



Postup pro podávání přání, podnětů, připomínek a stížností na kvalitu sociální služby TP SOVY

Způsob vyřizování stížností uživatelů

Co je stížnost?

Stížnost na poskytování sociální služby je vyjádřená nespokojenost s cílem dosáhnout změny. Stížnost lze podat do 1 roku od události, na kterou stížnost směřuje.

Služba TP SOVY usiluje o co možná nejvyšší kvalitu poskytovaných služeb a jejich stálé zlepšování. TP SOVY vytváří podmínky pro získávání námětů, připomínek a stížností. Náměty, připomínky a stížnosti se mohou týkat provozu a chodu TP SOVY, prostředí, ve kterém je služba poskytována, jednání pracovníků.

Stížnosti jsou poskytovatelem chápány jako informace o spokojenosti / nespokojenosti s poskytovanou službou a o tom, zda služba odpovídá potřebám uživatelů. Je to důležitý zdroj informací o možnostech, jak zlepšit službu. Současně jde o nástroj kontroly uživatele nad službou, která je mu poskytována. Stížnost je brána jako přirozená obrana proti neoprávněnému zásahu do práv a zájmů klientů. Podání stížnosti nevede k žádnému znevýhodnění, újmě stěžovatele či osoby, která klienta zastupuje.

Kdo si může stěžovat?

Stěžovat si může současný i bývalý klient služby, jeho zákonný zástupce, opatrovník, podpůrce nebo zmocněnec, dále osoba blízká, pokud si klient nemůže stěžovat sám s ohledem na svůj zdravotní stav a člen domácnosti, který je oprávněn k zastupování klienta podle občanského zákoníku. Na poskytování služby si může stěžovat také zaměstnanec služby. Stížnosti jiných, než výše uvedených osob, bereme jako možný podnět pro zvýšení kvality služby, zejména pokud poukazují na porušení nebo ohrožení práv klientů služby.

Jaká práva má podavatel?

- ✓ Požádat o pomoc při formulování stížnosti pracovníka TP SOVY
- ✓ Možnost zvolit si nezávislého zástupce, který ho bude při vyřizování stížností zastupovat
- ✓ Obdržet vyrozumění o způsobu řešení stížnosti
- ✓ Nahlížet do dokumentace, která se vede o jeho stížnosti, pořizovat z ní kopie nebo výpisy

Jakým způsobem stížnost podat?

Stížnost je možno podat ústně nebo písemně u pracovníka TP SOVY, do poštovní schránky, která je umístěna u vchodových dveří do budovy Centrum sociálních služeb, Žižkova 108, elektronicky nebo telefonicky a to každému zaměstnanci služby.

Stížnost na poskytovanou službu lze podat ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti.

Pokud je stížnost podávána ústně, ujišťuje se pracovník o tom, že záznam o podání odpovídá tomu, co jím chce podavatel říci.

U stížnosti podané anonymně je třeba napsat, zda se jedná o současného nebo bývalého klienta služby nebo se jedná o zaměstnance služby, dále se bude stížností nakládat jako s každou jinou. V případě, kdy ze znění stížnosti toto nevyplývá, bereme stížnost jako podnět, který není nutno řešit podle těchto pravidel, ale který může vést ke zvýšení kvality služby a podle toho s ním služba nakládá.

Kontakty:

Oblastní charita Jihlava - TP SOVY – Centrum sociálních služeb, Žižkova 108, 586 01 Jihlava
Vedoucí služby: Mgr. Pavlína Kolářová, tel. 734 683 867, pavlina.kolarova@jihlava.charita.cz

Jakým způsobem se stížnost vyřídí a zpracuje?

Každá stížnost je okamžitě zaevidována v Knize námětů, připomínek a stížností a je-li to možné, je sepsána společně se stěžovatelem. Při evidenci se pracovník ujišťuje o tom, že záznam o podání odpovídá tomu, co jím chce podavatel říci.

Stěžovatel dostane informaci, že



- Stížnost je zaevidována
- a kým bude celá situace prošetřena, přičemž budou shromážděna fakta od stěžovatele, zaměstnanců, z příslušné dokumentace a od případných svědků, aby bylo možno posoudit, zda došlo k pochybení a jaké jsou jeho důsledky;
- v případě zjištěného pochybení budou navržena nápravná opatření, aby se podobné situace neopakovaly;
- nejpozději do 30 dnů bude písemně vyrozuměn o tom, jak byla stížnost vyřízena.

