V případě potřeby, je pro stěžovatele, zavěšená u schránky tužka s papírem.

### **Evidence stížnosti**

Přijímáním, evidencí stížnosti je pověřen sociální pracovník, případně vedoucí zařízení.

Každá obdržená stížnost je zaznamenána v sešitě s názvem „Stížnosti“ a označena číslem, datem přijetí, datem vyřízení a její stručný obsah např. 1/2010

#### **1. Stížnost může podat:**

- Klient sociální služby
- jakýkoliv občan v jeho zájmu tj. nezávislý zástupce (osoba stojící mimo strukturu poskytovatele) – např. zaměstnanec občanské poradny apod. V případě potřeby má stěžovatel právo přizvat si k podání a k prošetření stížnosti tlumočníka. Klient se podáním stížnosti nesmí cítit nijak ohrožen.

#### **2. Forma stížnosti:**

- **Ústně** - ústně podané stížnosti se v jednoduchých případech vyřizují ihned při jejich podání.  
***V případě, že ústně podanou stížnost nelze vyřídit ihned při podání, sepíše se o jejím podání záznam, který se po přečtení předloží stěžovateli k podpisu.*** Stížnost lze podat buď osobně, nebo telefonicky.
- **Písemně** - písemně podanou stížnost lze doručit osobně nebo prostřednictvím pošty (na adresu organizace). V případě, že stěžovatel podá stížnost osobně, vyhotoví se kopie jím podané stížnosti. Na kopii stížnosti se uvede datum jejího přijetí a podpis odpovědného pracovníka, který danou stížnost přijal. Potvrzená kopie stížnosti se předá zpět stěžovateli.
- **anonymně** – anonymní stížnost je námětem nebo připomínkou, odpověď na tuto stížnost bude vyvěšená na nástěnce organizace

#### **3. Komu a kde může být stížnost podána:**

- **ústně**
  - ✚ kterémukoliv zaměstnanci organizace – stížnost předává zaměstnanec svému nadřízenému, který ji prezentuje na poradě vedení nebo přímo ředitelce
  - ✚ sociálnímu pracovníkovi, koordinátorce asistentek
  - ✚ přímo ředitelce organizace

**Pokud bude stížnost směřovat proti ředitelce organizace – podává se stížnost na ředitelství  
Diecézní charita ostravsko-opavská  
Kratochvílova 3  
702 00 Ostrava**

Pokud se jedná o ostatní zaměstnance, pak se podává u nadřízené osoby - ředitelky organizace. Je nepřipustné, aby vyřízením stížnosti byl pověřen člověk, proti kterému stížnost směřuje nebo pracovník jemu podřízený.

Osoba pověřená přijetím stížnosti informuje stěžovatele (příp. zástupce) o postupu projednání, prošetření a lhůtě pro vyřizování stížností. Dále pověřená osoba umožní stěžovateli, aby v klidném prostředí a ve vymezeném čase přednesl svoji stížnost. Pověřená osoba v přítomnosti stěžovatele provede zápis do Protokolu o podání stížnosti, zápis přečte a tím se ujistí, že obsah stížnosti byl správně pochopen. Stěžovatel potvrdí svým podpisem, že souhlasí s formulací podané stížnosti. Pokud chce stěžovatel zůstat v anonymitě, podpis není nutný.

- ***písemně***

- ředitelce organizace

- anonymně, vhozením stížnosti do „Schránky důvěry“ nebo zaslání poštou na adresu organizace,

na odbor sociální MěÚ Třinec nebo na jiné odbory MěÚ dle obecně platných právních předpisů na ředitelství Diecézní charity ostravsko - opavské

#### **4. Projednání, prošetření stížnosti:**

- ředitelka
- porada vedení (ředitelka, sociální pracovník, koordinátorka asistentek)
- osoba pověřena ředitelkou
- sociální pracovník, který se vždy účastní šetření

(Pozn.: Stížnosti na zaměstnance musí prošetřovat vždy nadřízený zaměstnanec.)

Stížnost musí být prošetřena v celém rozsahu. Vedení organizace je povinno objektivně prošetřit stížnost a navrhnout taková opatření, aby se oprávněná stížnost nemohla opakovat. Postupy užité 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 opatrovník.

O ústním jednání při prošetřování stížnosti sepíše zaměstnanec prošetřující stížnost zápis, který musí obsahovat jména všech osob, jež se jednání zúčastnily, stručné a výstižné vyličení průběhu a výsledku jednání, jakož i doložku, že účastníci jednání byli s obsahem zápisu z jednání 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.

#### **5. Lhůty vyřizování stížností**

- při běžných nebo méně závažných stížnostech v kompetenci Charity Třinec nejpozději do 30 dnů ode dne přijetí stížnosti

- 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
- není-li stanoveno jinak, řídí se lhůty vyřízení stížností příslušnými ustanoveními zákona č.500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů

## **6. Forma vyrozumění stěžovateli**

O výsledku vyřízení stížnosti je stěžovatel vyrozuměn písemně ve stanovené lhůtě (v méně závažných případech ústně) prostřednictvím osoby pověřené vedením Charity Třinec nebo přímo ředitelkou.

V případě anonymní stížnosti je vyřízení stížnosti vyvěšené na nástěnce.

Při podání stížnosti jinou osobou, která nebyla klientem zmocněna k zastupování, je třeba o výsledku uvědomit jak klienta, tak toho, kdo stížnost podal.

Odpověď musí být srozumitelná adresátovi, je-li to pro pochopení záležitosti třeba, je písemná odpověď objasněna v rozhovoru. Proto pracovník, který stížnost přijímá, by měl projevit dostatečnou snahu porozumět podstatě problému.

Podmínky pro podávání a vyřizování stížnosti jsou pro klienta bezpečné a umožňují rychlé a odpovídající řešení. Stížnost je třeba vyřídit bezodkladně. Stížnost musí být prověřena v celém rozsahu, je vyřízena přiměřenou odpovědí na všechny její části. Na žádost stěžovatele je třeba zachovat mlčenlivost o jeho totožnosti.

## **7. Odvolání proti vyřízení žádosti**

Stěžovatel má právo odvolat se proti vyřízení stížnosti k nadřízenému orgánu Charity Třinec, tj.: Ředitelství Diecézní charity ostravsko-opavské, Kratochvílova 3, 702 00 Ostrava

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, PSČ 602 00, e-mailová adresa: [podatelna@ochrance.cz](mailto: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](mailto:sekr@helcom.cz), tel: 220 515 223 (právní poradna), fax: 257 323 508

## **8. Stížnosti u osob s omezenými vyjadřovacími schopnostmi**

Kritérium stanovuje postup jednání ředitelky (případně sociálního pracovníka) v případě, že stížnost na poskytování sociální služby chce vyjádřit osoba z omezenými vyjadřovacími schopnostmi.

Pravidla:

- Opakované jednání s klientem
- Během jednání spolupracovat s klíčovým pracovníkem, odborníkem zainteresovaného do dané problematiky (psycholog, psychiatr, logoped, apod.), případně rodinným příslušníkem.

- Během jednání využívat různých pomůcek (prostředky pro znázornění, obrázky(piktogramy), papír, tužka 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 uživatel omezen či zbaven způsobilosti k právním úkonům kontaktovat jeho opatrovníka