Diecézní charita Brno | Oblastní charita Jihlava

Oblastní charita Jihlava
Jakubské náměstí 2, 586 01 Jihlava
tel.: +420 567 563 671
e-mail: jihlava@jihlava.charita.cz
www.jihlava.charita.cz

Charitní pečovatelská služba Oblastní charity Jihlava
Pravidla pro podávání stížností uživatelů sociální služby

- Uživatelé Charitní pečovatelské služby (případně jejich zástupci – osoba, jíž dal uživatel důvěru, rodinní příslušníci, přátelé) mají právo si stěžovat, jsou-li nespokojeni se službami či přístupem pracovníků, nebo podat podnět či připomínku.

- **Co je stížnost?**
  To, co uživateli vadí, co se mu nelíbí.
  Vyjádření nespokojenosti: ohledně způsobu či kvality poskytované služby, práce či chování pracovníka, organizačních a provozních záležitostí, způsobu vyřizování stížností. Za stížnost se považuje vše, co uživatel jako stížnost označí, bez ohledu na obsah a názor pracovníka zařízení.

- **Co je podnět, připomínka?**
  Vše, co uživateli chybí, co by se mohlo zlepšit.

- **Svoji stížnost může uživatel vyjádřit:**
  - ústně – osobně, telefonicky pečovatelkám, nebo prostřednictvím pečovatelky vedoucí střediska/koordinátorovi, nebo přímo vedoucí střediska/koordinátorovi

  - písemně (poštou, do schránky CHPS, e-mailem) s podpisem nebo i anonymně. Klíče od poštovní schránky má vedoucí služby a schránka je vybírána minimálně 1x týdně.

- Stěžovatel má právo podat svou stížnost anonymně do poštovní schránky CHPS (klíče od poštovní schránky má vedoucí střediska/koordinátor). V takovém případě je stížnost brána jako podnět ke zlepšení práce, vedoucí CHPS stížnost zapíše do EVIDENCE STÍŽNOSTÍ, prošetří a případně zajistí nápravu. Poté řešení stížnosti bude vyvěšeno na nástěnce CHPS v přízemí DPS, po dobu 14 dnů, kde si ho může přečíst i anonymní stěžovatel.

- Při zavedení péče je uživatel informován o tom, kde a jak si v případě potřeby může stěžovat. Zároveň je seznámen s telefonním číslem střediska charitní pečovatelské služby, na kterém může mimo jiné sdělit svoje potřeby, přání i stížnosti týkající se nespokojenosti s poskytovanou službou, postupem pracovníků atd. (viz *„Informace pro uživatele – pravidla služby“)*

- Všechny přijaté stížnosti (ústní i písemné) jsou zaevidovány v EVIDENCI STÍŽNOSTÍ, která je uložena v kanceláři CHPS, a jsou řešeny. Řeší se na pracovních poradách pracovníků pečovatelské služby s vedoucí, případně za přítomnosti supervizora. O řešení stížností je učiněn zápis v EVIDENCI STÍŽNOSTI.

- Pokud si to uživatel přeje, může s ním pracovník stížnost sepsat do formuláře ZÁPIS O STÍŽNOSTI (příloha č.1). Stížnosti zaznamenané pracovníkem služby obsahují konkrétní výroky stěžovatele, ne pouze interpretaci pracovníka.

- PŘIPOMÍNKA, PODNĚT = NEFORMÁLNÍ POSTUP
  Pokud se stěžovatel a vedoucí služby shodnou je dána přednost neformálnímu řešení, tzn., že se o stížnosti nevede ZÁPIS O STÍŽNOSTI, pouze se eviduje v EVIDENCI STÍŽNOSTÍ.

- STÍŽNOST

IČO: 44990260
DIČ: CZ44990260
bankovní spojení: Československá obchodní banka
č. ú.: 108383744/0300

Oblastní charita Jihlava
Jakubské náměstí 2, 586 01 Jihlava
tel.: +420 567 563 671
e-mail: jihlava@jihlava.charita.cz
www.jihlava.charita.cz

Pokud jde z hlediska stěžujícího o závažnou stížnost (uživatel sdělí, že „si chce stěžovat“), vyhotoví vedoucí střediska/koordinátor, nebo ji zastupující pracovník písemný ZÁPIS O STÍŽNOSTI (příloha č.1)

- Stížnosti vyřizuje vedoucí/koordinátor daného střediska. Pokud se jedná o stížnost na vedoucího střediska/koordinátora vyřizuje stížnost zástupce ředitele pro služby sociální péče nebo ředitel OCH Jihlava.

- Vedoucí stěžovatele vyslechne, zkoumá okolnosti vzniku události, na níž je stížnost. Stížnost projednává se všemi zúčastněnými odděleně, poté stížnost projednává za účasti všech zainteresovaných strana a navrhuje řešení přijatelné pro všechny zúčastněné.

- Stěžovatel má možnost si svobodně zvolit nezávislého zástupce, který ho bude při vyřizování stížnosti zastupovat nebo doprovázet.

- Lhůta pro písemné vyřízení stížností je nejvýše 30 kalendářních dnů. Během této doby je vedoucí střediska/koordinátor provedeno prošetření stížnosti a prověření skutečností. Lhůtu pro vyřízení stížností lze ze závažných důvodů prodloužit. Stěžovatel musí být o prodloužení lhůty i o jeho důvodech vždy prokazatelně informován, a to včas před uplynutím lhůty pro vyřízení stížnosti.

- Stížnosti na kvalitu jídla předávají pracovníci služby vedoucí školní jídelny.

- Stížnosti obyvatel DPS související s bydlením jsou předávány na příslušný obecní/městský úřad.

- Svoje připomínky k poskytované službě může uživatel vyjádřit i v dotazníku “Spokojenosti uživatele”, který obdrží každý uživatel 1 x ročně.

- Dále stížnosti může řešit:
  - Zástupkyně ředitele pro služby sociální péče Jakubské nám. 2, 586 01 Jihlava, Bc. Zdislava Součková, tel. 736 523 654, e-mail: zdislava.souckova@jihlava.charita.cz
  - ředitelka Oblastní charity Jihlava, Jakubské nám. 2, 586 01 Jihlava, Ing. Hana Fexová, tel. 567 563 672, e-mail: hana.fexova@jihlava.charita.cz

- Pokud je uživatel nespokojen se způsobem řešení stížnosti, je možné podat písemný podnět k řediteli Diecézní charity Brno Ing. Pavlu Kolmačkovi, Tř. kpt. Jaroše 9, 661 35 Brno, nebo ke zřizovateli, kterým je Biskup brněnský, Mons. Ing. Mgr. Pavel Konzbul Dr., Petrov 8, 601 43 Brno.

- Pokud není uživatel spokojen s vyřešením své stížnosti, může se obrátit na:
  - Kancelář veřejného ochránce práv, Údolní 39, Brno,
  - Český helsinský výbor, Ostrovského 253/3, Praha 5.

- Stížnost není důvodem pro ukončení poskytované služby ani k diskriminujícímu jednání ze strany poskytovatele služeb.

Tento dokument je vnitřní materiál služby, byl vypracován v souladu se Zákonem č. 108/2006 Sb. o sociálních službách a je závazný pro všechny pracovníky.