Zpětná vazba je projednávána na pracovní poradě. Pokud je to potřeba, vyřídí pracovník zpětnou vazbu bezprostředně po jejím podání a na pracovní poradě se toto řešení projedná.

Pro projednávání platí následující pravidla:

- ✓ Stížnost je projednávána v celém rozsahu.
- ✓ Stížnost na poskytovanou službu řeší v první řadě vždy vedoucí služby, které se stížnost týká, a to i v případě, že byla stížnost adresována v rámci řídicí linie výše.
- ✓ Pokud by byla stížnost směřována na jeho osobu, předá tuto stížnost k vyřízení svému nadřízenému.
- ✓ Pokud stížnost směřuje proti konkrétní osobě, je nezbytné postupovat tak, aby byla chráněna důstojnost a oprávněné zájmy této osoby.
 - V případě, že se stížnost týká uživatele služeb, může být uživatel na poradě pozván, aby se mohl k věci vyjádřit, jeho přítomnost ale není podmínkou pro projednání
 - V případě, že se stížnost týká pracovníka TP SOVY, je věc projednávána za přítomnosti vedoucího a pracovníka, který má právo se k věci vyjádřit
 - V případě, že se stížnost týká vedoucího TP SOVY, je věc projednávána za přítomnosti zástupce ředitele pro oblast sociální prevence a vedoucího, který má právo se k věci vyjádřit
- ✓ Úkolem zaměstnance, který má prověřeni stížnosti na starosti, je spravedlivě zjistit všechny okolnosti předmětného podání a rozhodnout, zda stížnost byla oprávněná nebo neoprávněná, a pokud ano, jaká budou přijata nápravná opatření. O přijetí opatření je proveden zápis.
- ✓ Stížnost je odložena, jestliže:
 - a) je zjevně neopodstatněná;
 - b) jde o stížnost ve věci, která již byla DCHB prověřena;
 - c) jde o opakovanou stížnost, která neobsahuje nové skutečnosti.Tuto informaci služba sdělí písemně stěžovateli.

Vyjádření k zpětné vazbě je zpracováno bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne podání. V odůvodněných případech lze tuto lhůtu prodloužit o dalších 30 dnů, podatel je o tom písemně informován. Vyjádření ke stížnosti je zaznamenáno v Knize námětů, připomínek a stížností.

Neanonymnímu podavateli je vyjádření předáno vždy písemně (podatel podepíše v Knize námětů, připomínek a stížností, že mu bylo vyrozumění předáno). Pokud je stěžovatelem současný klient (v případě, že nejde o anonymní stížnost) je o výsledku prošetření stížnosti informován písemnou formou. Zároveň je mu poskytnuto ústní vysvětlení tak, aby sdělení porozuměl s ohledem na jeho schopnosti.

V případě anonymního podání stížnosti je vyjádření zveřejněno na nástěnce poblíž schránky pro podněty a stížnosti, a to po dobu 14-ti dnů, vyjádření není zveřejněno, pokud by mohlo ohrozit bezpečí uživatelů.

Kam se obrátit v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti?

Pokud přetrvává nespokojenost s tím, jak byla stížnost vyřízena, a to ani po podání připomínek, nebo když nebyla dodržena lhůta pro vyřízení stížnosti, případně přetrvává nespokojenost s tím, lze se obrátit na (pro prošetření nespokojenosti s vyřízením stížnosti platí v rámci DCHB obdobný postup i lhůty):

- Ředitelku Oblastní charity Jihlava Ing. Hanu Fexovou,
 - adresa: Jakubské náměstí 2, 586 01 Jihlava
 - e-mail: hana.fexova@jihlava.charita.cz
- Ředitele Diecézní charity Brno Ing. Pavla Kolmačku,
 - adresa: třída Kpt. Jaroše 1928/9, 602 00 Brno



**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

- email: pavel.kolmacka@brno.charita.cz
- Zřizovatele biskupství brněnské: otec biskup Mons. Pavel Konzbul,
 - adresa: Petrov 269/8, 602 00 Brno
 - e-mail: brno@biskupstvi.cz
- Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR
 - adresa: Na Poříčním právu 1/376, 128 00 Praha 2
 - e-mail: posta@mpsv.cz