

Noclehárna

Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

7.1 Úvodní ustanovení

Každý uživatel služby má právo na to, aby mu veškeré služby byly poskytovány kvalitně. V případě, že je s něčím nespokojen, má právo si stěžovat či vznášet podněty, přání a připomínky. Rovněž má právo být kýmkoli v řešení stížnosti zastupován, upravovat svoji stížnost nebo ji doplňovat. Není-li spokojen s kvalitou a způsobem poskytování služby či respektováním svých práv, má právo podávat stížnost, přání, připomínku nebo podnět pracovníkům, organizacím a institucím, které jsou v tomto pravidle uvedeny. O tomto je informován při uzavření smlouvy.

Podnět - je většinou návrh na zlepšení poskytovaných služeb nebo zefektivnění chodu zařízení. Evidenci vedeme ve složce „Připomínky, přání, podněty“.

Přání - jedná se o konkrétní záležitost - vyjádření tužby klienta po něčem konkrétním. Evidenci vedeme ve složce „Připomínky, přání, podněty“.

Připomínka - jde většinou o připomínku ke kvalitě poskytovaných služeb, klient většinou nemá zájem o formální vyřízení této připomínky (např. Chtělo by to vyměnit závěsy ve sprše, už jsou děravé). Evidenci vedeme ve složce „Připomínky, přání, podněty“.

Stížnost - jedná se o oficiálně podanou výtku související s poskytováním služeb. Stížnost musí splňovat všechny formální náležitosti. Máte právo si stěžovat například na neposkytnutí služby, kterou požadujete, na neochotu pracovníků, na jejich špatný přístup k Vám osobně.

Oprávněná stížnost - je ta, která se vztahuje k průběhu a kvalitě poskytování služby (stížnost na chování pracovníka služby, na soužití ve službě).

Neoprávněná stížnost – nevztahuje se k průběhu a poskytování služby (např. stížnost na pracovníka ÚP).

7.2 Stížnost na poskytování sociální služby může podat:

- a) osoba, které je nebo byla poskytnuta sociální služba
- b) zákonný zástupce, opatrovník nebo podpůrce osoby, které je nebo byla poskytována sociální služba
- c) osoba blízká, nemůže-li stížnost podat osoba, které je nebo byla sociální služba poskytována, s ohledem na svůj zdravotní stav nebo proto, že zemřela
- d) osoba zmocněná osobou, které je, nebo byla, poskytována sociální služby
- e) člen domácnosti osoby, které je, nebo byla, poskytována sociální služba, oprávněný k zastupování této osoby podle občanského zákoníku
- f) zaměstnanec poskytovatele sociálních služeb (dále jen „stěžovatel“)

7.3 Způsoby, kterými lze podat stížnost

- a) ústně pracovníkovi Noclehárny
- b) písemně pracovníkovi Noclehárny, stěžovatel si může zvolit vlastní písemný postup (např. dopis)
- c) písemně pracovníkovi Noclehárny vyplněním formuláře na podávání stížností, který je umístěn na nástěnce Noclehárny
- d) písemně do Schránky důvěry a stížností a to i anonymně, která je umístěna na zdi poblíž kanceláře vedoucího a sociální pracovnice Noclehárny. Schránka je kontrolována každý večer v průběhu noční směny pracovníkem Noclehárny. Schránka je otevřena pouze za přítomnosti dvou pracovníků Noclehárny.
- e) přes email, Facebook a to i anonymně

Pracovník Noclehárny stížnost zaeviduje a postoupí vedoucímu služby. Vedoucí služby následně rozhodne o způsobu řešení, případně pověří jiného pracovníka služby.

7.4 Termíny vyřizování stížností

Stížnost se podává poskytovateli sociálních služeb, proti kterému směřuje, a to ve lhůtě 1 roku ode dne, kdy nastala skutečnost, která je předmětem stížnosti. Podání stížnosti

nesmí stěžovateli, nebo osobě, které je nebo byla poskytována sociální služba, již se stížnost týká, a která není zároveň stěžovatelem, na újmu.

Poskytovatel sociálních služeb vyřizuje stížnost do 30 dnů ode dne, kdy mu byla doručena: tuto lhůtu může poskytovatel sociálních služeb v odůvodněných případech prodloužit o dalších 30 dnů; o prodloužení lhůty a důvodech jejího prodloužení je povinen informovat stěžovatele

7.5 Postup nesouhlasí-li stěžovatel s vyřízením stížnosti podle § 99a nebo nebyla-li stížnost vyřízena ve stanovené lhůtě

Stěžovatel může ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení informace o způsobu jejího vyřízení nebo od uplynutí stanovené lhůty požádat Ministerstvo práce a sociálních věcí o prověření vyřízení této stížnosti; v žádosti stěžovatel uvede důvod, proč žádá o prověření vyřízení stížnosti a ministerstvo na žádost stěžovatele vyřízení stížnosti prověří. Poskytovatel sociálních služeb je povinen poskytnout Ministerstvu součinnost při prověření vyřízení stížnosti.

Při prověření vyřízení stížnosti je Ministerstvo oprávněno vyžádat si vyjádření orgánů veřejné správy, popřípadě fyzických a právnických osob, jejichž činnost souvisí s poskytováním sociální služby. Tyto orgány a osoby jsou povinny na základě žádosti Ministerstva a v jím stanovené lhůtě vyjádření poskytnout.

Ministerstvo žádost o prověření vyřízení stížnosti odloží, jestliže je zjevně neopodstatněná, jde o stížnost ve věci, která již byla Ministerstvem prověřena, nebo o opakovanou žádost, která neobsahuje nové skutečnosti. Tuto informaci ministerstvo sdělí písemně stěžovateli.

Je-li žádost o prověření vyřízení stížnosti oprávněná, uloží Ministerstvo poskytovateli sociálních služeb povinnost odstranit nevyhovující stav, nebo podá podnět k dalšímu postupu příslušnému orgánu veřejné správy. Poskytovatel sociálních služeb je povinen nevyhovující stav odstranit ve lhůtě stanovené ministerstvem a podat o tom ministerstvu písemnou zprávu.

Adresa pro podání stížností na ministerstvo:

Ministerstvo práce a sociálních věcí

Na Poříčním právu 1/376

128 01, Praha 2

elektronicky na podatelně Ministerstva:

posta@mpsv.cz

7.6 Způsob vyřízení anonymních stížností

V případě anonymních stížností jsou informace o tom, jak byla anonymní stížnost vyřízena, zveřejňovány na nástěnce. Pokud je stížnost podána elektronickou formou (např. přes email, Facebook), je stěžovatel informován o vyřízení stížnosti na webu organizace.

7.7 Stěžovatel se může při podání stížnosti obrátit na

- a) pracovníka služby Noclehárna
- b) vedoucího služby Noclehárna
- c) ředitele Charity Valašské Meziříčí
- d) ředitele Arcidiecézní charity Olomouc
- e) Ombudsmana

V případě, že je stěžovatel nespokojen s vyřízením stížnosti, může se obrátit na nadřízeného pracovníka, orgán, než ten, který byl pověřen vyřizováním stížnosti

7.8 Postup při evidenci a vyřizování stížností

Poskytovatel sociálních služeb

- a) písemně informuje stěžovatele o způsobu vyřízení stížnosti
- b) vede písemnou elektronickou evidenci o podaných stížnostech a způsobu jejich vyřízení v Knize stížností

- 4 -

c) umožní stěžovateli nahlížet do dokumentace, kterou vede o stížnosti, a pořizovat z ní kopie nebo výpisy tak, aby nedošlo k porušení práv jiné osoby. Za toto zodpovídá sociální pracovník.

d) každá stížnost je řádně zaevidována. Stížnosti jsou evidovány elektronicky ve složce „Stížnosti“, „Evidence stížností“ a fyzicky ve složce. Stížnost je zaevidována na formuláři, který je označen pořadovým číslem. Složka je uzamčena v kanceláři vedoucího a sociální pracovnice. Přístup do této složky mají všichni pracovníci Noclehárny. Jejich povinností je v případě, že převezmou stížnost od stěžovatele v jakékoli formě, stížnost evidovat, provést zápis do elektronické Knihy služby a informovat vedoucího služby.

Zápis obsahuje:

1. datum, kdy byla stížnost podána
2. jméno a příjmení stěžovatele
3. obsah stížnosti (na co si stěžovatel stěžuje), případně co od stížnosti stěžovatel očekává